

## 津市上下水道事業営業関連業務委託公募型プロポーザル選定基準

この基準は、提案内容を公平かつ客観的に評価し、最適な津市上下水道事業営業関連業務委託の受託候補者を選定するために、下記のとおりプロポーザル選定基準を定める。

### 1 評価基準 (審査)

評価項目		配点	小計
会社の内容に関する事項	① 会社の概要及び財務状況	10	10点
履行実績	② 履行実績	10	10点
業務体制	③ 業務実施計画及び業務遂行体制	40	40点
業務委託に関する事項	④ 受付（窓口・電話対応）業務・窓口現金収納業務	20	230点
	⑤ 開栓、閉栓等に関する業務	20	
	⑥ 上下水道料金等の調定・収納（下水道使用料等に関する業務含む）に関する業務	30	
	⑦ 下水道受益者負担金に関する業務	20	
	⑧ 検針に関する業務	20	
	⑨ 納付指導等（給水停止を含む）に関する業務	30	
	⑩ 電子計算機の端末処理に関する業務	20	
	⑪ 給水申込、水道メーター管理に関する業務	20	
	⑫ 料金システムの構築、運用及び保守業務	30	
	⑬ 研修体制・苦情対応に関すること	20	
個人情報保護	⑭ 個人情報保護に関すること	10	10点
危機管理	⑮ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関すること	20	20点
地域貢献	⑯ 地域貢献（地元経済・地元雇用）に関すること	20	20点
その他の業務提案	⑰ 包括関連業務で特にアピールしたい業務提案	20	20点
提案見積に関する事項	⑱ 提案見積金額 $\left[ \begin{array}{l} \text{得点} = \text{配点} \times (\text{最も低い見積金額} / \text{当該事業者の見積金額}) \\ \text{得点は小数点第1位（小数点第2位を四捨五入）まで算定します。} \end{array} \right]$	40	40点
合 計		400	400点

## 2 審査方法

企画提案書に記載された内容及びプレゼンテーションの結果について、各委員が評価項目ごとに評価する。

### (1) 評価項目の得点化方法

各評価項目については、次に示す6段階評価により得点を付与する。

評価	評価の意味合い	得点化方法
A	優秀である/高度な能力を有している	配点 × 1.0
B	満足できる/十分な能力を有している	配点 × 0.8
C	平均的である	配点 × 0.6
D	物足りなさを感じる/能力が若干乏しい 取組姿勢に誠実さが感じられない	配点 × 0.4
E	満足できない	配点 × 0.2
F	評価の対象外	配点 × 0.0

### (2) 受託候補者の選定基準

各委員の合計評価点を平均（平均小数点以下の端数がある場合は、小数点第2位を四捨五入する。）した合計点（以下、「評価基準総合点」という。）により審査し、評価基準総合点が、400点の60%以上（240点以上 以下「失格基準点」という。）の点数を満たした参加事業者のうち最上位者を受託候補者として選定する。同点の場合は、委員会に諮り受託候補者を決定する。

なお、参加事業者が1者であった場合でも審査を実施し、基準点を満たした参加事業者を受託候補者として選定する。

## 3 評価の着眼点

提案内容全体としていかに本市上下水道事業等のサービス向上のために優れた提案がなされているか、公営企業の業務受託者として法令遵守の管理体制等を考慮する。

なお、各項目の作成において、審査ポイントとなる点を次に記載する。

### (1) 会社概要及び財務状況

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。

### (2) 履行実績

ア 当該委託業務と同様の受託実績をどの程度有しているか。

イ 本業務委託内容と同種または類似の業務（システム構築は含まなくても可）について、給水人口22万人以上の地方公共団体及び地方公営企業法第2条に規定する企業から過去10年間で3年以上の履行実績は何件あるか。

### (3) 業務実施計画及び業務遂行体制

ア 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どのようにできるのか。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のか。

（常時雇用関係があり、本業務委託内容と同種または類似の業務について、3年以上の実務経験を有する人材は何名いるか。）

イ 急な欠員が発生した場合において、即座に適切に対応でき得る人員体制がどのよ

- うにとれているか。
- ウ 本市の検針、納付指導、窓口業務、収納業務、開閉栓等の各業務において、どのような執行計画に基づき行うか。
- エ 各業務の効率化、利用者サービスの向上の実現に直結する、実現可能で具体的な企画・提案。
- オ 契約締結から業務開始までの移行体制及び料金システム導入の計画
- (4) 受付（窓口・電話対応）業務・窓口現金収納に関する業務
- ア 応接業務（電話受付・料金受領等）について、接遇等専門的知識及び経験を有している人員の配置をどのように行えるか。
- イ 年末及び繁忙期対策はどのように考えているのか。
- ウ 窓口での現金収納はどのように考えているのか。
- エ 漏水相談（調査方法及び修理）に対して、どのような対策がとれるのか。
- (5) 開栓、閉栓等に関する業務
- ア 開閉栓業務にどのような人材を配置するのか。
- イ 年末及び繁忙期、ゴールデンウィーク等の長期休業日、夜間及び休業日における開閉栓業務は、どのような体制で行うのか。
- (6) 上下水道料金等の調定・収納に関する業務
- ア 現金の收受方法及び管理体制は、どのように行うのか。
- イ 目標収納率は、妥当性のある数値が設定されているか。また、目標収納率を下回らないような工夫がされているかどうか。
- ウ 納入通知書の作成・発送はどのように行うのか。
- エ 下水道使用料等の業務の運用スケジュールをどのように行うか。
- (7) 下水道受益者負担金に関する業務
- ア 下水道受益者負担金の業務内容について、知識・経験等は持っているか。
- イ 月次・年次作業のうち、受益者申告書等発送業務、受益者負担金決定通知等発送業務、納入通知書発送業務は上半期に集中するが対応できる人員の確保はできるのか。
- ウ 下水道受益者負担金の賦課等に関しては、受益地の現地調査を随時実施しており、毎年2月～3月については、新年度賦課を控えてその件数も増えるものとなるが、それらに向けた人員確保は可能か。
- (8) 検針に関する業務
- ア 検針員の確保、人員配置（経験年数、人員数等）及び業務管理はどのように行うのか。
- イ 検針時の携帯端末（ハンディーターミナル）はどのようなものか。
- ウ 異常水量（水量の大幅増減）に対して、どのような対策がとれるのか。
- エ 検針の遅れに対しどのように対応するか。
- オ 使用者等からの検針に係る苦情等にどのように対応するか。
- カ 誤検針防止対策をどのように考えているか。また、誤検針があった場合、どのように対応するか。
- キ 現検針員の雇用について、どのように考えているか。
- (9) 納付指導等（給水停止を含む）に関する業務

- ア 納付指導員にどのような人材を配置するか。(経験年数、人員数等)
  - イ 納付指導員の業務管理をどのように行うか。
  - ウ 生活困窮者、生活弱者と思われるケースで生活困窮の相談があった場合、局との連絡体制が考慮されているか。
  - エ 無届により転居や転出した滞納者の調査をどのような方法で行うか。
  - オ 不当要求行為等に関してどのような対応を行うか。
  - カ 滞納者や停水対象者との面談、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はどのように考えているか。
- (10) 電算計算機の端末処理に関する業務
- ア 多様化する統計資料等に対応できるデータの蓄積方法を熟知し、そのデータを利用して発注者が希望する資料作成が行える電算システム等の取扱いに習熟した者を配置できるか。また、障害発生時から修復までに、どのような対応がとれるか。誤入力を防ぐチェック方法はどのように行うか。
  - イ 各業務処理の運用スケジュール管理をどのように行うか。
- (11) 給水申込、水道メーター管理に関する業務
- ア どのような人材を配置するのか。
  - イ 業務内容について、ある程度の知識・経験等は持っているか。
  - ウ 各業務処理の運用スケジュール管理をどのように行うか。
- (12) 料金システムの構築、運用及び保守業務
- ア 料金システムの内容
  - イ 現行システムからのデータ移行をどのように考えているのか。
  - ウ 導入までのスケジュールをどのように考えているのか。
  - エ 導入後のセキュリティ対策をどのように考えているのか。
  - オ 導入後のアップデート(改善含む)をどのように考えているのか。
  - カ OA 機器等の取り扱いに習熟した者をどのように配置できるか。
  - キ システムエラーや障害時等のトラブル対応はどのように考えているか。
- (13) 研修体制・苦情対応に関すること
- ア 業務を遂行する上で具体的な研修計画・スケジュールがあるのか。
  - イ 人材育成に向けた研修体制についてどのように考えるか。
  - ウ 市条例、要綱も含め、法令等に関し研修体制についてどのように考えるか。
  - エ 研修に関して、優れた提案があるか。
  - オ 日常業務で起こる苦情に対し具体的にどのように対応しているのか。
  - カ 接遇、倫理、コンプライアンス等の研修体制についてどのように考えるか。
- (14) 個人情報保護に関すること
- ア 個人情報保護関連の資格の有無。
  - イ 委託業務を運営する上での個人情報の具体的な管理体制。
- (15) 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関すること
- ア 危機管理全般について、公共事業の一翼を担う者として適切であるかどうか。
  - イ 地震、台風、火災等の災害に備え、十分な防災対策を講じるとともに、災害が発生した場合を想定した対策があるか。

ウ 業務中の事故、システム故障、盗難による個人情報流出など、起こりうるあらゆる緊急事態に対して、公共事業の一翼を担う者として適切な対応が取れるか。

エ 災害及び断水事故時の発生における津市への支援・協力をどのように行うか。

オ その他危機管理全般に関する業務提案はあるか。

(16) 地域貢献（地元経済・地元雇用）に関すること

ア 地元雇用及び地元経験者（検針業務、納付指導、電話受付業務等）の継続雇用をどのように考えているのか（人数、条件等）

イ 地域貢献に関して、優れた提案があるか。

(17) 包括業務関連で特にアピールしたい業務提案

ア 事務の効率化、利用者サービスの向上の実現に直結する、実現可能で具体的な企画・提案について評価する。

イ 本仕様書に記載されていない業務や企業アピール（正社員比率、従業員の定着率、有給休暇の取得率等）について評価する。