

水 道 料 金 収 納 等 業 務
- 提案評価基準 -

令和 8 年 6 月

宮城県大崎市上下水道部

この提案評価基準は、大崎市水道事業（以下「市」という。）が実施する大崎市水道事業包括業務のうち、水道料金収納等業務、（以下「本業務」という。）を受託する民間事業者（以下「事業者」という。）の選定を行うにあたっての評価基準を定めたものであり、本業務に係るプロポーザル参加希望者（以下「参加者」という。）に交付するもので、別冊の以下の書類と一体をなすものである（これらの書類を総称して、以下「実施要領等」という。）。

- ① 実施要領
- ② 要求水準書
- ③ 様式集

参加者は、実施要領等の内容を十分に理解した上で、必要な書類を作成、提出することとする。

なお、大崎市水道事業包括業務のうち、水道施設運転管理業務及び給水装置等関連業務の優先交渉権者は、別途募集及び選定を行う。

第 1 審査方法

1 審査方式

本業務は、民間事業者の有する専門的な知識やノウハウ、技術力等を活用することが必要であることから、事業者の選定にあたっては、公募型プロポーザル方式を採用し、業務提案による技術面等の非価格要素とともに提示された提案見積金額を総合的に評価する。

2 委員会の設置

市は、業務提案書等の審査を専門的知見に基づいて実施するため、「大崎市水道事業包括業務委託に係るプロポーザル審査委員会」(以下「委員会」という。)を設置している。委員会の委員は、有識者、学識経験者、水道使用者及び市職員により構成され、提案評価基準に基づき業務提案書等の審査を行う。

第 2 審査内容

1 プロポーザル参加資格の確認

(1) 必要書類の確認

市は、参加者から提出された参加資格確認書類について、実施要領等にて求めた必要書類がすべて揃っていることを確認する。

(2) 参加資格の確認

市は、参加者から提出された参加資格確認書類に基づき、参加者が実施要領等に定める参加者の要件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 業務提案審査

(1) 必要書類の確認

市は、参加者から提出された業務提案書等について、実施要領等にて求めた必要書類がすべて揃っていることを確認する。

なお、参加者が多数あるなど、市及び委員会が必要と判断した場合は、市において「第 3 総合評価点の算出方法」に基づき事前審査を実施した上で委員会に諮ることにより、委員会での審査対象者を限定することがある。

(2) プレゼンテーション及びヒアリングの実施

市及び委員会は、必要書類の確認ができた参加者を対象として、提案内容の確認等のために、参加者にプレゼンテーションを求め、ヒアリングを実施する。

なお、参加者が多数あるなど市において事前審査を実施した場合は、委員会での審査対象者のみにプレゼンテーションを求め、ヒアリングを実施する。

(3) 提案内容審査

委員会は、業務提案書等のうち技術的提案などの非価格要素の内容について審査し、「第 3 総合評価点の算出方法」に基づき得点化(技術評価点の算出)を行う。

市は、提案見積金額について「第 3 総合評価点の算出方法」に基づき得点化(価格評価点の算出)を行う。

(4) 総合評価点の算出

技術評価点及び価格評価点を合算し、総合評価点を算出する。

(5) 優先交渉権者の選定

委員会は、総合評価点によって参加者の評価順位を決定するとともに、最も高い提案を優秀提案とし、当該提案を行った者を優先交渉権者として選定する。

優秀提案が2者以上あるときは、技術評価点の高い者を優先交渉権者として選定する。この場合において、技術評価点が同点であるときは、委員会に諮って優先交渉権者を選定する。

3 優先交渉権者及び受注者の決定

市は、選定結果をもとに優先交渉権者を決定し、契約交渉を行う。契約締結は、市が別途発注する「水道施設運転管理業務」及び「給水装置等関連業務」の優先交渉権者とSPC(特別目的会社)またはJV(共同企業体)等の企業体を結成することを前提とし、受注者を決定する。

市は、優先交渉権者と契約締結に至らなかったときは、委員会の審査結果の上位者から順に契約交渉を行う場合がある。

第3 総合評価点の算出方法

1 配点方針

業務提案書等で、求める提案内容の評価について、非価格要素に関する技術評価点と価格要素に関する価格評価点の配点は、それぞれ700点及び300点を満点とし、技術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。

総合評価点 = 技術評価点(700点満点) + 価格評価点(300点満点)

2 業務提案書等の審査項目等

技術評価点及び価格評価点の算出に当たって、業務提案書等の審査項目、内容及び配点は表1のとおりとする。

表1 業務提案書の審査項目、内容及び配点

審査項目	審査の視点	配点
(1) 会社概要及び財務状況に関する事項		(60)
① 会社の規模, 財務・経営状況からの履行能力について	会社の規模, 経営状況を総合的に判断し, 将来にわたり安定的な業務運営が期待できるか	50
② ISO(9001, 14001)等の取得状況について	品質・環境等への会社としての体制	10
(2) 受託実績に関する事項		(40)
① 水道料金の収納等の業務受託の実績について	当該委託業務と同様の受託実績をどの程度有しているか	30
② 電算システムの開発実績について	当該委託業務と同様の開発実績をどの程度有しているか	10
(3) 業務執行計画及び業務従事者等の配置計画に関する事項		(30)
① 業務執行計画, 業務責任者及び業務従事者等の配置計画について	業務の円滑な遂行のための業務執行計画, 業務責任者及び有資格者の配置体制	10
② 業務従事者の雇用管理(健康管理等)について	業務従事者の雇用管理体制	5
③ 欠員等のバックアップ体制について	欠員等が生じた場合のバックアップ体制, 補充体制	15
(4) 指揮命令系統と業務体制に関する事項		(30)
① 業務の指揮命令系統と責任体制について	業務の指揮命令系統及び責任体制の確立, 現場従事者との関わり方	10
② 準備業務期間内の業務スケジュールについて	準備業務期間内の人員配置, 円滑な遂行のためのスケジュール	10
③ 大崎市水道お客様センターの運営について	業務の円滑な遂行のためのセンターの設置場所, 会社のノウハウを活かした関わり方, 関係機関との連携	10

審査項目	審査の視点	配点
(5) 業務従事者の雇用と研修に関する事項		(20)
① 業務従事者の雇用について	業務従事者の雇用形態, 採用基準(有資格等)	10
② 業務従事者の研修・教育(OJT等含む)について	業務従事者の研修・教育・指導・資格取得に関する会社の体制	10
(6) 業務履行困難時の対応に関する事項		(15)
① 業務履行困難時等の業務引継等の体制について	業務履行困難時の応援体制及び他社への業務引継等の体制	15
(7) 課題解決体制に関する事項		(30)
① 課題を解決するための体制・対応方法について	現場だけでは解決できない課題に対する解決体制及び専門知識を持った者等を活用した対応方法	15
② 現場からの支援要請に対する組織的なバックアップ体制について	現場からの支援要請に対する組織的なバックアップ体制が確立されているか, 常時活用可能か	15
(8) 地元経済及び中心市街地の活性化に関する事項		(10)
① 地元経済及び中心市街地の活性化への貢献等について	物品調達・外部委託等の大崎市内業者への発注計画	10
(9) 受付業務に関する事項		(30)
① 給水契約に係る業務について(各種変更含む)	効率的・正確な事務処理手順	5
② 水道料金等の収納, 現金管理について	迅速・正確に現金を取扱うための体制及び手順	5
③ 各種問い合わせへの対応について(納付書等再発行など)	問い合わせに対する担当者との連携体制	5

審査項目		審査の視点	配点
	④ 開栓閉栓, 検針, 漏水, 異常水量, メーター異常等に関する問い合わせへの対応について	問合せに対する担当者との連携体制	5
	⑤ 水道料金等の過誤納, 減免申請に係る事務処理体制について	使用者に対する対応方法	5
	⑥ 受付業務に係るサービス向上の提案について	サービス向上に繋がる業務提案	5
(10) 給水開始・休止業務に関する事項			(10)
	① 給水開始・休止業務に配置する人材について	有資格・実務経験の有無	5
	② 繁忙期における開始・休止業務体制について	繁忙期における人員増員, 休日等を含む業務時間延長	5
(11) 検針業務に関する事項			(55)
	① 検針に配置する人材について	正確性かつ迅速性を重視した人材の雇用及び適格性の定期的な確認, 定年制	10
	② 異常水量(水量の大幅増減)に対する対策について	使用者への十分な説明・確認, 検針員対応の補完体制	10
	③ 検針員の業務管理方法について	正確な検針のための教育・指導・相談体制	5
	④ 検針遅れに対する対応方法について	検針員の事情による検針遅れに対するバックアップ体制	10
	⑤ 使用者からの検針に係る苦情等の対応方法について	検針員への事情聴取及び苦情等の対応方法・体制	15
	⑥ 検針困難地域(積雪含む)の対応方法について	電算システム等を活用した効率的な検針方法	5
(12) 調定及び更正業務に関する事項			(35)

審査項目		審査の視点	配点
①	水道料金等の計算処理の方法について	正確な調定業務を行うためのチェック体制	10
②	水道料金等への問い合わせの対応について	使用者に対する対応方法	5
③	調定に関する資料の作成・報告について	資料の様式の決定方法, 様式の変更対応	15
④	調定及び更正業務の効率化に対する提案について	電算システムも含めた効率化の提案	5
(13) 収納及び滞納整理業務に関する事項			(90)
①	収納(消込含む)に係る体制について	迅速・正確に取扱うための体制及び手順	5
②	納付書・督促状・催告状に係る体制について	発送及び抜き取りミスを防ぐための方策・体制	10
③	給水停止の執行体制について	効率的かつ柔軟な対応方法・体制	15
④	未納者の債権管理について	滞納整理の進捗状況による債権管理方法	10
⑤	徴収停止(資料作成・債権管理)について	徴収停止の事務手続きに必要な情報の整理及び資料作成	10
⑥	収納率の向上策について	収納率を向上させるための方策・体制	20
⑦	収納及び滞納整理業務の効率化に対する提案について	電算システムを活用した効率化及び担当者以外(担当者変更含む)でも継続的に対応可能な方策	20
(14) 業務履行に関するその他附帯業務に関する事項			(25)
①	無届使用者・転居者, 返却郵便等の対応, 調査方法について	調査方法・対応・体制	10

審査項目	審査の視点	配点
② 不当な要求への対応方法について	専門的な知識を活用した対応方法	15
(15) 電算システムの構築に関する事項		(60)
① 電算システム及び周辺機器の性能について	連続的な入力・照会処理等のシステムの操作性, 入力ミス等を防止する操作性, 法的措置を含めた債権管理に対応可能なシステム, 効率的・継続的な収納及び滞納整理システム	20
② 電算システム及び周辺機器の障害時の対応について	障害発生時の迅速な対応, 体制	15
③ 料金改定への対応について	料金改定に柔軟に対応できるシステムか	10
④ 新たな料金収納への対応について	クレジット収納及び地方税統一QRコードデータ収納等に対応できるか	15
(16) 電算システムのセキュリティと保守に関する事項		(35)
① システム及びネットワークのセキュリティ対策について	万全なセキュリティ対策方法	15
② データのバックアップと保守の体制について	災害時等を含めたデータのバックアップ・保守体制	15
③ 電算システムの運用に対する提案について	電算システムを活用した事務の効率化の提案	5
(17) 個人情報保護に関する事項		(50)
① 個人情報保護の管理体制と業務従事者への指導について	個人情報の管理体制, 業務従事者への指導・監督体制	10
② 個人情報管理マニュアルとセキュリティポリシーについて	個人情報管理の体制の確立	10

審査項目	審査の視点	配点
③ 個人情報の流出等の対策について	個人情報の流出等を未然に防止する方策	20
④ その他個人情報保護に対する提案について	その他個人情報保護に有効な方策	10
(18) 防災、災害及び緊急時対応等危機管理体制に関する事項		(35)
① 緊急時における上下水道部との連携及び支援体制について	会社の経営規模を活用した支援体制	20
② 業務中の事故、不法行為等の対応について	迅速かつ被害を最小限にするための方策・体制	10
③ その他災害及び緊急時の危機管理に対する提案について	その他災害及び緊急時の備え等に対する提案	5
(19) 研修体制に関する事項		(10)
① 業務を遂行する上での研修体制について	定期的な研修体制の確立・受託実績での研修実績	10
(20) 苦情・クレーム対応に関する事項		(20)
① 苦情・クレーム等に対する体制・対応について	苦情・クレームを発生させない対策・研修及び発生した場合の対応、専門的な知識を活用した対応・体制	20
(21) その他の業務提案に関する事項		(10)
① サービスの向上、業務の効率化、地域貢献、その他について	提案内容が必要があり具体的かつ実現性があり妥当であるか	10
技術評価点計		700
価格評価点計		300
合計		1,000

3 評価点の算出方法

表2に示す5段階評価による得点化方法により 審査項目別に得点を算出し、その合計を評価点とする。

表2 評価点の得点化方法

評価	評価基準	得点化方法
A	当該審査項目について、特に秀でて優れている	配点×1.0
B	当該審査項目について、秀でて優れている	配点×0.75
C	当該審査項目について、優れている	配点×0.5
D	当該審査項目について、優れている点は見当たらない	配点×0.25
E	当該審査項目について、審査要件が示されていない	配点×0

ただし、審査項目のうち「価格評価点」は、以下により得点化する。

- ① 業務提案審査において必要書類の確認ができた参加者中、提案見積書に記載された金額(以下「提案見積金額」という。)が、提案上限金額を超える者は失格とする。

提案上限価格:1,338,480,000円(税抜)

- ② 提案見積金額が、提案上限金額以下の参加者の得点は、次の式により求める。

* 見積率が75% < 見積率 ≤ 100%における価格評価点

見積率が105%における価格評価点が0点、見積率75%における価格評価点を300点とした場合の2点を通る楕円の式

$$\left[Y = (B^2 \times (1 - X^2 / A^2))^{1/2} \right]$$

見積率: 提案見積金額 / 提案上限価格 [小数点以下第3位四捨五入]

Y: 価格評価点, X: (見積率 - 75%), A: 30, B: 300点

* 見積率が75%以下の場合の価格評価点は300点とする。