

受託候補者選定基準

1 受託候補者選定基準の位置付け

本受託候補者選定基準は、薩摩川内市（以下「本市」という。）が「薩摩川内市上下水道・温泉事業窓口等関連業務（以下「本業務」という。）」を実施する民間事業者（以下「事業者」という。）を公募型プロポーザル発注方式により募集及び選定するに当たり、受託候補者を選定する方法及び基準を示すものである。

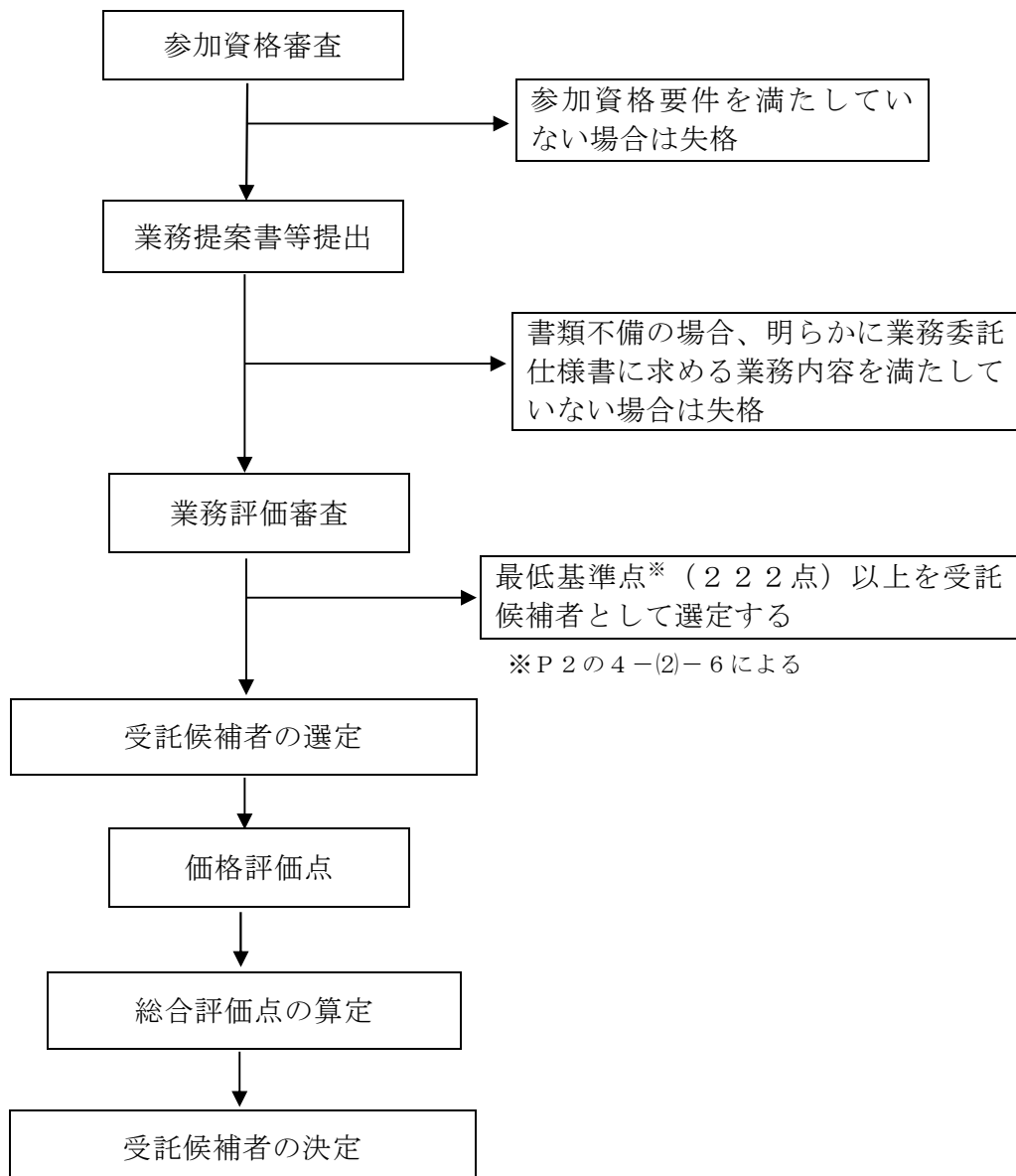
2 事業者の選定方法

(1) 受託候補者選定のための審査は、公正かつ客観的な評価等を行うために設置している「薩摩川内市上下水道・温泉事業窓口等関連業務委託審査委員会（以下「審査委員会」という。）」において行う。

(2) 本業務の参加希望者（以下「参加者」という。）が1者のみであった場合であっても本プロポーザルを実施し、審査、評価を行う。ただし、最低基準点に達しない場合は受託候補者を選定しないものとする。

3 受託候補者決定の手順

受託候補者決定までの手順は、次のとおりである。



4 各審査の内容

審査は、参加資格の確認、提案内容の審査の順に実施する。各審査の内容は、次のとおりである。

(1) 参加資格の確認

① 参加資格確認申請書等の確認

本市は、参加者に求めた参加資格確認申請書等が全て揃っていることを確認する。書類不備の場合は失格とする。

② 参加資格要件の確認

本市は、参加者が公募要領「9 参加資格要件」の各項目を満たしていることを確認する。参加資格要件を満たしていない場合は失格とする。

(2) 提案内容の審査

① 提出書類の確認

本市は、参加者からの提出書類が全て揃っていることを確認する。書類不備の場合は失格とする。

② 見積金額の確認

本市は、参加者が提出した見積書に記載された見積金額が、見積金額の上限額以下であることを確認する。見積金額の上限額を超える場合は失格とする。

③ 業務委託内容の確認

本市は、参加者が提出した業務提案書等の内容が業務委託仕様書に求める業務内容を満たしていることを確認する。明らかに満たしていない場合は失格とする。

④ 業務提案書に関する参加者への内容確認の実施

本市は、審査に当たり、業務提案書で内容確認の必要がある場合、参加者に確認し、回答を求めることがある。

⑤ 審査委員会は、「(4) 審査の評価項目及び配点」に記載の評価項目に基づき、参加者から提出された業務提案書等の各項目について評価及び採点を行う。

⑥ 最低基準点は、評価項目②から⑯までの配点（370点満点）について、222点とする。

(3) 総合評価点が同点となった場合の取扱い

見積金額の低い参加者を受託候補者とする。また、見積金額が同額であった場合は、くじにて受託候補者を選定する。

(4) 審査の評価項目及び配点

評 価 項 目			配点
会社概要		① 会社概要及び財務状況	30
業務委託に関する事項	業務実績	② 業務実績	30
	業務体制	③ 業務体制	30
		④ 地域貢献（地元経済・地元雇用）	20
	業務履行方法等	⑤ 料金等及び負担金等窓口業務	30
		⑥ 検針業務	20
		⑦ 収納業務	20
		⑧ 滞納整理業務	30
		⑨ 検定満期メーター交換情報管理及びメーター在庫管理業務	20
		⑩ 上下水道・温泉給湯施設窓口業務	20
		⑪ 給水・温泉受給装置工事申請受付業務	30
		⑫ 排水設備・合併浄化槽の検査業務	30
		⑬ 研修教育体制	20
	個人情報保護及び危機管理	⑭ セキュリティ及び個人情報保護	20
		⑮ 防災、災害及び緊急時等危機管理	20
その他の業務提案	⑯ その他の業務提案	30	
提案見積に関する事項		⑰ 見積金額	100
合 計			500

(5) 審査方法

- ① 提案書に記載された内容について、各審査委員が評価項目ごとに評価する。
- ② 評価項目（①～⑯）については、次に示す５段階評価による得点化方法により得点を付与する。
- ③ 得点は、配点に計数を乗じ、小数点以下第２位を切り捨て算出する。
- ④ 次に各審査委員の評価点数を合計し平均点（小数点以下第２位以下切り捨て）を算出する。

評価	評価の意味合い	得点化方法
A	優れている／高度の能力を有している	配点×1.0
B	やや優れている／十分な能力を有している	配点×0.8
C	一般的である／標準的な能力を有している	配点×0.6
D	やや劣る／能力がやや乏しい	配点×0.3
E	劣っている／能力が乏しい	配点×0.0

- ⑤ 評価項目（⑰見積金額）は、次の方法により得点化する。

$$\text{見積金額得点} = (\text{公募参加の中で最も低い見積金額} \div \text{当該参加者の見積金額}) \times 100 \text{点}$$
- ⑥ 見積金額得点は、小数点第２位以下を切り捨て、求める。

(6) 評価の着眼点

業務提案書等に記載する項目は、「(4) 審査の評価項目及び配点」の評価項目①から⑯までの項目とし、評価は主に、業務に対する理解度、説明能力、意欲、業務提案書の的確性、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する。

また、提案内容全体として、いかに本市上下水道・温泉事業業務のサービス向上のために優れた提案がなされているか、公営企業の業務受託者として法令遵守の管理体制等の点も考慮する。また、各項目の作成において、審査ポイントとなる点を次に記す。(ポイントを理解の上、業務提案書等の作成を行うこと。)

① 会社概要及び財務状況

会社の規模、経営状況を総合的に判断し、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する。

ア 会社の規模、財務状況からの履行能力はあるか。

イ 資本金は十分なものであるか。

ウ 健全経営を判断できる財務状況であるか。

② 業務実績

業務実績(実績数、規模、年数等)を、どの程度有しているかを重視し評価する。

ア 自治体の上下水道事業に係る窓口・検針・開閉栓・調定・収納業務、滞納整理業務の受託実績はどうか。

イ 自治体の上下水道事業に係るア以外の受託実績はどうか。

ウ 工務系業務(給水、排水、浄化槽等に関する窓口等業務)の受託実績はどうか。

③ 業務体制

業務体制に関しては、以下の項目を重視し、総合的に優れた業務体制が取れることを重視する。

ア 指揮命令系統と責任体制をどのように考えているか。

イ 業務全体を総括できる責任者はどのような経験及び能力を有しているか。

ウ 各業務にどのような人材及び人員を配置するか。(業務委託仕様書に明示した資格者の配置についての考え方)

エ O A機器等の取り扱いに習熟したものをどのように配置できるか。

オ 急な欠員の発生または繁忙期等の人員配置に、どのような対応ができるか。

カ 不祥事の防止対策並びに発生時の対応についてどのように考えているか。

キ 法的対応が必要になった場合、どのような対応ができるか。

ク 業務時間内に対応できなかった場合、柔軟に対応できるか。

ケ 公営企業の業務受託者として法令遵守等の管理体制をどのように考えているか。

コ 包括委託の効果として、処理の効率化、迅速化につなげるためどのような取り組みができるか。

④ 地域貢献(地元経済・地元雇用)

地域貢献(地元経済・地元雇用)に関しては、以下の項目を重視する。

ア 地元経済への貢献等について、どのように優れた提案があるか。

イ 地元雇用についてどのように考えているか。

ウ 業務従事者の安定した継続雇用を維持するために、どのように優れた提案があるか。

⑤ 料金等及び負担金等窓口業務

窓口業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 応接業務について、接遇等専門的知識や経験を有している人員の配置をどのように行えるか。(経験年数、人員数など)
- イ 繁忙期における体制はどのように考えているか。
- ウ 適正な現金の収受及び管理をどのように行うか。
- エ 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れるか。
- オ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑥ 検針業務

検針業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 検針員にどのような人材を配置するか。(経験年数、人員数など)
- イ 異常水量(検針水量の大幅増減)に対して、どのように対応するか。
- ウ 検針員の業務管理を、どのように行うか。
- エ 定日検針について、どのような体制がとれるか。
- オ 検針の遅れが発生した場合に、どのように対応するか。
- カ 検針に係る苦情等に、どのように対応するか。
- キ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑦ 収納業務

収納業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 収納率の向上について、どのように優れた提案があるか。
- イ 口座振替推進について、どのように優れた提案があるか。
- ウ 身体障害者、独居高齢者等から集金依頼があった場合、どのように対応するか。
- エ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑧ 滞納整理業務

滞納整理業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 滞納整理(給水停止を含む。)業務は、適正な事務手続きを経たうえで、合理的な手法で行われるか。
- イ 苦情、不当要求等にどのように対応するか。
- ウ 悪質滞納者、高額滞納者、生活困窮者に対してどのように対応するか。
- エ 無届により転出した滞納者の調査をどのように行うか。
- オ 分割納付等の相談があった場合、どのように対応するか。
- カ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑨ 検定満期メーター交換情報管理及びメーター在庫管理業務

検定満期メーター交換情報管理業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 検定満期メーターを交換し、その情報を管理する際に、特に注意すべき点をどのように考えるか。
- イ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑩ 上下水道温泉・温泉給湯施設窓口業務

窓口業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 上下水道の専門知識や経験を有している人員の配置をどのように行えるか。
- イ 下水道に関する知識を有しているか。(事業の種別とその特性)
- ウ 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れるか。
- エ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑪ 給水・温泉受給装置工事申請受付業務

給水装置工事申請受付業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 給水・温泉受給装置工事申請事前審査にどのような人材を配置するか。(経験年数、人員数など)
- イ 給水・温泉受給装置工事申請事前審査で、特に注意すべき点をどのように考えるか。
- ウ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑫ 排水設備・合併浄化槽の検査業務

排水設備・合併浄化槽の検査業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 排水設備及び合併浄化槽の検査業務において、それぞれ特に注意すべき点をどのように考えるか。
- イ 排水設備の検査準備及び支援業務を行う責任技術者及び合併浄化槽の検査業務を行う浄化槽管理士又は浄化槽設備士の配置をどのように行えるか。
- ウ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑬ 研修教育体制

研修教育体制に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 業務従事者を新規採用する場合、どのような研修教育体制がとれるか。
- イ 接遇及びクレーム対応について、どのような研修教育体制がとれるか。
- ウ 上記以外について、どのような研修教育体制がとれるか。

⑭ セキュリティ及び個人情報保護

セキュリティ及び個人情報保護に関しては、以下の項目を重視する。

- ア セキュリティの管理について、どのような体制がとれるか。
- イ 個人情報保護に関する従事者への周知及び管理体制をどのように考えているか。
- ウ プライバシーマーク等個人情報に関する公的認証の取得状況はどうか。

⑮ 防災、災害及び緊急時等危機管理

防災、災害及び緊急時等危機管理に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 地震、火災等の災害に備え、十分な防災対策を講じるとともに、災害が発生した場合の対策があるか。
- イ 業務中の事故、盗難等による個人情報流失などの緊急事態に対して、適切な対応がとれるか。
- ウ 災害時や伝染病流行時等において、多数の業務従事者が出勤困難になった場合における業務の継続体制及び応援体制がとれるか。
- エ 災害及び広範囲にわたる上下水道温泉事業の事故等が発生した場合、どのような協力体制がとれるか。

⑩ その他の業務提案

ア DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進などによる、お客様サービスの向上、業務の効率化に向けた提案があるか。

イ 本業務を契機に将来的な健全経営に寄与する提案があるか。

5 受託候補者の決定

審査委員会の審査結果を受けて、本市は、受託候補者を決定する。