

## 一宮市水道料金等徴収業務委託プロポーザルによる事業者選定評価基準

この基準は、公募型プロポーザルにより、一宮市水道料金等徴収業務委託（以下「本業務委託」という。）受託候補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及び提案見積書（以下、「提案書等」という。）の内容を可能な限り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

項目ごとの配点は、次のとおり。

提案書等の評価基準表（ 合計 1,000 点満点 ）

評 価 項 目		配点	
会社内容に関する事項	(1) 財務状況	20	
業務委託に関する事項	受託規模実績	(2) 類似業務受託規模実績	20
	業務体制等	(3) 業務体制及び業務執行計画	50
		(4) 地域貢献（地元雇用等）に対する考え方	20
	業務履行方法等	(5) 受付業務（窓口・電話、水道料金等収納業務含む）に対する考え方	50
		(6) 検針業務（再検針調査業務含む）に対する考え方	50
		(7) 開閉栓業務（精算業務含む）に対する考え方	50
		(8) メーター入出庫及び保管業務に対する考え方	20
		(9) 中高層集合住宅等の特別取扱業務に対する考え方	10
		(10) 滞納整理業務に対する考え方	50
		(11) 電子計算処理業務に対する考え方	50
		(12) 研修体制に関する考え方	20
	個人情報保護及び危機管理	(13) 個人情報保護に対する考え方	50
		(14) 災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方	20
	効率化に向けての提案	(15) お客さまサービスの向上を踏まえた、どのような経営効率化策をもっているか	20
	(1)～(15)までの評価点（合計500点×0.4）		200
提案見積に関する事項	(16) 提案見積金額の評価点（500点×1.6）	800	
総 合 点		1,000	

### 2 審査方法

提案書等に記載された内容及びヒアリング内容について、各委員が評価項目毎に評価します。各評価項目については、次に示す4段階評価による得点化方式により評価点を付与します。なお、評価基準総合点は、評価項目ごとに評価検討会委員の得点を合計し、その平均点を採用します。小数点以下の端数があるときは、小数点第3位以下を四捨五入します。

評価（大項目）	評価の意味合い	得点化方式
A	要求基準をはるかに上回る具体的な提案がある	配点 × 1.00
B	要求基準を上回る具体的な提案がある	配点 × 0.75
C	要求基準をわずかに超える具体的な提案がある	配点 × 0.50
D	要求基準と同程度の提案	配点 × 0.25

※別紙選定評価表に、評価（大項目）を記入して下さい。

### 3 評価項目

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（16）までの項目ですが、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、創造性、実施手順の妥当性、従事者配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力等を基準に評価します。

また、提案内容全体としていかに本市上下水道事業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します。各項目において、評価の対象とする点を次に記します。

#### （1）財務状況（配点：20点）

会社の規模、経営状況を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤があるかということを重視して評価します。

- ・ 直近2年分の各年度の決算関係書類（貸借対照表、損益計算書及びキャッシュフロー）、直近5年分の経営比率計算書（様式第2-2）において、経営的に問題はないか判定をします。

#### （2）類似業務受託規模実績（配点：20点）

一宮市水道料金等徴収業務委託プロポーザル実施要綱の参加資格を有していることが標準的な評価となりますが、本業務委託内容と同種又は類似業務の受託規模実績についてどの程度有しているのかを評価します。

#### （3）業務体制及び業務執行計画（配点：50点）

業務体制及び業務執行計画に関しては、次の項目を評価し、総合的に優れた業務体制及び業務執行計画を行えると判断される者から順に高い得点をつけます。

- ・ 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（経歴・資格・経験年数等を記入のこと。）がどのようにできるか。また、業務における指揮命令系統と責任体制がどのようになっているか。（前記をまとめた、組織・従事者配置予定図も任意様式で添付してください。）
- ・ 委託する各業務において業務従事者の不祥事防止対策並びに発生時の対応についてどのように考えているか。
- ・ 業務マニュアル作成など業務責任者、業務従事者及び検針員等への業務指導方法について、どのように行うか。
- ・ 契約締結から業務開始までの準備期間について、どのような移行体制・移行計画を予定しているか。（業務従事者の確保、研修、引継ぎ等の具体的な体制・スケジュールを記載すること。）
- ・ 法的な対応が必要となった場合に、どのような体制で対応するのか。

- (4) 地域貢献（地元雇用等）に対する考え方（配点：20点）  
上記に関しては、次の項目を評価します。
- ・ 地元雇用に関してどのように考えているか。
  - ・ 地域貢献に関して優れた提案があるか。
- (5) 受付業務（窓口・電話、水道料金等収納業務含む）に対する考え方（配点：50点）  
上記に関しては、次の項目を評価します。
- ・ 受付業務には、どのような人材が適当と考えているか。また、接遇に関する専門的知識及び経験を有する人員の配置をどのように行えるか。
  - ・ 適正な現金の收受及び管理方法について、どのように対応するのか。
  - ・ 開閉栓等の電話受付で使用者が「届出した」・「していない」等のトラブル防止策及び対応をどのように行うか。
  - ・ その他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か。
- (6) 検針業務（再検針調査業務含む）に対する考え方（配点：50点）  
上記に関しては、次の項目を評価します。
- ・ 定例日に検針が出来なかった場合、どのように対応するのか。
  - ・ 漏水等の相談や異常水量に関する苦情等にどのように対応するのか。また、漏水が原因でない検針異常水量があった場合、再調査も含めて使用者に対してどのような対応をするか。
  - ・ 誤検針防止対策をどのように考えているのか。また、誤検針があった場合、どのように対応するか。
  - ・ 使用者からの検針員に係る苦情等（車に傷をつけた、物を壊した等）にどのように対応するのか。
  - ・ その他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か。
- (7) 開閉栓業務（精算業務含む）に対する考え方（配点：50点）  
上記に関しては、次の項目を評価します。
- ・ 繁忙期における開閉栓業務は、どのような体制で行うのか。
  - ・ 営業時間外に、緊急に対応しなければならない場合、具体的にどのような体制を予定しているか。
  - ・ 開閉栓業務に伴う事故処理、損害賠償等に対する考え方。
  - ・ その他当該業務の効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
- (8) メーター入出庫及び保管業務に対する考え方（配点：20点）  
上記に関しては、次の項目を評価します。
- ・ 適切なメーターの扱い方・保管方法をどのように考えるか。
  - ・ 正確なメーター入出庫をどのように行うのか。
  - ・ その他当該業務の効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
- (9) 中高層集合住宅等の特別取扱業務に対する考え方（配点：10点）  
上記に関しては、次の項目を評価します。
- ・ 中高層集合住宅等の特別取扱業務において、子メーターや集中検針盤の取替え時期にある物件所有の取替え促進にどのような優れた提案があるか。
  - ・ 集中検針盤や子メーターの故障が生じた場合、故障期間中の対応と復旧に向けた対応をどのように考えているか。

(10) 滞納整理業務に対する考え方 (配点：50点)

上記に関しては、次の項目を評価します。

- ・ 収納率を維持向上させるために、未納料金等を削減する方法をどのように考えているか。
- ・ 生活困窮等による滞納者に対しどのように対応するのか。
- ・ 不納欠損額を抑制する方法とその対応はどのように行うのか。
- ・ 停水執行及び解除作業において、発生するトラブルを示し、そのトラブルを防ぐ方法と、トラブルが発生した場合の対応はどのように行うのか。
- ・ 給水停止までの期間短縮策について、どのように進めていくか。

(11) 電子計算処理業務に対する考え方 (配点：50点)

上記に関しては、次の項目を評価します。

- ・ 電算システムの設置及び保守管理運営体制等について、どのように考えているのか。
- ・ 電算システムには、データ管理、データ処理、データ抽出、危機管理等のような特徴があるか。また、一宮市上下水道部が緊急にプログラム及び帳票類等の仕様変更が必要となった場合、どのように対応するのか。
- ・ 電算システム移行計画は、どのように計画しているか。
- ・ 電算システムトラブル時にどのような対応並びに体制を考えているか。
- ・ その他当該業務の改善または効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

(12) 研修体制に関する考え方 (配点：20点)

上記に関しては、次の項目を評価します。

- ・ 公営企業の業務受託者としてコンプライアンス (法令遵守) をどのように考えているか。
- ・ 業務責任者、業務従事者及び検針員に対する研修体制をどのように行うか。

(13) 個人情報保護に対する考え方 (配点：50点)

上記に関しては、次の項目を評価します。

- ・ 個人情報保護関連の資格を有しているか。(業務責任者、業務従事者等)
- ・ 受付業務、検針業務、滞納整理業務、電子計算処理業務等の各業務について想定される個人情報漏洩の事例を示し、それぞれの事例についての防止策及びそれが発生した際の対応方法をどのように行うか。
- ・ 情報処理機器を処分する際、機器内部の全ての情報を消去の上、復元不可能な状態にするためにどのようなことを行うか。
- ・ 個人情報管理体制並びに指導体制について、どのような優れた提案があるか。

(14) 災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方 (配点：20点)

上記に関しては、次の項目を評価します。

- ・ 地震・風水害・火災が発生した場合の災害時業務継続計画及び顧客データの管理について、どのように考えているか。
- ・ 地震・風水害など災害が発生した場合を想定して、一宮市上下水道事業に対してどのような支援が可能か。
- ・ その他当該業務に関して、どのような優れた提案があるか。

(15) お客様サービスの向上を踏まえた、どのような経営効率化策をもっているか（配点：20点）

お客様に納得してサービスを利用していただけるよう、お客様サービスの充実に努めるとともに、事務の効率化や経費の節減に取り組み限られた経営資源を活かしながら、合理的で効率的な事業運営を行っていかねばなりません。参加事業者として効率化策を提案してください。

(16) 提案見積金額（配点：500点）

上記に関しては、次の式にて見積金額を評価する。

（算定式）

得点 = (参加事業者最低提案見積金額 ÷ 当該評価対象参加事業者の提案見積金額) × 500点