

安曇野市上下水道料金徴収等業務委託

公募型プロポーザル評価基準書

安曇野市 上下水道部 経営管理課

安曇野市上下水道料金徴収等業務委託公募型プロポーザル評価基準

1 評価の意義

この業務委託は、水道料金、下水道使用料等の窓口での受付から検針、料金算定、収納、滞納整理等の事務を一括して委託するものであり、常にお客様に接し、迅速・丁寧かつ状況に応じた適切な対応が求められる。

したがって、委託事業者の選定にあたっては、金額による評価に加え、社会的信頼性、経営の安定性、業務の理解度、業務の実施能力等を総合的に評価することとする。

2 評価方法

書類審査（事務局採点）、プレゼンテーション及びヒアリング審査（審査委員採点）の合計点により、審査委員ごとの参加者順位を決定する。

(1) 書類審査

評価基準を明確に定め、事務局が提出書類により評価する。

ア 会社概要、財務状況

イ 受託実績

ウ 見積金額

(2) プレゼンテーション及びヒアリング

審査委員7人が、提出された提案書の説明を受け、ヒアリングを行う。業務実施体制、業務実施方法等について5段階で評価する。

3 見積書、積算内訳書

プロポーザル見積書（様式第7号）及び積算内訳書（様式第8号）の提出により、提案見積金額を確認する。提案見積金額（消費税及び地方消費税を含まず。）が、提案上限額（510,000,000円）を超えた場合はすべての評価項目において評価点を0点とする。

4 評価項目及び評価配点

書類審査、プレゼンテーション及びヒアリング審査（400点）で評価し、内訳は次のとおりとする。なお、満点2,800点（各400点×7人）の6割（1,680点）を下回る場合、提案は不採用とする。

(1) 書類審査（事務局採点）	100点
ア 会社概要、財務状況	(20点)
イ 受託実績	(20点)
ウ 見積金額	(60点)
(2) プレゼンテーション及びヒアリング（審査委員採点）	300点
ア 会社内容	25点
（ア） 受託方針	(25点)
イ 業務実施体制	40点

(ア) 人員配置	(20 点)
(イ) 人材育成	(20 点)
ウ 業務実施計画	205 点
(ア) 窓口事務	(20 点)
(イ) 開閉栓事務	(20 点)
(ウ) 検針業務	(25 点)
(エ) 料金算定事務	(20 点)
(オ) 収納事務	(20 点)
(カ) 滞納整理事務	(25 点)
(キ) 給水停止事務	(20 点)
(ク) 危機管理対応	(15 点)
(ケ) 個人情報保護	(15 点)
(コ) その他の業務提案	(25 点)
エ 社会的評価	30 点
(ア) 雇用姿勢	(15 点)
(イ) 環境、地域貢献	(15 点)

5 書類審査、プレゼンテーション及びヒアリングにおける評価点

評価	評価基準	評価点 (配点 15)	評価点 (配点 20)	評価点 (配点 25)
5	非常に優れる、特に良好、非常に適切・適当	15	20	25
4	優れる、良好	12	16	20
3	普通、標準的、適切・適当	9	12	15
2	やや劣る、多少問題あり	6	8	10
1	劣る、問題あり、不良、不適切・不適当	3	4	5

※見積金額の評価点は、評価基準書 6(3)のエ及びオにより審査する。

6 書類審査基準及び評価内容

(1) 会社概要、財務状況

受託者が水道料金を扱うのにふさわしい事業者であるか、信頼性、経営の安定性を評価し、原則として、減点がなければ 20 点を付ける。

ア 会社の規模等については評価の優劣は付けない。参加資格審査において、既に一定の条件を満たしていると判断する。

イ 過去 2 年間の損益計算書において、当期損失及び当期末処分損失がある場合、1 期につき 4 点減点とする。

ウ 2 期連続で、当期損失及び当期末処分損失がある場合は、書類審査における評価「会社概要、財務状況」(20 点) の他、プレゼンテーション及びヒアリングにおける評価「受託方針」(25

点)、「人材育成」(20 点)、「危機管理対応」(15 点)、「その他業務提案」(25 点)、「環境、地域貢献」(15 点)の各項目を 0 点とする。

(2) 受託実績

過去 5 年間（令和 2 年 4 月から令和 7 年 3 月まで）の、本事務内容と同種又は類似業務の受託実績について評価する。受託件数、受託事業体の規模及び受託内容が一定水準に満たない場合は、減点する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-5 号の 1、様式第 9-5 号の 2）を提出すること。なお、本期間に同一事業体と複数期受託している場合（例：A 自治体と平成 30 年 4 月から令和 5 年 3 月（1 期）、令和 5 年 4 月から令和 10 年 3 月（2 期））は、1 期につき 1 件の受託実績とみなす。

ア 次のすべての要件を満たす受託実績が 10 件以上あれば 20 点（最高点）、8 件以上あれば 16 点とする。

(ア) 給水人口 90,000 人以上の事業体

(イ) 水道料金、下水道使用料の両方

(ウ) 窓口・開閉栓・検針・料金算定・収納・滞納整理・給水停止の全業務

イ 上記アの要件は満たさないが、次のすべての要件を満たす受託実績が 10 件以上あれば 16 点、8 件以上あれば 12 点とする。

(ア) 給水人口 50,000 人以上の事業体

(イ) 水道料金、下水道使用料の両方

(ウ) 窓口・開閉栓・検針・料金算定・収納・滞納整理・給水停止のうち 6 業務以上

ウ 上記ア～イの要件は満たさないが、次のすべての要件を満たす受託実績が 10 件以上あれば 12 点、8 件以上あれば 8 点とする。

(ア) 水道料金又は下水道使用料の一方のみ

(イ) 窓口・開閉栓・検針・料金算定・収納・滞納整理・給水停止のうち 5 業務以上

エ 上記ア～ウの要件を満たさない受託実績の場合は 4 点、受託実績が全くない場合は 0 点とする。

オ 上記ア～エの評価が 16 点以下の場合、直近 5 年間の平均収納率が基準を満たす受託事業体が 2 件以上あるときは、4 点を加算する。

(ア) 水道料金契約のみ、又は下水道使用料契約のみの場合は、当該契約の平均収納率が、水道料金 99.60%（現年度分、翌年 5 月末現在）、又は下水道使用料 99.30%（現年度分、翌年 5 月末現在）を超えていること。

(イ) 水道料金及び下水道使用料の双方を契約している場合は、両方の平均収納率が上記基準を超えていること。

(3) 見積金額

ア 参加者から提出されたプロポーザル見積書（様式第 7 号）の封書は事務局が開封し、審査委員長の立ち合いにより提案見積金額を確認するものとする。

イ プロポーザル見積書（様式第 7 号）と積算内訳書（様式第 8 号）の整合性を確認するとともに、積算根拠が妥当性のあるものとなっているか確認する。

ウ 提案見積金額（消費税及び地方消費税を含まず。）が、提案上限額（510,000,000 円）を超えた場合は、すべての評価項目において評価点を 0 点とする。

エ 見積金額の評価点は最大 60 点とし、次の計算式により評価点（少数点以下切捨て）とする。

評価点＝60 点×（全参加者の最低提案見積金額／当該参加者の提案見積金額）

オ 積算根拠に妥当性が無いと判断したものについては、次の計算式により評価点（少数点以下切捨て）とする。

評価点＝60 点×（全参加者の最低提案見積金額／当該参加者の提案見積金額）× 1 / 2

7 プレゼンテーション及びヒアリングにおける評価内容

(1) 受託方針

受託意欲、責任感、準備期間中の計画を評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-4 号）を提出すること。

ア 受託に対しての基本的な方針

イ 受託に対しての準備期間中の体制及び内容

ウ 受託業務を履行できなかった場合の対応

(2) 人員配置

的確な人員配置と不測の事態等においても本社等との応援体制がとれ、業務が円滑に遂行できるか評価する。以下のポイントに沿い、配置予定事務責任者の氏名及び業務経歴書（様式第 9-2 号）、配置予定副事務責任者の氏名及び業務経歴書（様式第 9-3 号）及び業務提案書（様式第 9-6 号）を提出すること。

ア 専門知識、経験、資格等のある事務責任者等の配置

イ 安曇野市役所堀金支所及び安曇野市役所本庁舎事務従事者の配置計画

ウ 休業日・時間外の勤務体制及び営業時間外での体制

エ 繁忙期及び不測の事態等に対しての支援体制

オ 本社等の指導・監督体制及びバックアップ体制

(3) 人材育成

サービスの向上姿勢、他の受託事業体での改善策等を本市の事務に反映できるか評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-7 号）を提出すること。

ア サービス向上のための研修

イ 窓口対応事務従事者（パート事務従事者を含む）に対する接遇研修の提案

ウ 他の受託事業体での問題点・対応策等の情報共有及び反映

(4) 窓口事務

窓口事務の内容を理解し、臨機応変な対応ができるか評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-8 号）を提出すること。

ア 窓口事務の基本的な考え方及び改善・効率化の提案

イ クレーム等対応困難者の対応策

ウ 事務処理上のミス等の説明、再発防止策

エ 繁忙期等件数増大時における対応策

(5) 開閉栓事務

開閉栓の内容を理解し、トラブル等にも対応できるか評価する。以下のポイントに沿い、業務

提案書（様式第 9-9 号）を提出すること。

- ア 開閉栓事務の基本的な考え方及び改善・効率化の提案
- イ 繁忙期等件数増大時における対応策
- ウ 水浸し等による損害賠償を求められた場合の対処方法

(6) 検針業務

料金算定の基礎となる検針を確実に行うことができるか評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-10 号）を提出すること。

- ア 検針業務の基本的な考え方及び改善・効率化の提案
- イ 検針員の教育方法
- ウ 検針員の急な欠員時の対処方法
- エ 検針員等の誤検針及び漏水未告知等の対策及び対処方法
- オ 漏水・原因不明等の異常水量の苦情に対する対処方法
- カ 無届使用に対する対策

(7) 料金算定事務

料金算定事務の内容を理解し、適正な処理ができるか評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-11 号）を提出すること。

- ア 料金算定事務の基本的な考え方及び改善・効率化の提案
- イ 問合せ（誤検針・漏水未告知・異常水量等）の対処方法
- ウ 過誤納金、減額等の適正な処理

(8) 収納事務

収納事務の内容を理解し、適正な処理ができるか評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-12 号）を提出すること。

- ア 収納事務の基本的な考え方及び改善・効率化の提案
- イ 現金の収受及び管理
- ウ 口座振替の推進の方策

(9) 滞納整理事務

滞納整理事務の内容を理解し、収納率の向上を図ることができるか評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-13 号）を提出すること。

- ア 滞納整理事務の基本的な考え方及び改善・効率化の提案
- イ 適切な収納率（水道料金及び下水道使用料）の目標設定（現年度）とその達成方策

※現年度分は翌年 5 月 31 日現在とする。

- ウ 過年度分に対する具体的な方法対策
- エ 長期滞納者・悪質滞納者に対する対策
- オ 市外滞納者・無届転居者に対する対策

(10) 給水停止事務

給水停止事務の内容を理解し、平等性、公平性に基づいた給水停止の執行・解除及び停水執行者を減らすことができるか評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-14 号）を提出すること。

- ア 給水停止の基本的な考え方及び改善・効率化の提案

イ 平等性、公平性に基づいた給水停止執行・解除

ウ 給水停止件数の最小化を目指す未然防止対策

(11) 危機管理対応

防災、災害及び緊急時の危機管理がなされているか評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-15 号）を提出すること。

ア 危機管理に対する基本的な考え方及び改善の提案

イ 災害等に備えた防災対策及び災害発生時の体制

ウ 災害発生時の上下水道部への支援、協力体制

(12) 個人情報保護

個人情報保護の対策及び漏えい事故の対応が適切か評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-16 号）を提出すること。

ア 個人情報保護に対する基本的な考え方及び改善の提案

イ 営業所における個人情報の管理体制及び社員等教育

ウ 業務中の事故、盗難等による個人情報流出等緊急時の対応

(13) その他の業務提案

その他の業務提案が本市にとって有益な提案かを評価する。以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-17 号）を提出すること。

ア サービス向上のための知識・経験を生かした具体的な提案

イ 本市の事務改善のための知識・経験を生かした具体的な提案

ウ その他の業務に対する具体的な提案

(14) 雇用姿勢

以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-18 号）を提出すること。

ア 地域住民の積極的な雇用姿勢

(15) 環境、地域貢献

以下のポイントに沿い、業務提案書（様式第 9-19 号）を提出すること。

ア 環境問題等の取組姿勢

イ 地域貢献に対する提案