

米子市水道料金及び下水道使用料徴収等業務委託
公募型プロポーザル方式優先交渉権者選定基準

この基準は、米子市水道料金及び下水道使用料徴収等業務委託に係る公募型プロポーザル方式により、米子市水道料金及び下水道使用料徴収等業務委託事業の優先交渉権者を選定するため、参加事業者から提出された提案書等を、米子市水道料金及び下水道使用料徴収等業務委託事業者審査委員会(以下「審査委員会」という。)が客観的に評価するための基準を示したものであり、米子市水道料金及び下水道使用料徴収等業務委託公募型プロポーザル方式の募集要領(以下「募集要領」という。)と一体となるものです。

1 評価基準

項番	大項目 (配点)	評価項目	配点
1	会社概要等 (15点)	会社概要、財務状況、業務受託実績等	15
2	業務体制等 (50点)	業務体制及び業務執行計画	35
		地域貢献等	15
3	業務履行方法等 (115点)	検針業務に関する企画及び技術提案	25
		収納業務に関する企画及び技術提案	10
		滞納整理業務に関する企画及び技術提案	20
		窓口業務に関する企画及び技術提案	10
		開閉栓業務に関する企画及び技術提案	15
		電算業務に関する企画及び技術提案	15
		下水道使用料等に係る徴収及び滞納整理業務に関する企画及び技術提案	10
		その他の業務に関する企画及び技術提案	10
4	個人情報保護及び危機管理 (30点)	個人情報保護に関する企画及び技術提案	15
		防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画及び技術提案	15
5	提案見積に関する事項 (100点)	提案価格	100
合 計			310

2 評価基準の着眼点

業務提案書(以下「提案書」という。)に記載する項目は、評価基準の番号1から5までの項目ですが、評価は、主に業務に対する理解度、説明能力、意欲、提案書の的確

性(実現性)、表現力、独創性、実施手順の妥当性、社員配置の妥当性、提案内容の根拠等を基準に行います。

なお、審査のポイントとなる点を以下に記しますので、ポイントを理解の上、提案書の作成を行ってください。

ただし、作成された提案書は、別に定める仕様書に規定されたものとみなします。

(1) 会社概要、財務状況、業務受託実績等

将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤があるかということを重視して評価を行います。

直近2年度分の決算関係書類(貸借対照表及び損益計算書)を提出してください。

業務受託実績については、滞納整理を含む料金等徴収業務の受託実績を考慮します。

ア 募集要領4 委託業務の範囲に掲げる業務に係る中国及び四国地方での受託実績

イ 募集要領4 委託業務の範囲に掲げる業務に係る中国及び四国地方以外での受託実績

ウ 参加事業者は、情報セキュリティマネジメントシステム等の取得状況(最低でも2個以上の資格があるか。)

(2) 業務体制及び業務執行計画

ア 組織体制(役割、指揮命令系統、責任体制)をどのように考えているか。人員配置図(おおよその経験年数、地元採用が分かるように)の提出

イ 米子市水道局及び米子市下水道部からの業務引継ぎはどのように行う予定か。また、次期受託者にどのように円滑に業務の引継ぎを行うか。

ウ 急な従事者の欠員が発生した場合において、素早く適切に対応でき得る人員体制がどのように取れているか。

エ 業務従事者の勤務定着方法についての対応はどうか。

オ 業務時間内に対応できなかった場合の時間外対応について、どのように考えているか。

カ 不祥事防止対策及び事故事件等の対応について、どのように考えているか。

キ 法的対応が必要となった場合の対応について、どのように考えているか。

(3) 地域貢献等

ア 地元雇用(障がい者雇用等も含む。)について、どのように考えているか。

イ 現在雇用している検針業務等に従事している者に対する賃金面も含めた雇用について、どのように考えているか。

ウ 地元企業からの機器材の調達など地元経済や地域への貢献等について、どのような優れた提案があるか。

(4) 検針業務に関する企画及び技術提案

ア 検針員の業務管理(指導・研修、検針遅れの対応、漏水発見、無届使用・転居、水量ゼロの処理等)をどのように行うか。

イ メーターの水没等、検針困難な場合は、どのように対応するか。

- ウ メーター見間違い等の誤検針やお知らせ票の誤投函をした場合の対応と、これらを防ぐための対策をどのようにとるか。
- エ 検針業務における苦情、事故等（水量不審、検針時の物損、交通事故等）についてどのように対応するか。
- (5) 収納業務に関する企画及び技術提案
- ア 収納率の向上について、どのような提案があるか。
- イ 納付制から口座制への移行促進に対して、どのような優れた提案があるか。
- (6) 滞納整理業務に関する企画及び技術提案
- ア 未納のお客様が給水区域外に転出(無届転出を含む。)された場合の対応について、どのように考えているか。
- イ 長期・大口滞納のお客様について、どのような体制及び対応で料金等を完納していただくか（具体的な方策）。
- ウ 苦情、不当要求等についてどのように対応をするか。また、お客様から局職員を出すように求められた場合、どのように対処するか。
- エ 未納料金の督促をより効率的かつ効果的に行い、停水執行、滞納処分及び支払い督促に至る前に未納料金を徴収する工夫など、当該業務に係る改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
- (7) 窓口業務に関する企画及び技術提案
- ア 窓口における苦情を適切に処理し、再発防止をどのように図るか。
- イ 適正な現金の收受及び管理方法について、どのような優れた提案があるか。
- (8) 開閉栓業務に関する企画及び技術提案
- ア 開閉栓業務における事故等（開栓時に宅内浸水や、給水装置の破損等）についてどのように対応するか。
- イ 開閉栓業務に伴うメーターの取扱い（取替、取付、取外し）について、どのような体制・対応で進めていくか。
- ウ 本業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
- (9) 電算業務に関する企画及び技術提案
- 電算システムは業務を行う上で、安定した操作性及び的確な処理能力が必要なことはもとより、管理体制や保守対応等、また拡張性の高いシステムが構築できるかなどを重視します。
- ア 電算システム及び関連機器の管理、障害時の対応、また、データのバックアップ及び保守運用体制はどうか。
- イ 料金等の改定、消費税改正(経過措置)等、水道料金等調定システム及び関連帳票類について仕様変更の必要が生じた場合、対応は可能か。
- ウ 給水工事管理システム及び関連帳票類について、仕様変更の必要が生じた場合、対応は可能か。
- (10) 下水道使用料等に係る徴収及び滞納整理業務に関する企画及び技術提案
- ア 下水道使用料等に係る徴収について、効果的で効率のよい手法等の提案があるか。

イ 滞納整理について、どのような体制・対応で進めていくか。

(11) その他の業務に関する企画及び技術提案

業務全体の改善又は効率化等、当市に取り入れるべき具体的及び実現可能な企画提案があるか。

(12) 個人情報保護に関する企画及び技術提案

ア 個人情報保護に関する従事者への周知及び管理体制の対応方法。

イ セキュリティの管理について、どのような体制が取れるか。

ウ 想定される情報漏えいの事例と、それが発生した際の対応や具体的な処理方法はどうか。

(13) 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画及び技術提案

ア 大地震、津波等の災害に備え、顧客データの管理など十分な防災対策を講じるとともに、災害等が発生した場合を想定した対策を検討しているか。

イ 大規模災害、新型コロナウイルス等が発生した場合の事業継続計画はどうか。

ウ 大規模災害が発生した場合、局への支援・協力体制が取れるか。

(14) 提案価格

業務提案内容に対する見積額の妥当性を評価し、価格点は次に掲げる計算式により算定して得た点とする。

価格点	$100 \text{点} \times (\text{最低提案額} / \text{当該事業者の提案額})$ 小数第2位(小数第3位を四捨五入)まで算定
-----	--

提案額は、提案価格書により金額を記載してください。また、提案価格内訳明細書も、同様に記載してください。

3 業務評価の方法

業務評価の方法は、募集要領に基づき、別に定めるプロポーザル方式採点表(以下「採点表」という。)に、審査委員会の委員(以下「審査委員」という。)が参加事業者のプレゼンテーション及びヒアリング(以下「プレゼン等」という。)の内容を判断し、採点します。

(1) 採点表は、プレゼン等が開始される前に審査委員に配布することとし、第1項及び第2項に掲げる評価基準及び着眼点に従い、採点を行います。

(2) 業務評価項目の得点化は、次に示す5段階評価により得点を付与します。なお、複数の参加事業者がある場合、各評価項目について、参加事業者間における評価の優劣は不要なため、2以上の参加事業者に同じ評価を行っても構いません。

評価	得点化方法	評価の意味合い
A	配点×1.0	優れている(高度な能力を有す)
B	配点×0.8	やや優れている(十分な能力を有す)
C	配点×0.6	普通である

D	配点×0.4	やや劣る(能力が若干乏しい)
E	配点×0.2	劣っている

(3) 業務評価点は210点満点とし、審査委員が、各評価項目で採点した評価点を合計し、その平均化した得点(小数第3位を四捨五入)の和となります。

4 価格評価の方法

価格評価の方法は、募集要領に基づき提出された提案価格書に記載されている見積額を次に掲げる方法により処理するものとする。

- (1) 提案価格書は、審査委員が行う業務評価の採点表を回収した後に、審査委員会の会議において開封します。
- (2) 価格評価点は100点満点とし、提案価格額を次に掲げる表により算定して得た点とします。

価格点 = 100点 × (最低提案額 / 当該事業者の提案額)
 ※得点は、小数第2位(小数第3位を四捨五入)まで算定

(3) 募集要領に定める提案限度額を超えた見積額を提示した参加事業者は、評価を中止し、同要領の定めるところにより失格とします。

5 優先交渉権者の選定

審査委員会は、第3項第3号及び第4項第2号の方法により算定して得た点の総和を評価基準総合点(以下「評価総合点」という。)とし、最も高い評価総合点を得た参加事業者を優先交渉権者として選定します。

ただし、参加事業者の評価総合点が同点になった場合は、審査委員長の抽選により優先交渉権者を選定します。

6 優先交渉権者を選定しない場合

管理者は、前項の規定により、最も高い評価総合点を得た参加事業者であっても、業務評価点が満点(210点)の60%の得点に満たない場合は、優先交渉権者を選定しません。

7 その他

審査内容及び審査方法に疑義が生じた場合は、審査委員会、その内容等の審議を図り、合議の上、決定することとします。

附 則
 (施行期日)

- 1 この基準は、令和4年7月1日から施行する。
(基準の廃止)
- 2 この基準は、優先交渉権者が決定した時点で廃止する。