

最終業務受託候補者決定基準

1 最終業務受託候補者決定基準の位置付け

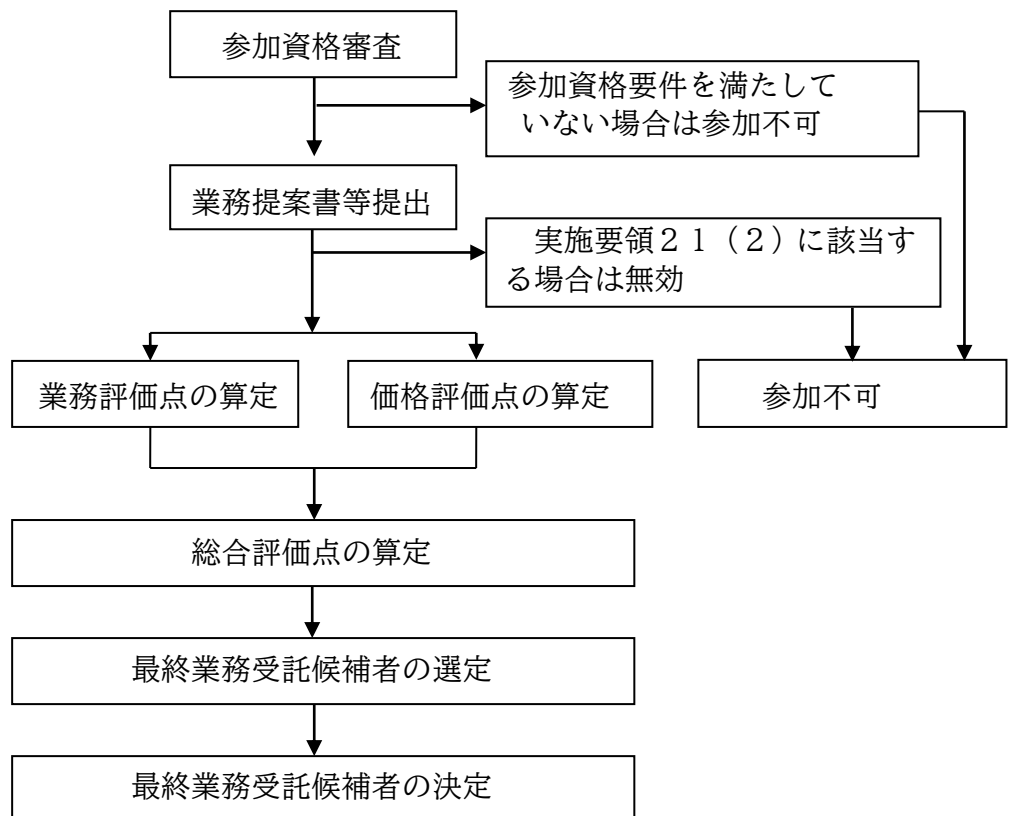
本最終業務受託候補者決定基準は、大牟田市（以下「本市」という。）が「大牟田市水道料金等関連業務（以下「本業務」という。）」を実施する民間事業者（以下「事業者」という。）を公募型プロポーザル方式により募集及び選定するに当たり、最終業務受託候補者を決定する方法及び基準を示すものである。

2 事業者の選定方法

最終業務受託候補者選定のための審査は、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に設置している「大牟田市水道料金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。

3 最終業務受託候補者決定の手順

最終業務受託候補者決定までの手順は、次のとおりとする。



4 各審査の内容

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

(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、本業務の参加希望者が提出し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。書類不備の場合は受け付けない。

② 参加資格要件の確認

本市は、参加希望者が本業務に係る公募型プロポーザル方式実施要領（以下「実施要領」という。）「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プロポーザルに参加できない。

（２）提案内容の審査

① 提出書類の確認

本市は、参加資格を有していると認められた参加希望者（以下「参加者」という。）からの提出書類が全て揃っていることを確認する。

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、実施要領「８見積金額の限度額等（１）見積金額の限度額」以下であることを確認する。実施要領「２１プロポーザルに関する留意事項（２）プロポーザルの無効」に該当する場合は無効とする。

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無効とする。

（３）審査の評価項目及び配点

評価項目			配点
業務提案に関する事項	会社概要	① 会社体制	１５
		② 業務実績	１５
	業務体制	③業務体制	４０
		④地域貢献（地元経済・地元雇用）	１０
	業務履行方法等	⑤窓口業務	２５
		⑥検針業務	４５
		⑦開閉栓業務	１５
		⑧調定に係る資料作成業務	１０
		⑨収納業務	２５
		⑩滞納整理業務	４０
		⑪宿日直業務	１０
		⑫常直業務	１０
		⑬上水道維持管理業務	１０
		⑭下水道事業受益者負担金業務	２０
		⑮その他業務（業務履行方法に関するもの）	１０
		⑯研修、教育及び人材育成	１５
	個人情報保護及び危機管理	⑰セキュリティ（情報セキュリティ含む。）及び個人情報の保護	２０
		⑱防災、災害及び緊急時等危機管理	３０

	その他の業務提案	⑩その他の業務提案	10
	業務評価点（①から⑩までの計）		375
	価格評価点（見積金額を得点化）		125
	総合評価点（業務評価点＋価格評価点）		500

（４） 評価の着眼点

業務提案書等に記載する項目は、（３）「審査の評価項目及び配点」の①から⑩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。審査ポイントを理解の上、業務提案書等の作成を行うこと。

① 会社体制

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 会社の規模からの履行能力はあるか。

イ 財務状況（自己資本比率、当座比率、営業利益率）からの履行能力はあるか。

ウ プライバシーマーク、ISO／IEC 27001以外の公的認証の取得状況はどうか。

② 業務実績

業務実績（実績数、規模等）をどの程度有しているかを重視する。

ア 自治体の水道事業に係る検針業務かつ滞納整理業務の業務実績（件数、契約先の給水戸数、検針数）はどうか。

イ 自治体のア以外（水道事業に係る収納業務かつ開閉栓業務、自治体の水道事業に係る宿日直業務及び常直業務、自治体の水道事業に係る上水道維持管理業務及び公共下水道事業に係る受益者負担金業務）の業務実績はどうか。

③ 業務体制

業務体制に関しては、総合的に優れた業務体制が取れることを重視する。

ア 指揮命令系統と管理・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（業務責任者及び副業務責任者）はどのような経験及び能力を有しているか。

ウ 各業務への人材及び人員配置について、どのように考えているか。

エ 業務従事者に急な欠員が発生した場合は、どのような対応ができるか。

オ 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。

カ お客様とのトラブルなど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。

キ 前期の業務受託者から業務を引継ぐ場合、引継期間における移行体制及び移行計画について、どのように考えているか。

また、次期の業務委託者へ業務を引継ぐ場合、引継期間における引継ぎについて、

どのように考えているか。

＊全ての参加者は、それぞれの立場を想定し、作成すること。

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。

⑤ 窓口業務

窓口業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 適正な現金の収受及び管理をどのように行うか。

イ 窓口や電話における苦情・クレーム等について、どのような対応ができるか。

また、苦情・クレーム等への対応後の再発防止について、どのように考えているか。

ウ 当該業務の確実な遂行のための対策、改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

＊令和9年4月以降、窓口開設時間が短縮となった場合の業務時間内の業務割振や対応等についてもここに記載すること。

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 異常水量（水量の大幅増減）に対して、どのような対応ができるか。

イ 検針員の業務管理をどのように行うか。

ウ 検針員の確保について、どのように考えているか。

エ 定日検針についてどのような体制がとれるか。

オ 検針に係る苦情・クレーム等について、どのような対応ができるか。また、苦情・クレーム等への対応後の再発防止として、どのように考えているか。

カ 当該業務の確実な遂行のための対策、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 開閉栓業務

開閉栓業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 繁忙期における開閉栓業務について、どのような体制がとれるか。

イ 当該業務の確実な遂行のための対策、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 調定に係る資料作成業務

調定に係る資料作成業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 調定額や各種件数の増減の傾向分析に対し、どのように優れた提案があるか。

イ 当該業務の確実な遂行のための対策、改善並びに効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑨ 収納業務

収納業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 口座振替推進をはじめ、お客様の利便性向上のため、どのように優れた提案があるか。

- イ 収納率の向上について、どのように優れた提案があるか。
- ウ 当該業務の確実な遂行のための対策、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 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 苦情・クレーム、不当要求等について、どのような対応ができるか。また、苦情・クレーム、不当要求等への対応後の再発防止について、どのように考えているか。
- イ 悪質滞納者及び高額滞納者に対して、どのような対応ができるか。
- ウ 生活困窮者及び生活弱者に対して、どのような対応ができるか。
- エ 無届により本市外へ転出した滞納者の調査及び対応について、どのように行うか。
- オ 当該業務の確実な遂行のための対策、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 宿日直業務

宿日直業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 夜間に訪問を希望する利用者に対し、防犯面やシステム負荷を考慮し、夜間訪問者を減らすことについて、どのように優れた提案があるか。
- イ 当該業務の確実な遂行のための対策、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 常直業務

常直業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 夜間の開閉栓作業、漏水及びにがり水等に関する連絡があった場合、どのような対応ができるか。
- イ 当該業務の確実な遂行のための対策、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 上水道維持管理業務

上水道維持管理業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 上水道維持管理業務の業務従事者について、どのような人材（経験及び能力等）を配置できるか。
- イ 当該業務の確実な遂行のための対策、改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑭ 下水道事業受益者負担金業務

下水道事業受益者負担金業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 各書類（申告書、減免、猶予、一部賦課保留申請書等）及びデータの管理について、どのように行うか。
- イ 苦情・クレーム、不当要求等について、どのような対応ができるか。また、苦情・クレーム、不当要求等への対応後の再発防止について、どのように考えているか。
- ウ 収納率の向上について、どのように優れた提案があるか。また、滞納者に対し

て、どのような対応ができるか。

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。

⑮ その他業務（業務履行方法に関するもの）

その他業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 当該業務の確実な遂行のための対策、改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑯ 研修、教育及び人材育成

研修、教育及び人材育成に関しては、以下の項目を重視する。

ア 接遇及びクレーム対応について、どのような研修及び教育体制がとれるか。

イ 人材育成の方針や育成方法について、どのように考えているか。

ウ ア以外について、どのような研修及び教育を考えているか。

⑰ セキュリティ（情報セキュリティ含む。）及び個人情報の保護

セキュリティ（情報セキュリティ含む。）及び個人情報の保護に関しては、以下の項目を重視する。

ア セキュリティ（情報セキュリティ含む。）の管理について、どのような体制がとれるか。また、どのように考えているか。

イ 個人情報の保護に関する取扱い等について、業務従事者への周知方法及び管理体制をどのように考えているか。

⑱ 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た災害対策について、どのように考えているか。

イ 業務中の事故、紛失及び盗難等による個人情報の流出、流失、漏えいなどの緊急事態に対して、どのような対応策がとれるか。

ウ 災害が発生した場合、本市に対してどのような協力体制がとれ、支援ができるか。

⑲ その他の業務提案

ア お客様サービス及び業務品質の向上について、どのように優れた提案があるか。

（５）総合評価点の算定方法

① 業務評価点の算定

審査委員会は、参加者から提出された業務提案書について、４（３）「審査の評価項目及び配点」に基づき審査を行い、業務評価点を得点化する。

各評価内容について、各審査委員が評価点を付ける。

各評価内容の各審査委員の評価点の合計を審査委員の人数で除し、各評価内容において平均点を算出する。この場合、小数点以下第３位を四捨五入して小数点第２位まで求める。

各評価内容の平均点を合計し、業務評価点を算出する。

② 価格評価点の算定

本市は、見積金額を以下の方法により得点化し価格評価点とする。

ア 参加者中、見積書に記載された見積金額が最低である者を1位とし、配点の満点である125点を付与する。

イ 他の参加者の得点は、1位の見積金額（最低見積金額）との比率の小数点以下第3位を四捨五入して小数点第2位まで求める。

$$\text{価格評価点} = \text{価格の配点（125点）} \times \text{参加者中の最低見積金額} \div \text{当該参加者の見積金額}$$

③ 総合評価点の算定

審査委員会は、業務評価点と価格評価点を加算した総合評価点を算定する。

業務評価点と価格評価点の配点は、375点及び125点を満点とし、業務評価点と価格評価点を加算して得られる合計点を総合評価点とする。

$$\begin{aligned} \text{総合評価点（500点満点）} \\ = \text{業務評価点（375点満点）} + \text{価格評価点（125点満点）} \end{aligned}$$

5 最終業務受託候補者の選定

審査委員会は、総合評価点が最も高い参加者を最終業務受託候補者とする。なお、最も高い総合評価点が同点の参加者が2人以上あるときは、4（3）「審査の評価項目及び配点」に定める審査の評価項目のうち、③業務体制、⑥検針業務、⑩滞納整理業務、⑰セキュリティ（情報セキュリティ含む。）及び個人情報保護、⑱防災、災害及び緊急時等危機管理の評価点を合計し、その合計評価点が最も高い参加者を最終業務受託候補者に選定する。

なお、この時点においても、前記の合計評価点が最も高い参加者が2人以上あるときは、事務局においてくじを引くものとし、成立要件を満たす委員（出席委員）全員が立会い、審査委員会は当該くじの結果を踏まえ、最終業務受託候補者を選定する。

6 最終業務受託候補者の決定

本市企業管理者は、審査委員会からの選定結果を受け、最終業務受託候補者を決定する。