

川西市上下水道局滞納整理・窓口業務委託  
公募型プロポーザル業者評価基準

川西市上下水道局

この基準は、公募型プロポーザル方式により、川西市上下水道局滞納整理・窓口業務受託業者を決定するため、本プロポーザルへの参加資格要件を満たした事業者からの提案書等を客観的に評価するための基準として示すものです。

## 1 評価基準

分類	配点	項目	評価点				
			A	B	C	D	E
会社概要	30	会社概要及び財務状況（決算関係書類）に関する事項	30	24	18	12	6
受託実績	20	受託実績に関する事項	20	16	12	8	4
業務体制	50	業務体制及び業務執行計画	50	40	30	20	10
地域貢献	10	地域貢献(地元雇用等)に関する考え方	10	8	6	4	2
障害者対策	20	障害を理由とする差別の解消の推進に対する姿勢	20	16	12	8	4
委託業務に関する事項	125	窓口・電話受付業務に関する考え方	25	20	15	10	5
		収納業務に関する考え方	20	16	12	8	4
		滞納整理、給水停止業務に関する考え方	65	52	39	26	13
		夜間休日等受付業務に関する考え方	5	4	3	2	1
		料金計算・調定業務に関する考え方	10	8	6	4	2
個人情報保護	30	個人情報保護に関する考え方	30	24	18	12	6
危機管理	15	災害及び緊急時等の危機管理体制に関する考え方	15	12	9	6	3
その他の業務	20	その他上下水道事業のサービス向上に関する考え方	20	16	12	8	4
ヒアリング評価	30	ヒアリング及びデモンストレーションに関する評価	30	24	18	12	6
提案見積	150	提案見積金額	(最も低い見積金額 / 当該事業者の見積金額) × 配点 (小数点以下四捨五入)				
計	合計 500点						

## 2 審査の方法

### (1) 評価項目の得点化方法

評価	得点化方法	評価の内容
A評価	配点×1.0	優れている
B評価	配点×0.8	やや優れている
C評価	配点×0.6	ふつう
D評価	配点×0.4	やや劣る
E評価	配点×0.2	劣る

### (2) 最終受託候補者の決定

川西市上下水道局滞納整理・窓口業務委託評価委員会委員は、参加事業者から提出された業務提案書及び提案見積書等の各項目について、本基準により評価及び採点を行います。

次に、川西市上下水道局滞納整理・窓口業務委託評価委員会委員の評価点数（提案見積の評価点を含む）を合計し、この評価点数の最も高い事業者を最終受託候補者として決定します。ただし、最も高い事業者にあっても、評価点率が60%を下回る場合は選定しません。

### 3 最終受託候補者の失格等の繰り上げに関する事項

最終受託候補者として決定された者が、川西市上下水道局滞納整理・窓口業務委託公募型プロポーザル実施要領「7 参加資格」に規定する参加資格を満たさないこととなった場合、辞退を申し出た場合、事業の継続が困難になった場合、最終受託候補者たる資格を喪失したと考えられる場合においては、当該候補者を失格とし、新たに次点の者を最終受託候補者とすることとします。

### 4 評価の着眼点

評価は主に、業務に対する理解度、意欲、実施手順の妥当性、社員配置の妥当性等について評価を行います。参考として、評価のポイントを以下に記載します。

#### 会社概要及び財務状況（決算関係書類）に関する事項

会社の規模、経営状況を総合的に判断し、安定して業務を遂行できる経営基盤があるかを評価します。

#### 受託実績に関する事項

本業務委託と同種又は類似の実績がどの程度有しているのかを評価します。

#### 業務体制及び業務執行計画

総合的に優れた業務体制及び業務執行計画を遂行できるのかを評価します。

ア 業務従事予定者の配置表及び配置予定業務責任者の業務経歴により、実務経験を有し責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員の配置ができるのかを評価します。

イ 急な欠員が発生した場合に適切に対応できる人員体制をどのようにとるのかを評価します。

ウ 契約日から業務開始まで及び契約終了前の引き継ぎ方法等について適切に計画されているのかを評価します。

エ 業務従事者への教育及び定期的な研修等の考え方について評価します。

オ 業務従事者に対しての休暇取得や時間外勤務の削減など働き方改革の推進について評価

します。

#### 地域貢献（地元雇用等）に関する考え方

ア 業務従事者の地元雇用に対する考え方について評価します。

イ その他の地域貢献に対する考え方について評価します。

#### 障害を理由とする差別の解消の推進に対する姿勢

ア 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づく差別的取り扱いの解消及び合理的配慮に対する姿勢について評価します。

イ 障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和 35 法律第 123 号）等で定められている障害者雇用率について評価します。

#### 窓口・電話受付業務に関する考え方

ア 受付業務について、専門的知識及び経験を有する人員配置の考え方について評価します。

イ 繁忙期の受付体制について評価します。

ウ 窓口・受付業務及び電話対応でのお客様サービス向上について、具体的にどのような取組ができるのかについて評価します。

エ 苦情や不当要求に対して、どのような対応が図られるのかについて評価します。

オ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのかについて評価します。

#### 収納業務に関する考え方

ア 目標収納率は、妥当性のあるものとなっているのか、設定された目標を下回らないためにどのような工夫があるのかを評価します。

イ 適正な現金の取り扱い及び管理方法についての対策がとられているのかを評価します。

#### 滞納整理、給水停止業務に関する考え方

ア 滞納整理業務について、専門的知識及び経験を有する人員配置の考え方について評価します。

イ 滞納整理に関する目標や年間の実施計画の考え方について評価します。

ウ 市外へ転出（無届含む）した滞納者について、どのような方法で調査し対応するのかについて評価します。

エ 悪質滞納者、高額滞納者に対してどのような対応策をとるのかについて評価します。

オ 独居老人、生活困窮者等に対する考え方について評価します。

カ 苦情や不当要求に対して、どのような対応が図られるのかについて評価します。

キ 時効を中断させるためにどのような対応が図られるのかについて評価します。

ク 債権放棄の対象とする場合の考え方について評価します。

ケ 給水停止の執行体制がどのようにとられているのかについて評価します。

コ 給水停止執行から解除までの間に発生する苦情やトラブルに対して、どのように考え、対応するのかについて評価します。

サ 未納者との面談、納付交渉、納付約束などの記録に関する取扱いや管理方法等について評価します。

シ 一部入金により給水停止を解除する場合、残額滞納料金の早期完納についてどのように対応するのかについて評価します。

ス 滞納整理、給水停止業務の改善策や効率化について、すぐれた提案があるのかどうかにつ

いて評価します。

#### 夜間休日等受付業務に関する考え方

夜間休日等における給水停止者等への対応について評価します。

#### 料金計算・調定業務に関する考え方

ア 上下水道料金システムへの入力ミス等を防止するチェック体制がどのようにとられているのかについて評価します。

イ 水量調整、漏水減免等の事務手続きの流れ等の取り扱いについて評価します。

#### 個人情報保護に関する考え方

ア 個人情報の管理体制について評価します。個人情報保護方針、マニュアル等がある場合は関係書類を添付してください。

イ 個人情報保護関連資格の有無を評価します。ある場合は関係書類を添付してください。

ウ 今回の受託業務従事者に対し、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について評価します。

#### 災害及び緊急時等の危機管理体制に関する考え方

ア 地震、災害、感染症流行などの緊急時における危機管理体制に備えているのかについて評価します。

イ 災害や広域的な断水事故等が発生した場合に、本市上下水道事業に対してどのような支援が可能なのかについて評価します。

ウ 業務中の事故、盗難等による個人情報流出などの緊急事態に対して適正な対応がとれるのかについて評価します。

#### その他上下水道事業のサービス向上に関する考え方

本市上下水道事業のサービス向上に関する実現可能で具体的な企画・提案について評価します。

#### ヒアリングに関する評価

ヒアリングの内容について評価します。

#### 提案見積金額

提案見積書に記載された事業費総額が上限以下である場合は、「1 評価基準」による得点を付与します。