

橋本市上下水道事業営業関連包括委託業務  
公募型プロポーザル方式による企画提案の評価基準書

この基準は、橋本市上下水道事業が公募型プロポーザル方式により、橋本市上下水道事業営業関連包括委託業務の受託者を決定するため、参加事業者から提出された業務提案書等の内容を客観的に評価し審査するための基準として示すものである。

## 1. 評価基準

項目ごとの配点は、表1のとおりとする。

表1 提案書等の評価基準表（合計1,000点満点）

項目	提案を求める事項	配点	評価対象
会社に関する事項	会社概要 給水装置工事主任技術者の人数、排水設備工事責任技術者（県外含む）の人数 類似業務実績	50	会社概要書 類似業務実績
営業業務執行体制の提案	業務引継ぎ期間の体制 業務の指揮命令系統と責任体制 緊急時のフォロー体制 各業務従事者の体制及び業務管理 委託者の協力が必要な場合に求める体制	100	各業務等に関する企画・提案 プレゼンテーション
受付業務の提案	市民サービス向上を目指した取り組み 窓口対応・電話対応の取り組み	40	
開閉栓業務の提案	開閉栓業務の取り組み体制 繁忙期における業務履行 漏水事故防止等への取り組み	30	
検針業務の提案	水量増加等異常時の使用者への対応 誤検針、誤投函等のリスク管理 メーター不発見時の対応	30	
調定・収納業務の提案	配置する人材、現金の取扱方法 目標収納率への取り組み 口座振替促進の取り組み 苦情や不当要求への対応 徴収困難案件への対応	100	
滞納整理業務の提案	滞納額削減への取り組み体制 市外転出者、悪質な未納者への対応	80	

	給水停止解除に関する夜間・休日体制		
給排水設備工事受付・検査業務の提案	申請書類審査の方法 現場確認時の留意事項 委託者への報告と連携内容	100	
上下水道料金システム構築の提案	導入実績 構築スケジュール 機能性及び操作性 経営上必要な各種データを委託者から求められたときの対応	100	
上下水道料金システム保守の提案	保守対応の体制 保守の範囲 システムトラブルへの対応	50	
個人情報保護の提案	個人情報保護への対応	50	
委託者への協力の提案	災害時の業務体制、委託者への協力体制 その他本業務遂行に当たる独自提案	70	
提案見積金額	提案見積金額	200	見積金額
	合 計	1,000	

## 2. 審査方法

### (1) 定性的評価項目の点数化方法

表1に示した評価項目のうち、定性的評価項目（提案見積金額以外の全ての評価項目）については、次に示す4段階評価による点数化方法により得点を付す。

評価	評価の意味合い	点数化方法
A	優れている	配点×1.00
B	やや優れている	配点×0.75
C	やや劣っている	配点×0.50
D	劣っている	配点×0.25

### (2) 提案見積金額の点数化方法

提案見積金額については、次の式にて見積金額を点数化する。

$$\text{評価点} = \left[ 0.5 - \frac{\text{①提案見積金額} - \text{②全事業者の提案見積金額の平均}}{\text{②全事業者の提案見積金額の平均}} \right] \times \text{配点}$$

※評価点が負の値となるときは評価点を0点とする。一方、評価点が配点（200点）

を超えるときは評価点を 200 点とする。

### 3. 評価の着眼点

プロポーザルの審査及び評価は、業務に対する理解度、説明能力、意欲、独創性、実施手順や体制の妥当性、提案内容の根拠等を基準に評価を行う。

各項目における審査及び評価のポイントは、以下のとおりとする。

#### 3.1 会社に関する事項

- ① 将来にわたって安定して業務を行ないうる経営基盤を有するか
- ② 給水装置工事主任技術者の人数、排水設備工事責任技術者（県外含む）の人数
- ③ 類似業務の受託実績をどの程度有するか、また業務範囲を将来的に拡大できる素養を有するか

#### 3.2 業務実施に関する事項

##### (1) 業務執行体制

- ① 業務引継ぎ期間の体制について
- ② 業務の指揮命令系統と責任体制について
- ③ 急な欠員が生じた場合であっても、業務に支障を生じさせないための対応について
- ④ 各業務従事者の体制及び業務管理について
- ⑤ 委託者の協力が必要な場合、どのような体制を求めるのかについて

##### (2) 受付業務の提案

- ① 市民からの問い合わせや苦情に対し、組織として一貫した回答や対応を行うためにどのような対策を行うかについて
- ② 窓口業務の効率化とサービス向上策について

##### (3) 開閉栓業務の提案

- ① 開閉栓業務の取り組み体制について
- ② 繁忙期（3月中旬から4月）における業務履行の体制について
- ③ 処理漏れ防止、漏水事故防止への取り組みについて

##### (4) 検針業務の提案

- ① 異常水量（大幅な水量の増減）時の使用者への対応について
- ② 検針時における誤検針等のリスクへの対応について
- ③ 検針の際にメーターが発見できない場合等の対応について

##### (5) 調定・収納業務の提案

- ① 従事者にどのような人材を配置するのか、また、現金の管理方法は適切かについて
- ② 目標徴収率に向けた収納率向上の取り組みについて
- ③ 口座振替の促進及び啓発方法について（実例を挙げること）

- ④ 苦情や不当要求等への対応方法、それらを未然に防ぐための対策について
- ⑤ 徴収が困難となる案件の主な原因を複数あげ、それらへの対応方法について

#### **(6) 滞納整理業務の提案**

- ① 滞納整理業務に従事させる人材の適性をどのように考え配置するかについて
- ② 市外転出した未納者に対してどのような手段で収納するかについて
- ③ 悪質な未納者への対応について
- ④ 給水停止解除に関する夜間、休日の対応について

#### **(7) 給排水設備工事受付・検査業務の提案**

- ① 申請の受付、審査にどのような人材を配置し、業務にあたらせるかについて
- ② 現場確認時の体制、留意事項について
- ③ 委託者への報告と連携内容について

#### **(8) 上下水道料金システム構築の提案**

- ① 過去5年間における同種システムの導入実績について
- ② システム構築のスケジュールについて
- ③ システムの機能性及び操作性について
- ④ 上下水道事業経営上必要となるデータを委託者から求められたときの対応について

#### **(9) 上下水道料金システム保守の提案**

- ① システム保守の体制について
- ② 保守により対応を行う業務の範囲について
- ③ システムに障害が起こった場合の対応方法及び体制について

#### **(10) 個人情報保護の提案**

- ① 個人情報の取扱及び管理、個人情報保護の徹底をどのように行うかについて
- ② 情報セキュリティへの対応方法、どのような人材を業務に従事させるかについて
- ③ 業務中の事故、盗難等による個人情報流出など緊急事態への対応について

#### **(11) 委託者への協力の提案**

- ① 地震等の災害が発生した場合を想定し、危機管理上、どのような体制を構築できるかについて
- ② 災害等により上下水道施設に被害が発生した場合等、非常事態における具体的な応援体制について、どのような協定を結ぶことができるかについて
- ③ 有収水量の減少が進む本市において、今後必要となる上下水道サービスについて
- ④ その他、本業務を通じた、本市上下水道事業のその他業務の改善・効率化につながる提案について