

柏市上下水道料金徴収等業務委託プロポーザル審査基準

1 趣旨

この基準は、柏市上下水道料金徴収等業務委託プロポーザルに対する提案を審査し、最も優秀な提案を行ったと認められる者を選定するために必要な事項を定めるものである。

2 審査基準（概要）、受託者の決定方法

(1) 審査基準

ア 選定委員による審査

柏市上下水道料金徴収等業務委託プロポーザル選定委員会の各委員が、書類審査及びプレゼンテーション審査により審査を行う。各委員は、「プロポーザル審査項目」の評価項目ごとに、ウの「評価及び採点の基準」の表の評価基準に応じてAからEまでの5段階の評価を行う。

イ 得点の集計

- (ア) 各委員の各評価項目ごとの評価を、ウの「評価及び採点の基準」の表の採点基準に応じて得点化（「プロポーザル審査項目」の配点に、採点基準に掲げる数値を乗じて得た値を得点とする。）を行う。
- (イ) 各評価項目ごとに各委員の得点を合計し、各評価項目ごとの得点を算定する。
- (ウ) 各評価項目の得点を合計し、総得点を算定する。

ウ 評価及び採点の基準

評価	評価基準	採点基準
A	特に優れている。	配点×5
B	優れている。	配点×4
C	普通	配点×3
D	やや劣る。	配点×2
E	劣る。	配点×1

(2) 最優秀提案の選定方法

(1) イ（ウ）の総得点が最も高い提案を、最優秀提案に選定する。ただし、審査した委員の総得点が、満点（審査した委員の人数×1,000点）の6割に満たない場合等は、総得点が最も高い提案であっても各委員の協議によって最優秀提案としないことがある。

総得点が最も高い提案が複数あるときは，総得点が最も高い提案のうちから，各委員の協議によって最優秀提案を選定する。

プロポーザル審査項目

評価項目	評価内容	配点	主な対応 様式等
1. 信頼性・個人情報保護（12.5%）			
(1) 経営状況	会社概要，事業報告書，貸借対照表，損益計算書等から判断して，委託期間を通して安定した業務運営が可能な経営状況であること。	6	会社法に規定する計算書類及び事業報告及びこれらの附属明細書，第7号様式並びに第10号様式の1
(2) コンプライアンス	コンプライアンスに関する実効性担保のための具体的な各種対策等から判断して，信頼性が確保されていること。	4	第7号様式及び第10号様式の1
(3) 個人情報の保護対策	個人情報の漏えいは，市や受託業者の重大な信用の失墜を招くものであり，信義則の観点からも絶対に許されないことを念頭に，想定されるリスク（第三者への提供・売却，受託業務以外の目的による閲覧（他の受託業務等への活用，個人的な興味等），複製，転記，持出し等）ごとに具体的かつ実効的な防止策が講じられていること。	9	第10号様式の1
(4) 受託実績	受託実績から判断して，業務の円滑な実施が可能であること。	6	第8号様式及び第10号様式の1
2. 受託に対する意欲・能力（25.5%）			
(1) 円滑に業務開始できる能力	業務開始に当たり，業務体制の構築及び事務引継ぎに係るスケジュールや業務従事者確保に関する諸準備が，十分なものとなっていること。	17	第10号様式の2

評価項目	評価内容	配点	主な対応様式等
(2) 滞りなく業務遂行する能力	業務を効果的に行う業務体制，手法等について，窓口及び電話対応，上下水道料金等に係る業務，給水装置工事に係る業務，電算システムの構築及び運営等各業務の特性を理解し，滞りのない業務遂行が可能であること。	17	第10号様式の2
(3) 業務を効率的・効果的に継続して行える体制の整備	D X の推進や業務手法の見直し等により，業務を効率的，効果的に実施できる体制を整えるとともに，上下水道の利用者や各種届出の申請者等の事務負担の軽減や利便性の向上を図り，継続的に業務を実施できる体制を整備すること。	12	第10号様式の2
(4) 業務遂行基準の到達点	①窓口及び電話対応，上下水道料金等に係る業務，給水装置工事に係る業務，電算システムの構築及び運営（機器の保守，OS等の更新が必要となった際の対応，法令改正等に伴うシステム改修）の各分野ごとについて，市民サービスの維持・向上及び業務の正確性の観点から，独自に考慮した具体的な到達点の設定がなされていること。 ②設定した到達点の実現可能なものであることについて，実績等に基づく具体的な説明により担保されていること。 ③設定した到達点に満足することなく，より高いレベルに到達しようとする意欲と，そのための方策が示されていること。	5	第10号様式の2
3. 人員体制（15.5%）			
(1) 配置要員に対する考え方	①賃金・通勤手当等の諸手当・休暇・社会保険・福利厚生等人材の質の確保が十分可能な就業条件となっていること。	19	第9号様式及び第10号様式の3

評価項目	評価内容	配点	主な対応 様式等
	②業務に携わる者の雇用区分（正社員やパートタイム等）割合が，継続的な事務処理能力の維持・向上に耐え得るものとなっていること。 ③業務従事者の資質を考慮した配置となっていること（資格，経験等）。 ④各業務ごとの人員体制・人数が妥当であること。		
(2) 補完体制	各業務従事者に万が一の事故があった場合でも，バックアップ体制の整備や有事を想定した欠員補充策が確立されている等，受託業務の完全履行が可能となっていること。	7	第10号 様式の3
(3) 業務工程に応じた柔軟性	年間の業務量に応じて，電話・窓口における市民の待ち時間及び事務処理時間が極小化できるよう臨機応変的な体制となっていること。	5	第10号 様式の3
4. 研修体制（7%）			
(1) 研修方法	業務従事者研修は，短期間で効果的な手法で実施・育成できるものになっていること。 市民サービスの維持向上の観点から，定期的に到達度の確認を行う体制となっていること。	9	第10号 様式の4
(2) 情報の共有化	様々な事象に対する対応事例や解決策といった事柄や各業務ごとに得た情報について，より効果的で滞りのない業務を実現するためにも，業務従事者内における情報の共有化の推進策を具体的に講じていること。	5	第10号 様式の4
5. 危機管理（7%）			

評価項目	評価内容	配点	主な対応様式等
(1) 全般的な予防	断水・水質事故発生，その他受託業務全般に対するあらゆる危機管理について，想定される事象ごとに対策が講じられていること。	4	第10号様式の5
(2) 各業務における誤りの防止	①業務従事者の説明不足や認識違い，水道メーターの誤検針，申請書審査漏れ等業務における誤りの発生を防止するために，窓口及び電話対応，上下水道料金等に係る業務，給水装置工事に係る業務，電算システムの構築及び運営の各分野ごとに具体的な対策を講じていること。 ②誤り等が発生した場合には，事後防止策を適切に講じることができる体制となっていること。	6	第10号様式の5
(3) 行政対象暴力への対応	行政対象暴力（度を越した苦情，根拠のない言い掛かり，暴力等）の発生時における具体的な対策があらかじめ講じられていること。	4	第10号様式の5
6. 見積金額（32.5%）			
(1) 効率性	以下の算式に基づき，評価点を算出 $60 \times (\text{全応募者中の最低応募価格} \div \text{応募価格}) \times 5$ ※得点については，小数点以下第3位を四捨五入し，小数点第2位までとする。	60	第11号様式及び第11号様式の2
(2) 妥当性	受託実績獲得のために著しく低廉なものとなっていることなく，想定業務従事者の職責や能力に応じた的確な積算がなされていること。	5	第11号様式及び第11号様式の2
合計		200	