

燕・弥彦総合事務組合水道局
上下水道料金等徴収業務及び給水関連等業務委託
公募型プロポーザル方式による提案書等の評価基準書

この基準は、燕・弥彦総合事務組合水道局が公募型プロポーザル方式により、上下水道料金等徴収業務及び給水関連等業務委託の受託事業者を決定するため、参加事業者から提出された業務提案書並びに業務提案見積書の内容を客観的に評価し、審査するための基準として示すものである。

1 評価基準

項目ごとの配点は、表1のとおりとする

表1 提案書等の評価基準表

審 査 項 目		配点
会社概要	①会社概要（規模・財務状況）	10
業務実績	②実務（受託）実績	20
業務体制	③業務体制及び業務執行計画	30
	④地域貢献（地元雇用、地元経済）に対する考え方	10
業務履行方法	⑤窓口・受付業務に対する考え方	30
	⑥閉開栓業務に対する考え方	10
	⑦検針業務に対する考え方	30
	⑧料金徴収業務に対する考え方	30
	⑨滞納整理・給水停止業務に対する考え方	30
	⑩研修体制に関する考え方	10
	⑪漏水調査、水道管維持修繕及び検漏メーター取替計画に対する考え方	30
個人情報保護及び危機管理	⑫個人情報保護及び情報セキュリティに関する考え方	20
	⑬災害発生時や危機管理体制に対する考え方	20
その他業務提案	⑭その他業務提案	20
提案見積に関する事項	⑮業務提案見積金額及び積算内訳書	100
合 計		400

2 審査方法

(1) 定性的評価項目の点数化方法

表1に示した評価項目のうち、定性的評価項目（業務提案見積以外の全ての評価項目）については、次に示す5段階評価による点数化方法により得点を付す。

評価	評価の内容	得点化方法
A	特に優れている	配点×1.0
B	やや優れている	配点×0.75
C	普通	配点×0.5
D	やや劣る	配点×0.25
E	劣る	配点×0.0

(2) 業務提案見積金額の点数化方法

業務提案見積金額については、次の式にて見積額を点数化する。

$$\text{評価点} = \text{参加事業者最低提案見積金額} \div \text{当該提案見積金額} \times \text{配点}$$

※最低提案見積額を満点とし、他は上記計算方法により算出する。

得点は小数第二位以下を四捨五入した値とする。

3 評価の着眼点

提案書等に記載する項目は、提案書等の評価基準表の①から⑮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、解析力等を基準に判断する。

また、提案内容全体としていかに当水道局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。

(1) 会社概要及び財務状況

① 将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤を有するか。（会社の規模、財務状況からの履行能力を審査）

② 給水装置工事主任技術者の人数

(2) 実務実績

① 直近3カ年における当該委託業務と同種の受託実績について、どの程度有しているのか。

(3) 業務体制及び業務執行計画

① 指揮命令系統と責任体制をどのように考えているか。

② 業務全般についての管理を行う業務責任者はどのような経験及び能力を有しているか。

③ 各業務従事者の体制（配置）及び業務管理をどのように行うか。

④ 急な欠員が発生した場合、業務に支障を生じさせないための対応がどのようにとれるか。

⑤ 不祥事の防止対策及び発生時の対策をどのように考えているか。

⑥ 令和13年3月31日までの業務執行計画及び業務引継ぎのスケジュールについて

(4) 地域貢献（地元雇用、地元経済）

- ① 地元雇用について、どのように考えているか。
- ② 地元経済への貢献等について、どのような提案があるか。

(5) 窓口・受付業務

窓口・受付業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。

- ① 窓口業務（電話対応、料金徴収等）について、専門的知識及び経験を有する人員をどのように配置するのか。
- ② 適正な現金の収受及び管理をどのように行うか。
- ③ 水道使用等に係る各種届出（開栓、閉栓、名義・口座変更、メーター情報）の処理（システム入力を含む）をどのように行うか。
- ④ お客さまからの問合せ、苦情等への対応及び再発防止をどのように図れるか。
- ⑤ 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、どのような提案があるか。

(6) 閉開栓業務

- ① 閉開栓業務の取り組み体制を、どのように構築するか。

(7) 検針業務

- ① 漏水等の相談や、異常水量（大幅な水量増減）時の使用者に対して、どのような対応を行うか。
- ② 検針員にどのような人材を配置するか。（経験年数、人員数等）
- ③ 検針時における誤検針等のリスクへの対応をどのように行うか。
- ④ 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、どのような提案があるか。
- ⑤ 検針不能時（不在、障害、積雪期）、どのような対応を行うか。
- ⑥ 検針の遅れに対して、どのような対応を行うか。
- ⑦ 使用者からの検針に係る苦情等に対して、どのように対応するか。
- ⑧ 長期使用量のない物件に対し、どのような対応を行うか。

(8) 料金徴収業務

- ① 収納率向上について、どのような提案があるか。
- ② 口座振替の促進及び啓発をどのように行うか。
- ③ 徴収困難なケースを出さないための対策について、どのような提案があるか。
- ④ 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、どのような提案があるか。

(9) 滞納整理・給水停止業務

- ① 専門的知識及び経験を有する人員をどのように配置するか。
- ② 悪質な滞納者に対して、どのように対応するか。
- ③ 市外転出した滞納者への対応をどのように行うか。

- ④ 給水停止予定者に対して、どのように対応するか。
 - ⑤ 給水停止執行をどのように行うか。
 - ⑥ 苦情、不当要求等に関して、どのような対応を図れるか。
 - ⑦ 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、どのような提案があるか。
- (10) 研修体制
- ① 接遇及びクレーム対応の研修教育体制があるか。
 - ② ①以外の研修教育体制について、どのような提案があるか。
- (11) 漏水調査、水道管維持修繕及び検満メーター取替計画
- ① 従事者に、どのような人材を配置し、業務を行うか。
 - ② 漏水調査、修繕工事の受付・発注及び立会の対応をどのように行うか。
 - ③ 他工事に係る水道管等の照会・回答及び立会をどのように行うか。
 - ④ 給水装置工事の申請受付・審査及び検査の対応をどのように行うか。
 - ⑤ 検満メーターを検定有効期間内で取替る為には、どのような業務計画で行うのか。
 - ⑥ 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、どのような提案があるか。
- (12) 個人情報保護及び情報セキュリティ
- ① 個人情報保護関連の資格の有無について（業務責任者、業務従事者等）
 - ② 個人情報の取扱い及び管理、個人情報保護の徹底をどのように行うか。
 - ③ 情報セキュリティの管理について、どのような体制がとれるか。
 - ④ 顧客データの管理について、どのように考えているか。
- (13) 災害発生時や危機管理の体制
- ① 地震等の災害に備え、十分な防災対策を講じるとともに、災害が発生した場合の対策があるか。
 - ② 広範囲にわたる断水事故等が発生した場合、どのような協力体制がとれるか。
 - ③ 水道局との災害協定の具体的内容。
 - ④ 業務中の事故、盗難等による個人情報流失などの緊急事態に対して、公共事業の一翼を担う者として適切な対応がとれるか。
 - ⑤ 感染症発生時等、業務従事者が多数出勤困難となった場合、業務継続や応援体制はどのように行うか。
- (14) その他業務提案
- ① お客さまサービス及び業務品質の向上に直結する、具体的な企画・提案。
- (15) 業務提案見積
- ① 事業費の総額について、「(2)業務提案見積金額の点数化方法」の算定式により点数を付与する。