

ガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務等委託 プロポーザル審査基準

1 審査基準の位置づけ

この審査基準は、「ガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務等委託に係る事業者選定委員会」(以下「選定委員会」という。)において、契約候補者を選定するためのプロポーザルの審査方法および基準等を示す。

2 審査の概要

- (1) 第一次審査および第二次審査は、あらかじめ設置している選定委員会で行う。
- (2) 委員会の審査において、第一次審査は参加資格要件を満たしているかの審査を実施し、第二次審査では、最高評価点を得た者を第1位契約候補者とし、次に評価の高い者を第2位契約候補者として決定する。
- (3) 選定委員会の委員はいずれも本市職員であり、工務部長、工務部次長、企業総務課情報管理係、公営企画課、経理課、工務管理課、ガス水道建設課、ガス水道保安課、下水道課職員にて組織する。

3 第一次審査(書類審査)

- (1) 選定委員会において、本基準に基づき参加表明書等の審査を行う。
- (2) 下記の参加資格要件を満たしているかどうか、あらかじめ事務局にて審査を行い、選定委員会に提出する。
 - ① 法人格を持つ団体であること。
 - ② 令和6・7年度の習志野市入札参加資格者名簿の委託区分に登載されている者のうち、大分類「情報処理」または「その他委託」に業種登録されている者であること。
 - ③ 習志野市建設工事請負業者等指名停止措置要綱(平成18年4月1日施行)に基づく、指名停止措置、習志野市契約における暴力団対策措置要綱(平成12年2月1日施行)に基づく入札参加除外措置を本公告日から契約締結日までの間、受けていない者であること。
 - ④ 情報漏えい、改ざん、滅失およびき損を防止するための安全対策措置が講じられており、プライバシーマークの付与又は ISMS の情報セキュリティ関連の認証取得がされている者であること。
 - ⑤ 平成27年度以降ガス供給戸数又は水道給水戸数のいずれか3万戸以上のガス事業者又は上下水道事業者の発注する検針業務・滞納整理業務および料金システムの受注実績(類似の業務を含む)を1件以上有すること。
 - ⑥ 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定のほか、次の各号に該当しない者であること。

- 1) 手形交換所による取引停止処分を受けてから2年間を経過しない者又は本工事の入札日前6か月以内に手形、小切手を不渡りした者。
 - 2) 会社更生法(平成14年法律第154号)の適用を申請した者で、同法に基づく裁判所からの更生手続開始決定がされていない者。
 - 3) 民事再生法(平成11年法律第225号)の適用を申請した者で、同法に基づく裁判所からの再生手続開始決定がされていない者。
- ⑦ 本プロポーザルに参加しようとする者との間に次に掲げる資本関係又は人的関係がない者であること。

1) 資本関係

次のいずれかに該当する二者の場合。ただし、子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第3号の規定による子会社をいう。以下同じ。)又は子会社の一方が会社更生法第2条第7項に規定する更生会社(以下「更生会社」という。)又は民事再生法第2条第4号に規定する再生手続きが存続中の会社である場合を除く。

ア 親会社(会社法第2条第4号の規定による親会社をいう。以下同じ。)と子会社の関係にある場合。

イ 親会社を同じくする子会社同士の関係にある場合。

2) 人的関係

次のいずれかに該当する二者の場合。ただし、アについては、会社の一方が更生会社又は民事再生法第2条第4号に規定する再生手続きが存続中の会社である場合を除く。

ア 一方の会社の役員が他方の会社の役員を現に兼ねている場合。

イ 一方の会社の役員が他方の会社の会社更生法第67条第1項又は民事再生法第64条第2項の規定により選任された管財人を現に兼ねている場合。

⑧ 共同企業体で参加する場合は、次の条件を満たすこと。

- 1) 共同企業体の代表者が、①から⑦までの条件を満たすこと。
- 2) 共同企業体の構成員は、①～③、⑥～⑦の条件をすべて満たすこと。④については、共同企業体のうち本受託において個人情報を取扱うすべての構成員がこれを満たすこと。
- 3) 共同企業体の構成員は、委託業務に関して当該企業体が負担する債務の履行に関し、連帯して責任を負うものとする。
- 4) 共同企業体の構成員は、単独および他の企業体の構成員として本選考に参加することはできない。

4 第二次審査(企画提案書等の審査)

- (1) 契約候補者の選定は、本基準に基づいて企画提案書等の審査およびプレゼンテーション・ヒアリングを行い、選定委員会の審議により最も評価の高い者を第1位契約候補者、次に評価の高い者を第2位契約候補者として選定する。

なお、参加者が1者であっても、参加資格を有し、見積価額が提案上限額以下であり、かつ選定委員会において業務委託を執行できると認められる場合は、契約候補者に選定する。

- (2) 評価点は委員1人につき100点満点とし、委員9人の合計得点900点を満点とする。
- (3) 評価点が900点満点の内540点未満の場合は、契約候補者として選定しない。
- (4) 評価項目の各項目のうち委員のいずれかが「大変劣る」の評価をした場合は、契約候補者として選定しない。
- (5) 評価点が同点の場合は、評価項目1～10の各項目について、委員9人の平均点を算出(小数点以下第3位を四捨五入)し、その合計評価点が高い者を上位の者とする。
- (6) 評価項目および配点は以下のとおり。

評価項目	最高 評価点	評価および評価点数				
		大変 良い	良い	普通	劣る	大変 劣る
1.会社概要、業務実績	10					
(1)会社概要が適正か	5	5	4	3	2	1
(2)本業務に対しての実績は十分か	5	5	4	3	2	1
2.委託業務の業務体制および業務執行計画	10					
(1)業務責任者・従事者の配置・指導体制	5	5	4	3	2	1
(2)業務執行計画(準備期間・検針・収納・滞納整理等)が適切か	5	5	4	3	2	1
3.受付業務に関する企画・提案	10					
(1)受付業務全般の企画・提案	5	5	4	3	2	1
(2)苦情防止および苦情発生時の対応について	5	5	4	3	2	1
4.検針、調定および精算に関する企画・提案	10					
(1)検針業務全般の企画・提案	5	5	4	3	2	1
(2)調定および精算に関する企画・提案	5	5	4	3	2	1

評価項目	最高 評価点	評価および評価点数				
		大変 良い	良い	普通	劣る	大変 劣る
5.収納業務および滞納整理業務に関する 企画・提案	10					
(1)収納業務全般の企画・提案	5	5	4	3	2	1
(2)滞納整理業務全般の企画・提案	5	5	4	3	2	1
6.電子計算処理業務に関する企画・提案	15					
(1)料金システムの開発、運用および 保守業務に関する企画・提案	5	5	4	3	2	1
(2)システムを構築する人材の配置・経験 について	5	5	4	3	2	1
(3)仕様変更が発生した場合の対応	5	5	4	3	2	1
7.個人情報保護に関する企画・提案	5					
(1)個人情報の管理体制	5	5	4	3	2	1
8.災害および緊急時の対応に関する 企画・提案	5					
(1)災害発生時および緊急時の体制	5	5	4	3	2	1
9.特に提案を求める事項に関する 企画・提案	10					
(1)顧客サービス向上の取り組み (2)DX 等業務効率化に関する取り組み (3)ペーパーレスに関する取り組み (4)収納率向上の取り組み (5)外国人対応の取り組み (6)地域貢献のための取り組み	10	10	8	6		
10.その他、付帯業務に関する企画・提案	5					
(1) その他、付帯業務に関する企画・提案	5	5	4	3	2	1
11.見積価額	10					
(1)見積価額について	10	最低金額を記載した者の評価点を 10 点とし、その他の者の評価点は、下記により算出する。 最低見積価額÷見積価額×10				

(7) 審査基準

企画提案書に記載する項目は評価項目1から10までの項目ですが、本業務に対する理解度、説明能力、意欲、企画提案書の的確性、表現力、独創性、実施手順の妥当性、業務従事者の配置の妥当性、提案内容の根拠および解析力等も審査基準とします。

また、提案内容全体としていかに本業務の顧客サービス向上と業務従事者や職員への配慮がされているかなどの点も考慮します。

なお、評価項目ごとのポイントとなる点を下記に記しますので、内容を理解のうえ、企画提案書の作成を行ってください。

① 会社概要、業務実績

会社概要については、資本金、所在地、業務内容、従業員数、社歴および認証の取得状況が分かる資料を提出してください。

業務実績については、他市における電算業務を含む委託業務の豊富な実績を持っているかを評価します。(第2号様式とは別に提出をお願いします。)

② 委託業務の業務体制および業務執行計画

委託業務の業務体制および業務執行計画については、以下の項目を重視し、総合的に優れた業務体制および業務執行を行えると判断される者から順に高い得点をつけます。

- 1) 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的確に行われており、各種業務の遂行がスムーズに行えるか。(業務従事者の配置図またはそれがわかる資料を提出ください。)
- 2) 各種業務における指揮命令系統が横断的になされており、検針から収納までの使用者の情報が共有化され、有効的に活用されているか。
- 3) 急な欠員が発生した場合においても、適切に対応ができる人員体制がとられるか。
- 4) 業務従事者に対し、業務に関する研修・教育をどのように行うのか。
- 5) 法的対応が必要になった場合に受注者として、どのような対応がとれるのか。
- 6) 受注者の体制において、契約日以降業務開始日までの準備期間中の業務引継ぎ、検針、収納、滞納整理の各業務をどのような執行計画に基づき行うのか。(具体的スケジュール(日次、月次、年次等)が分かる業務スケジュール表を提出してください。)

③ 受付業務に関する企画・提案

受付業務については、以下の項目を重視します。

- 1) 業務要求水準書に記載された受付業務をどのように遂行していくのか受注者の基本的考え方。
- 2) 受付業務について、専門的知識および経験を有する人員配置がとられるのか。

- 3) 現金の管理および取扱方法について安全性が確保されているか。
- 4) 苦情なく受付業務を遂行するため、どのような対策を行うか。
- 5) 万が一苦情が発生した場合に、受注者側で解決するため、どのような対応が図られるのか。
- 6) 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。

④ 検針、調定および精算に関する企画・提案

検針、調定および精算に関しては以下の項目を重視します。

- 1) 検針、調定、精算業務について、専門的知識および経験を有する人員配置がとられるのか。
- 2) 検針員における書類の紛失や誤検針等を防ぐため、どのような対策を行っているか。
- 3) 検針異常(使用量の大幅な増減等)に対して、どのような対策が取れるのか。
- 4) 検針時に発見した異常量(漏水・無断使用等)は、どのように対応を行うのか。
- 5) 検針員に対する研修、教育、管理をどのように行うのか。
- 6) 検針不能時(難検針等)や検針遅れに対する対応をどのように行うのか。
- 7) 調定、精算業務の際の料金システムへの入力ミス等を防止するためのチェック体制がどのようになされるのか。
- 8) 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。

⑤ 収納業務および滞納整理業務に関する企画・提案

収納業務および滞納整理業務に関しては以下の項目を重視します。

- 1) 収納業務および滞納整理業務について、専門的知識および経験を有する人員配置がとられるか。
- 2) 窓口収納(料金センター窓口、指定取扱金融機関窓口、開閉栓業務受注者窓口、現地精算等)、コンビニエンスストア(スマホ決済含む)収納、口座振替による収納、eLTAXによる収納等複数の収納方法があるが、どのように料金システムの収納消込を行い、正確に収納を行うか。
- 3) 収納業務従事者の不正を防ぐため、どのような対策を行うか。
- 4) 誤入金(二重入金等)を防ぐため、どのような対策を行うか。
- 5) 無届転出等をした滞納者等について、どのような方法で調査し、対応するのか。
- 6) 供給停止の執行体制および業務従事者の安全対策がどのようにとられるのか。
- 7) 供給停止執行から解除までの間に発生する苦情等に対してどのように対応するか。
- 8) 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。

⑥ 電子計算機処理業務に関する企画・提案

電子計算機処理業務に関しては以下の項目を重視します。

- 1) 料金システムの開発、運用および保守業務について、専門的知識および経験を有する人員配置がとられるか。
- 2) 料金システムの開発、運用および保守業務の管理運営体制がどのようなになっているのか。
- 3) 法令改正等により、プログラムおよび帳票類の改善仕様変更が発生した場合、どのような対応を行うか。
- 4) データ入力ミスを防ぐシステム上の対策がどのようにとられているか。
- 5) 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるのか。

⑦ 個人情報保護に関する企画・提案

個人情報保護に関する企画・技術提案に関しては以下の項目を重視します。

- 1) 個人情報保護関連の資格の有無(有る場合は、関係書類を添付してください。)
- 2) 営業所等における個人情報の管理体制
- 3) 情報漏えいを防ぐシステム上の対策がどのようにとられているか。

⑧ 災害および緊急時の対応に関する企画・提案

- 1) 地震、災害、感染症流行、システムの故障、盗難等による個人情報の流出など災害および緊急時における危機対応がどのように行われるのか。
- 2) 地震等の災害発生時に他営業所からの人員応援による配置を行うなど、具体的な応援体制が整っているのか。
- 3) 料金システムデータや文書データ等の万が一のバックアップ体制がどのようなになっているのか。

⑨ 特に提案を求める事項に関する企画・提案

- 1) 顧客サービス向上につながる取り組みがあるか。
- 2) WEB 口座振替サービス、電子申請等 DX(デジタルトランスフォーメーション)により業務効率化につながる取り組みがあるか。
- 3) オンライン検針票サービス、オンライン納入通知書、督促等ペーパーレスに関する取り組みがあるか。
- 4) 収納率向上につながる取り組みがあるか。
- 5) 複数言語に対応できる等、外国人対応の取り組みがあるか。
- 6) 本市在住の者を積極的に雇用している等、地域貢献のための取り組みがあるか。

⑩ その他、付帯業務に関する企画・提案

- 1) 業務要求水準書に記載がないが、本市が必要とするデータ作成等に関する対応について。
- 2) 開閉栓業務受注者への料金システム等の操作説明がどのように行われるか。

- 3) 委託契約期間終了時、次期受注者への円滑な業務及びデータの引継ぎの方法について。

⑪ 見積価額

見積価額については、最低金額を記載した者の評価点を10点とし、その他の者の評価点は、下記により算出する。(小数点以下第3位を四捨五入する。)

算出方法
$\text{評価点} = \text{最低見積価額} \div \text{見積価額} \times 10$

なお、見積価額は、令和9年4月1日から令和14年3月31日までの見積価額の総額(税抜き額)およびその根拠となる見積内訳を提示してください。

5 失格条件

提案者が次のいずれかに該当する場合、ガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務等委託に係る事業者選定委員会(以下「選定委員会」という。)において審査の上、失格とする。

- (1) 参加資格要件を満たさない者が書類を提出したとき。
- (2) 参加表明書兼誓約書及び企画提案書の提出期限に遅れた場合
- (3) 企画提案書、プレゼンテーション等で虚偽の記載又は説明を行った場合
- (4) 見積価額が提案上限額を超えている場合
- (5) 審査結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合
- (6) 参加者がプレゼンテーションに欠席した場合
- (7) 業務委託契約締結前に参加資格要件を満たさなくなった場合
- (8) その他、選定委員会において、不適切と認めた場合