

大河原町水道事業窓口業務委託 受託者選定基準

令和 6 年 5 月
大河原町上下水道課

目次

第1章 審査方法	1
1 審査方法	1
2 受注者選定手順	1
3 審査委員会の設置	1
第2章 参加資格審査及び書類審査	2
1 参加資格審査	2
(1) プロポーザル参加申込書等の確認	2
(2) 参加資格要件の確認	2
2 業務提案に係る書類審査	2
(1) 業務提案書等の確認	2
(2) 書類審査の内容	2
第3章 提案審査	2
1 プレゼンテーション及びヒアリング	2
(1) 実施時期等	2
(2) 実施方法	2
2 提案内容の審査	3
(1) 審査方法	3
(2) 総合評価点の算出	3
3 受注者の選定	3
(1) 受託候補者の決定	3
(2) 優先交渉権者及び受注者の決定	3
第4章 総合評価点の算出方法	4
1 配点方針	4
2 審査項目及び配点	4
3 評価点の算出方法	4
(1) 業務提案評価点の算出方法	4
(2) 価格評価点の算定方法	5
(3) 参加事業者が1 者の場合の取扱い	5
4 評価の着眼点	5
(1) 会社概要	5
(2) 業務受託実績	5
(3) 業務体制	5
(4) 窓口・受付業務に対する考え方	6
(5) 水道メーター検針業務に対する考え方	6
(6) 開閉栓業務に対する考え方	6
(7) 調定・調定更正業務に対する考え方	7
(8) 収納業務に対する考え方	7

(9) 滞納整理・給水停止業務に対する考え方	7
(10) 給水装置工事受付等業務に対する考え方	7
(11) 排水設備工事受付等業務に対する考え方	8
(12) その他付帯業務に対する考え方	8
(13) 個人情報保護に対する考え方	8
(14) 危機管理に関する考え方	8
(15) その他業務提案	8
(16) 提案見積金額	8

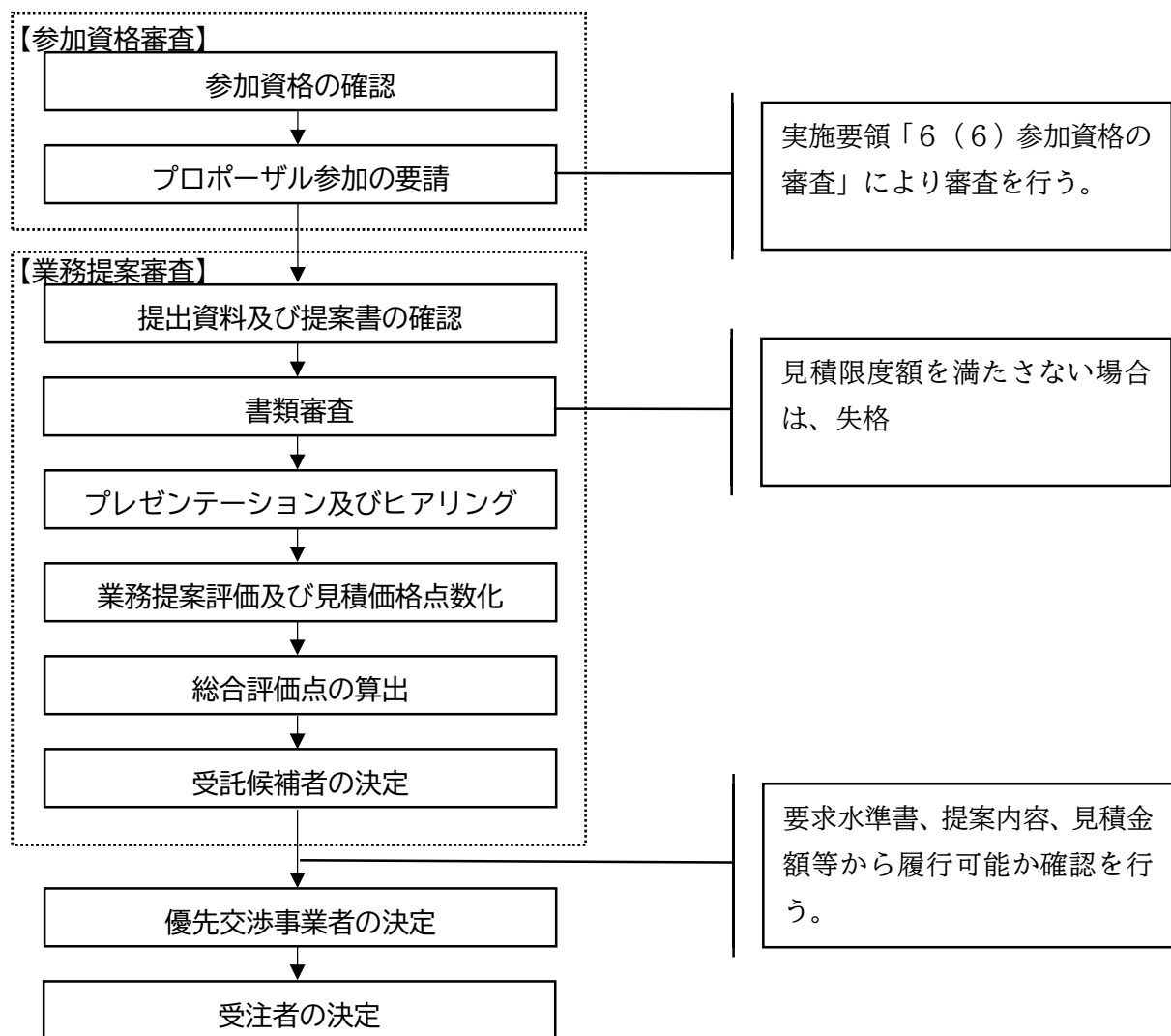
第1章 審査方法

1 審査方法

受注者の選定は、公募型プロポーザル方式により実施し、本事業の目的に最も合致した業務遂行能力等を有する事業者を選定する。

2 受注者選定手順

受注者決定までのフローは、下図に示すとおりとする。



3 審査委員会の設置

町は、参加事業者から提出された業務提案書の評価にあたり、公平性及び透明性を確保するとともに、客観的な評価等を行うため「大河原町水道事業窓口業務委託プロポーザル審査委員会（以下「審査委員会」という。）」を設置する。

第2章 参加資格審査及び書類審査

1 参加資格審査

(1) プロポーザル参加申込書等の確認

町は、参加事業者からプロポーザル参加申込時提出書類について、実施要領に定める書類が全てそろっていることを確認する。

(2) 参加資格要件の確認

町は、参加事業者が実施要領に記載した参加資格要件を満たしていることを確認する。参加資格を満たしていない場合は、失格とする。

2 業務提案に係る書類審査

(1) 業務提案書等の確認

町は、参加事業者から提出された業務提案に係る提出書類について、実施要領に定める必要書類が全て揃っていることを確認する。

(2) 書類審査の内容

町は、参加事業者からの提出書類について、本選定基準に基づき、次に掲げる事項を事前審査する。条件を満たしていない場合は、失格とすることができる。

- ①価格提案が見積上限額以下であること。
- ②提案内容が要求水準を満たしていること。
- ③参加事業者が履行可能な体制を業務期間中に構築・維持できること。
- ④参加事業者が財政的な契約履行能力を有すること。

第3章 提案審査

1 プレゼンテーション及びヒアリング

町は、資格審査及び書類審査を通過した参加事業者を対象として、提案内容の確認等のため、参加事業者にプレゼンテーションを求め、ヒアリングを実施する。実施の詳細については、事前に参加事業者に通知するものとする。

(1) 実施時期等

実施時期は、令和6年9月19日（木）を予定し、場所等の詳細については、事前に参加事業者に通知するものとする。

(2) 実施方法

参加事業者によるプレゼンテーションは、次のとおり行うものとする。なお、その他事項については、実施時期等と併せて参加事業者に通知するものとする。

- ①参加人数は、5名以内とすること。

- ②プレゼンテーション及びヒアリングは、非公開とする。
- ③プレゼンテーションは、1事業者について45分以内、ヒアリングは20分程度とする。
- ④プレゼンテーションは、業務提案書に記載したものに限り、追加の提案は認めない。
- ⑤説明に必要な機材等は、説明者において準備すること。

2 提案内容の審査

(1) 審査方法

審査委員会は、業務提案の内容に対し、「第4章 2 業務提案に係る審査項目」に示す審査項目に基づき、客観的に「業務提案評価点」を算定する。また「価格評価点」は、あらかじめ定める算定式により算定する。

(2) 総合評価点の算出

「業務提案評価点」及び「価格評価点」を合算し、総合評価点を算出する。

3 受注者の選定

(1) 受託候補者の決定

委員会は、総合評価点により参加事業者の評価順位を決定し、最も評価点が高い参加事業者を受託候補者とする。最高評価点が2者以上となったときは、業務提案評価点が最も高い参加事業者を受託候補者とする。この場合においても同点のときは、各委員の投票により受託候補者を決定するものとする。

(2) 優先交渉権者及び受注者の決定

町は、委員会の決定を踏まえ優先交渉権者を決定し、契約交渉を行う。優先交渉権者との契約締結をもって受注者の決定とし、業務の引継ぎ等を開始するものとする。

第4章 総合評価点の算出方法

1 配点方針

「業務提案評価点」は180点、「価格評価点」は20点満点とし、それぞれの合計点を総合評価点とする。

最低基準点については、業務提案評価点に係る配点の6割とし、最低基準点未満の参加事業者は、受託候補者の選定対象に含めないものとする。

2 審査項目及び配点

評価点算出の審査項目及び配点は、次のとおりとする。

提案項目		記載内容	配点
会社概要		参加事業者の財務状況、情報セキュリティ関連 認証取得状況	15
業務委託に関する事項	業務受託実績	他団体での同種業務受託実績	5
	業務体制	業務体制及び業務執行計画 地域貢献に対する考え方	15
	業務に関する提案	窓口・受付業務に対する考え方	25
		水道メーター検針業務に対する考え方	15
		開閉栓業務に対する考え方	10
		調定・調定更正業務に対する考え方	10
		収納業務に対する考え方	10
		滞納整理・給水停止業務に対する考え方	15
		給水装置工事等受付業務に対する考え方	10
		排水設備工事等受付業務に対する考え方	10
		その他付帯業務に対する考え方	10
	個人情報保護に関する提案	個人情報保護に対する考え方、対応方法	10
	災害時・緊急時に関する提案	危機管理に関する考え方 業務継続対応計画	10
	その他業務提案	サービスの充実につながる提案	10
業務提案評価点			180
価格評価点			20
評価の総合点			200

3 評価点の算出方法

(1) 業務提案評価点の算出方法

審査項目に示す審査の視点から業務提案書の内容を項目ごとに以下のとおり5段階に評価をし、委員会の委員の評価点数の平均を業務提案評価点とする。この場合において、小数点以下の端数がある場合には、小数第3位以下を切り捨てる。

評価	評価基準	得点化方法
A	優れている	配点×1.0
B	やや優れている	配点×0.75
C	普通	配点×0.5
D	やや劣る	配点×0.25
E	劣る・提案なし	配点×0

(2) 価格評価点の算定方法

価格評価点は、町が定める配点に対し、次の算定式で評価する。

なお、提案見積限度額を超える見積金額を提示した参加事業者は、受託候補者の選定対象に含めないものとする。

$$\text{価格評価点} = \text{配点} \times \text{最低提案見積額} / \text{提案見積額}$$

(小数点未満切り捨て)

(3) 参加事業者が1 者の場合の取扱い

参加事業者が1 者の場合でも、委員が評価及び採点を行い、最低基準点以上の場合、受託候補者に選定する。

4 評価の着眼点

評価する項目は、評価基準配点票の項目とし、主に、業務に対する理解度・説明能力・意欲、業務提案書の適確性・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、解析力等を基準に評価を行う。

なお、評価のポイントとなる点を次に記載するので、ポイントを理解の上、業務提案書の作成を行うこと。

(1) 会社概要

会社の規模、経営状況などから、将来にわたり安定して業務を行うことができる経営基盤があるかを評価する。

(2) 業務受託実績

当該委託業務と同種の業務について、給水人口2万人以上の水道事業体で受託した実績をどの程度有しているかで評価する。

(3) 業務体制

業務体制については、次の項目を重視し、評価する。

- ①業務責任者について、豊富な経験に基づく十分な知識と判断力を備えている者を配置できるか。

- ②急な欠員が生じた場合に、適切な対応を取れる体制にあるか。
- ③契約締結から業務開始までの準備期間について、どのような移行体制・移行計画・スケジュールを予定しているか。
- ④苦情等が発生した場合や法的な対応が必要となった場合、どのような対応を取るか。
- ⑤業務従事者への教育及び定期的な研修をどのように実施するか。
- ⑥独居老人、生活困窮者に対して、どのような対応をするか。
- ⑦当該業務の改善又は効率化に対し、優れた提案があるか。

(4) 窓口・受付業務に対する考え方

窓口・受付業務については、次の項目を重視し、評価する。

- ①（仮称）大河原町水道お客様センターを運営するにあたっての人員、人材配置はどうするか。
- ②当該業務での住民サービス向上について、具体的にどのような取組みをするのか。また、苦情等に対して、どのような対応をするのか。
- ③当該業務の改善又は効率化について、どのような優れた提案があるか。
- ④繁忙期における体制は、どうするのか。

(5) 水道メーター検針業務に対する考え方

水道メーター検針業務については、次の項目を重視し、評価する。

- ①検針員の配置の考え方
- ②異常水量や検針不能の場合に、どのような対応を取るのか。
- ③検針員の応援体制はどのように考えているのか。
- ④誤検針・誤投函の防止対策はどのように考えているのか。また、誤検針・誤投函があった場合には、どのような対応を取るのか。
- ⑤検針遅れに対して、どのような対応を取るのか。
- ⑥業務時間外の対応について、どのように考えているのか。
- ⑦当該業務の改善又は効率化について、優れた提案があるか。

(6) 開閉栓業務に対する考え方

開閉栓業務については、次の項目を重視し、評価する。

- ①開閉栓業務について、どのような人員配置で対応するのか。配置する人員の経験、技術等はどう考えているのか。
- ②繁忙期の開閉栓業務を遅滞なく行うための対策について、どのように考えているのか。
- ③開閉栓業務に係る誤作業（作業漏れ、場所誤り等）を防止するための対策について、どのように考えているのか。
- ④業務時間外の対応について、どのように考えているのか。
- ⑤当該業務の改善又は効率化について、優れた提案があるか。

(7) 調定・調定更正業務に対する考え方

調定・調定更正業務については、次の項目を重視し、評価する。

- ①異常水量に対して、どのような対応を取るのか。
- ②漏水等の相談、異常水量に関する相談等に対して、どのような対応を取るのか。
- ③納付書等が返送された場合の対応に対し、どのような対応を取るのか。
- ④繁忙期の業務を遅滞なく行うための対策について、どのように考えているのか。
- ⑤業務時間外の対応について、どのように考えているのか。
- ⑥当該業務の改善又は効率化について、優れた提案があるか。

(8) 収納業務に対する考え方

収納業務については、次の項目を重視し、評価する。

- ①納付書による収納、消込業務について、優れた提案があるか。
- ②口座振替による金融機関とのデータ送受信、消込業務について、優れた提案があるか。
- ③CVS収納代行によるデータ受信、消込業務について、優れた提案があるか。
- ④当該業務の改善又は効率化について、優れた提案があるか。

(9) 滞納整理・給水停止業務に対する考え方

滞納整理・給水停止業務については、次の項目を重視し、評価する。

- ①滞納整理業務について、どのような人員配置を考えているのか。
- ②滞納整理業務の履行状況の確認は、誰がどのように行うのか。
- ③苦情、不当要求等に関して、どのような対応をするのか。
- ④無届により転出した未納者への対応は、どのように考えているのか。
- ⑤未納者との面談、納付交渉、納付誓約等の記録の取扱いや管理方法等について、どのように考えているのか。
- ⑥給水停止執行後、その未納者に対してどのような対応をするのか。
- ⑦収納率の確保及び向上に向けて、優れた提案があるか。
- ⑧業務時間外の対応について、どのように考えているのか。
- ⑨訪問徴収について、どのように考えているのか。
- ⑩当該業務の改善又は効率化について、優れた提案があるか。

(10) 給水装置工事受付等業務に対する考え方

給水装置工事受付等業務については、次の項目を重視し、評価する。

- ①給水装置工事受付等業務について、どのような人員配置を考えているのか。
- ②業務従事者に対する研修等、質の確保についてどのような対応を行うのか。
- ③誤りのない業務をおこなうため、どのような対応を考えているのか。
- ④本町職員との連携について、どのように考えているか。
- ⑤当該業務の改善又は効率化について、優れた提案があるか。

(11) 排水設備工事受付等業務に対する考え方

排水設備工事受付等業務に対する考え方については、次の項目を重視し、評価する。

- ①排水設備工事受付等業務について、どのような人員配置を考えているのか。
- ②業務従事者に対する研修等、質の確保についてどのような対応を行うのか。
- ③誤りのない業務をおこなうため、どのような対応を考えているのか。
- ④本町職員との連携について、どのように考えているか。
- ⑤当該業務の改善又は効率化について、優れた提案があるか。

(12) その他付帯業務に対する考え方

その他付帯業務に対する考え方については、次の項目を重視し、評価する。

- ①長期使用水量0の水栓に対する業務提案
- ②冬期間の給水装置の凍結・破損防止に対する業務提案
- ③その他業務の効率化等について、優れた提案があるか。

(13) 個人情報保護に対する考え方

個人情報保護に対する考え方については、次の項目を重視し、評価する。

- ①個人情報保護関連の資格の有無
- ②情報セキュリティに関する考え方は、どのようになっているか。
- ③個人情報の管理体制、方法について、どのような対策を取るのか。
- ④業務従事者に対し、情報セキュリティに関する指導・研修をどのように行うか。

(14) 危機管理に関する考え方

危機管理に関する考え方については、次の項目を重視し、評価する。

- ①地震、豪雨等の災害に対して、どのような対策を取るのか。
- ②災害発生時における業務継続について、どのように考えているのか。
- ③災害発生時において、本町に対しどのような協力ができるかと考えているか。
- ④業務中の事故、盗難等による個人情報の流出等の緊急事態が発生した場合、どのような対策を取るのか。

(15) その他業務提案

その他業務提案については、住民サービスの充実につながる実現可能な具体的提案を評価する。

(16) 提案見積金額

提案見積金額については、先に示した得点化方法により、得点を付与する。