

三田市水道料金徴収等業務委託
価格考慮型プロポーザル業者選定基準

三田市上下水道部
令和２年７月

1 目的

この選定基準は、価格考慮型プロポーザル方式により、三田市水道料金徴収等業務委託業者を選定するため、参加申込書及び業務提案書の評価項目、選定基準並びに評価の基準を示すものである。

2 評価の着眼点

評価は主に、業務の基本的な考え方、実施体制、技術提案を要請された事項に対する理解度、提案の具体性、実施手順の妥当性、人員配置の妥当性、提案内容の根拠、意欲、会社の規模、参考概算見積金額の積算妥当性等を基準に評価する。

3 審査基準等

書類審査及び業務提案書の評価項目、判断基準並びに評価の配点(100 点満点)は以下のとおりとする。なお、選定は、次の「(1) 業務提案書の提出者を選定するための基準」及び「(2) 業務提案書を特定するための評価基準」による審査結果に基づく評価点の合算により行う。

(1) 業務提案書の提出者を選定するための基準(参加資格の書類審査)

評価項目	評価の着眼点		配点
		判断基準	
業務経歴等 (15点)	提出者の受託実績	平成 27 年度以降に①同種業務の実績が複数ある場合、②同種業務の実績がある場合、③類似業務の実績がある場合の順位で評価。	5 点
	業務担当予定技術者の実績・能力	①同種業務の実績が複数ある場合、②同種業務の実績がある場合、③類似業務の実績がある場合の順位で評価。	5 点
		専門的なノウハウや知識を有し、本市の業務委託においても活かすことが期待できる業務担当予定技術者であるか。	
	本業務の推進体制	業務担当責任者を補佐する担当者を複数配置するなど、業務の推進に万全の体制として期待できるか。	5 点

(2) 業務提案書を特定するための評価基準(プレゼンテーション及びヒアリング)

評価項目			評価の着目点	配点
			判断基準	
実施方針等 (15点)	全体的な業務理解度		仕様書に沿った具体的な提案内容であるか。また、本業務に対する理解度、取組方針が明確であるか。	10点
	実施フロー、工程表の妥当性		設定された業務工程・業務移行期間が、具体的かつ実現可能性のあるものとなっているか。	5点
特定テーマに対する技術提案 (55点)	特定テーマ①	お客様サービスの維持向上 (30点)	専門的知識及び経験を有する人員配置が明確であり、窓口業務や開閉栓業務、料金計算、検針等の水道サービスが維持・向上する技術提案になっているか。	15点
			収納率向上及び滞納整理、給水停止、不当要求等に係る業務に対して、具体的な対応策等の技術提案があるか。	10点
			地震や洪水等の災害、感染症等の緊急時や事故発生時の危機対応がとれているか。	5点
	テーマ②	地域貢献 (10点)	業務従事者（検針業務、窓口電話受付業務、滞納整理業務等）の地元在住者の積極的雇用の提案があるか。	5点
			市内の水道の状況を熟知している地元企業の活用・育成等の提案があるか。	5点
	テーマ③	水道料金等システムの導入・運用・保守及び管理業務 (15点)	水道料金システムが機能的であり、業務の省力化や効率化、コスト削減につながるものであるか。	5点
			システムの保守・バックアップ及び個人情報保護に関する実施体制が整っているか。	5点
			システム開発等に対して、十分な実施体制がとられているか。	5点
その他の技術提案(5点)	その他の業務改善等の提案		下水道関連業務、働き方改革の取り組みなどについて具体的な提案があるか。	5点
見積額 (10点)	見積額の妥当性		配点×（最も低い見積金額／当該事業者の見積金額） ※小数点以下第3位を四捨五入	10点

4 審査の方法

(1) 評価項目の得点化方法

評価項目の得点化方法は、以下のとおりとする。

評価	得点化方法	評価の意味合い
A評価	配点×1.0	優れている : 仕様書を満たしている・仕様書以上の提案がある
B評価	配点×0.66	やや優れている : 仕様書を概ね満たしている
C評価	配点×0.33	やや不十分 : 仕様書を満たしていない部分が多い
D評価	配点×0.0	不十分 : 仕様書を満たしていない

(2) 提案見積金額の得点化方法

得点 = 配点 × (最も低い見積金額 / 当該事業者の見積金額)

※得点は、小数点以下第2位(小数点以下第3位を四捨五入)まで算定

5 最終受託業者候補者の選定

(1) 審査会の各審査員の評価点数(提案見積の評価点を含む)を合計し平均点(小数点以下の端数は、小数点以下第3位を四捨五入)を算出する。

この評価点数の最も高い事業者を最終受託業者候補者として選定する。

(2) 同評価の場合の優先項目は下記のとおりとする。

(ア)「特定テーマに対する技術提案」の得点が高い者

(イ) 見積額の金額が低い者

6 業務提案書に記載する主な内容

各項目の作成において、評価のポイントとなる点について以下に記します。

(1) 業務提案書の提出者を選定するための基準(参加資格の書類審査)

①提出者の受託実績

ア 会社の規模や経営状況を総合的に判断し、安定して業務を遂行できる経営基盤があるかどうかを評価します。

イ 本業務委託内容と同種又は類似業務を他市において包括的に受託した委託実績がどの程度あるか重視し評価します。

②業務担当予定技術者の実績・能力

ア 業務実施体制の配置予定技術者の実務経験の有無及び配置人数を評価します。

イ 予定(管理・担当)技術者の経歴・業務実績・資格等により、実務経験を有し責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員の配置体制であるかを評価します。

③本業務の推進体制

ア 契約日以降から業務開始前までの管理及び担当技術者の指揮系統が明確であり、責任の所在が明確であるかを評価します。

イ 急な欠員が発生した場合に適切に対応できる人員体制をどのようにとられているのかを評価します。

(2) 業務提案書を特定するための評価基準(プレゼンテーション及びヒアリング)

①全体的な業務の理解度

ア 自社の経営方針等の考え方の踏まえ、本業務の取り組み方針が明確であるかを評価します。

イ 水道料金徴収等の業務提案に対して、当市の現状や水道事業の情勢を考慮した提案であるかを評価します。

②実施フロー、工程表の妥当性

ア 契約日以降から業務開始前までの準備期間について、実施フローや工程表が具体的に示されているかを評価します。

イ 契約期間が満了したとき、新たな委託業者に業務を引き継ぐ体制(データ移行、引継ぎの協力体制等)が示されているかを評価します。

③特定テーマ「お客様サービスの維持向上」

ア 窓口電話受付・収納業務

(ア)受付業務について、専門的知識及び経験を有する人員配置の考え方について評価します。

(イ)休日等の営業時間外に対する組織体制(連絡体制)がとられているのかを評価します。

(ウ)適正な現金の取扱い及び管理方法についての対策がとられているのかを評価します。

(エ)窓口電話受付業務でのクレーム対応や接遇の向上を図るため、どのような人材育成の取り組みがとられているかを評価します。

(オ)目標収納率が示されているかを評価します。また、収納率を向上するためにどのような工夫があるのかを評価します。

イ 開閉栓業務

(ア)開閉栓業務にどのような人材の配置を考えているかを評価します。

(イ)休日等の営業時間外の作業体制がとられているのかを評価します。

(ウ)繁忙期及び急な開閉栓依頼における作業体制について評価します。

ウ 検針・検量業務

(ア)検針業務について、専門的知識及び経験を有する人員の配置がとられているのかを評価します。

(イ)検針異常(水量の増減、メータ故障、不正使用等)に対してどのような対策がとれるのかを評価します。

(ウ)検針時に発見した漏水等の対応はどのように行うのかを評価します。

(エ)検針不能時や検針の遅れに対する対応はどのように行うのかを評価します。

(オ)検針や検針員に対する苦情等についてはどのように対応するのかを評価します。

(カ)検針漏れ(ミス)や誤検針の防止対策について評価します。また、検針漏れ(ミス)や誤検針の発生時の対応を評価します。

(キ)ハンディ・ターミナルなどの検針で使用する機器についての個人情報の管理及び情報漏えい等の対策を評価します。

エ 料金計算、調定業務

- (ア) 料金計算、調定業務に習熟した人材の配置を評価します。
- (イ) 料金計算、調定業務の際のシステムへの入力ミス等を防止するためのチェック体制がどのようにとられているのかを評価します。
- (ウ) 水量調整、漏水減免等の事務手続きの流れ等の取扱いについて評価します。

オ 検定満了メーター取替業務

- (ア) 検定満了メーター取替業務について、どのような人材の配置を考えているかを評価します。
- (イ) 検定満了メーター取替業務の年間の実施計画が適切に考えられているのかを評価します。
- (ウ) 検定満了メーター取替業務の実施手順について理解されているのかを評価します。
- (エ) 取替作業におけるお客様との調整についてどのように行うのかを評価します。
- (オ) 取替作業前後に発生する苦情やトラブルについてどのような対応が図られるのかを評価します。
- (カ) 取替作業時に発生した事故や取替を起因とした漏水等について、どのような対応が図られるのかを評価します。
- (キ) 検定満了メーター取替業務の改善や効率化について、すぐれた提案があるのかを評価します。

カ 下水道使用料関連業務

- (ア) 下水道使用料に関する業務経験者の人員配置について評価します。
- (イ) 下水道使用料の滞納に対する取り組みについて評価します。
- ※三田市水道料金徴収等業務委託仕様書「26 委託する業務（9）下水道関連業務」及び三田市水道料金徴収等業務委託処理要領「X 下水道関連業務」の業務に関する企画・技術提案は⑥その他の技術提案で記載をしてください。

キ 滞納整理業務

- (ア) 滞納整理業務について、専門的知識及び経験を有する人員の配置がどの程度とられているのかを評価します。
- (イ) 滞納整理に関する目標や年間の実施計画の考え方について評価します。
- (ウ) 市外へ転出（無届含む）した滞納者について、どのような方法で調査し対応するのかについて評価します。
- (エ) 悪質滞納者、高額滞納者に対してどのような対応策をとられているのかを評価します。
- (オ) 滞納整理にかかる苦情、不当要求、悪質なトラブル等に対してどのよう

な対応が図られるのかについて評価します。

(カ)時効の完成を中断させるためにどのような対策が図られるのかについて評価します。

(キ)不納欠損処理の対象とする場合の考え方について評価します。

(ク)給水停止の執行及び給水停止後の対応がどのようにとられているのかについて評価します。

(ケ)一部入金により給水停止を解除した場合、残額滞納料金の早期完納についてどのように対応するのかについて評価します。

(コ)滞納整理、給水停止業務の改善策や効率化について、すぐれた提案があるのかどうかを評価します。

ク 緊急時や事故発生時の危機対応

(ア)地震、洪水、感染症流行などの災害発生時の危機対応について評価します。

(イ)災害や広域な断水事故等の発生時に本市水道事業に対してどのような支援が可能かについて評価します。

(ウ)業務中の事故、盗難、紛失、個人情報の漏えい等の緊急事態に対しての対応策を評価します。

(エ)業務継続計画の作成など災害時における業務執行の考えがあるかを評価します。

④特定テーマ「地域貢献」

ア 業務従事者（窓口電話受付業務、検針業務、滞納整理業務等）の地元雇用についての考え方を評価します。

イ 給水装置関連の資格を有し、市内の水道の状況を熟知している地元企業（三田市上下水道工事業協同組合、三田市指定給水装置工事事業者等）の活用・育成についての考え方を評価します。

ウ その他の地域貢献に関して、すぐれた提案があるかどうかを評価します。

⑤特定テーマ「水道料金等システムの導入・運用・保守及び管理業務」

ア 水道料金システムの機能、仕様

(ア)水道料金システムの機能について評価します。

(イ)本業務の実施にあたり、導入する水道料金システムでのパッケージ対応の可能範囲を評価します。また、カスタマイズ(本業務委託にあたり別途開発等が必要なシステム)の範囲を評価します。

イ システムの保守、個人情報の管理体制、情報漏えいの対策

(ア)水道料金システムデータや文書データ等の磁気データに関する保守及びバックアップシステムの体制について評価します。

(イ)水道料金システム等の個人情報の管理体制、情報漏えいの防止対策を評

価します。

(ウ)個人情報保護関連資格及び個人情報保護に関する方針やマニュアルの有無を評価します(ある場合は、関係書類を添付してください)。

ウ システム開発の実施体制

(ア)システム開発における会社の実施体制、専門性(資格等)を評価します。

(イ)料金改定やスマートフォン決済等のプログラム変更・改良の対応案を評価します。

⑥その他の業務改善等の提案

ア 下水道関連業務

(ア) 三田市水道料金徴収等業務委託仕様書「26 委託する業務 (9)下水道関連業務」及び三田市水道料金徴収等業務委託処理要領「X 下水道関連業務」の業務の実施についての考えを評価します。

(イ)上記の業務を実施するにあたっての単年度の見積額を評価します。ただし、本見積額は三田市水道料金徴収等業務委託の自社の見積書及び提案見積書には含めず、その他の業務改善提案で見積額を提示してください。

イ 働き方改革の取り組み

(ア)業務従事者等に対しての休暇取得や時間外勤務の削減など働き方改革の推進がされているかを評価します。

ウ その他の業務提案

(ア)本市水道事業に係るサービス向上に関する実現可能で具体的な企画・提案(開閉栓手続きの電子申請、水道事業のオープンデータ化の取り組みなど)について評価します。

⑦見積額の妥当性

提案見積書に記載された事業費総額が本市設定の上限額以内である場合は、先に示した得点化方法により点数を付与します。