

北広島市上下水道事業検針・収納等業務委託公募型プロポーザル契約候補者選定基準

この基準は、公募型プロポーザルによる契約候補者を選定するため、参加申請事業者（以下「参加事業者」という。）から提出された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ある。

1 評価基準表（325点満点）

評価項目		配点	小計	
会社内容に関する事項		①受託実績について	20	20点
業務委託に関する事項	業務体制	②業務執行計画及び業務体制について	20	255点
		③地域貢献について	10	
	業務執行方法等	④窓口・受付業務について	10	
		⑤検針及び調定業務について	30	
		⑥再検針・漏水調査及び開閉栓業務について	30	
		⑦収納、未納整理・給水停止業務について	40	
		⑧電子計算機処理業務（構築含む。）、検満メーター取替データ管理について	40	
		⑨業務を効率化するための提案について	20	
		⑩人材の育成・確保及び研修体制について	10	
	個人情報保護及び危機管理	⑪個人情報保護について	10	
		⑫防災、災害及び緊急時等危機管理について	20	
	その他の業務提案	⑬その他の業務提案について	15	
	委託金額に関する事項		⑭提案見積金額	
合 計			325点	

2 審査方法

(1) 評価項目②から⑬については、次に示す5段階評価による得点化方法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	特に優れている	配点 × 1.0
B	優れている	配点 × 0.8
C	普通	配点 × 0.5
D	やや劣る	配点 × 0.2
E	劣る	配点なし

(2) 評価項目⑭の提案見積金額に対する得点の付与方法は以下のとおりとする。

$$\text{得点} = \text{配点} \times \text{最低提案見積額} \div \text{当該業務提案見積額}$$

(小数点以下は第2位を四捨五入する。)

(3) 評価の着眼点

評価は、主に業務に対する理解度、説明能力、意欲、提案書の的確性、表現力、実施手順の妥当性、社員配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力等を基準にする。

また、業務提案内容全体としていかに本市の上下水道事業のサービス向上につながる優れた提案がされているか、包括的な業務委託のメリットを生かした提案がされているかなどの点も考慮する。

評価項目①から⑭の審査ポイントとなる点は以下のとおりとする。

① 受託実績について (配点：20点)

ア 同種・類似業務の受託実績数

② 業務執行計画及び業務体制について (配点：20点)

ア 業務委託の範囲に関し、どのような執行計画に基づき行うか。

イ 業務従事者及び業務責任者の配置計画や指揮命令系統について、どのように考えているか。

ウ 不祥事の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。

エ 業務従事者に急な欠員が生じた場合の業務への対応について、どのように考えているか。

③ 地域貢献について (配点：10点)

ア 業務従事者の地元雇用について、どのように考えているか。

イ 業務従事者の雇用形態、雇用期間及び給料水準等の待遇をどのように考えているか。

④ 窓口・受付業務について (配点：10点)

ア お客さまからの電話による問い合わせや窓口への来庁時において、迅速に対応するための取組みについて、どのように考えているか。

イ 高齢者など福祉的な配慮が必要なお客さま等への対応について、どのように考えているか。

ウ 苦情・問い合わせ等について、どのような対応を考えているか。

エ 他の受託者との連携について、どのように考えているか。

⑤ 検針及び調定業務について (配点：30点)

ア 検針員の人員配置 (人数及び経験年数など) について、どのように考えているか。

イ 検針員の業務管理及び検針データの取扱いについて、どのように考えているか。

ウ 検針時に発見した異常水量及び無届使用等判明時の対応について、どのように考えているか。

エ 検針業務における誤検針及びハンディターミナル操作ミス等の防止対策について、どのように考えているか。

オ 調定・更正業務の事務処理において、業務責任者が注意すべき点をどのように考えているか。

- ⑥ 再検針・漏水調査及び開閉栓業務について（配点：30点）
- ア 再検針・漏水調査及び開閉栓業務について、どのような人員配置を考えているか。
 - イ 再検針・漏水調査業務における調査対象箇所の抽出方法について、どのように考えているか。
 - ウ メーター故障等について、担当部署との連携をどのように考えているか。
 - エ 開閉栓業務における訪問箇所の誤りについて、どのような対策を考えているか。
- ⑦ 収納、未納整理・給水停止業務について（配点：40点）
- ア 窓口等で収納した上下水道料金の集計・整理及び適正な現金の管理方法について、どのように考えているか。
 - イ 窓口等で上下水道料金収納時におけるつり銭の渡し間違いや領収書の誤発行、納入通知書等の誤発送、口座情報の誤入力等の未然防止策について、どのように考えているか。
 - ウ 収納率の向上について、未納整理業務及び給水停止業務における取組みの考え方を含め、どのように考えているか。
 - エ 無届転出者等の返戻郵便物の調査及び対応について、どのような対応を考えているか。
 - オ 冬期間における給水停止業務について、どのように考えているか。
 - カ 給水停止執行者の解除条件及び未収金の回収について、どのように考えているか。
 - キ 給水停止執行後の苦情等への対応について、どのように考えているか。
 - ク 悪質な未納者に対してどのような対応を考えているか。
- ⑧ 電子計算機処理業務（構築含む。）、検満メーター取替データ管理について（配点：40点）
- ア データの保管方法（危機管理）について、どのように考えているか。
 - イ データ入力ミス等に対するチェック体制をどのように考えているか。
 - ウ 水道マスタの取り扱いについて、どのように考えているか。
 - エ 新システムを構築するにあたり、本格稼働までの作業工程とリスクについて、どのように考えているか。
 - オ 給排水システムの構築について、どのように考えているか。
 - カ システムの処理速度について、どのように考えているか。
 - キ ハンディターミナルの更新について、どのように考えているか。
 - ク 各種帳票の様式について、どのように考えているか。
 - ケ 検年満期月の未交換メーターに対するチェック体制をどのように考えているか。
 - コ 検針期間中の取替対象者のチェック体制をどのように考えているか。
- ⑨ 業務を効率化するための提案について（配点：20点）
- ア ④から⑧までの業務を包括的に受託するにあたり業務の効率化について、どのように考えているか。
- ⑩ 人材の育成・確保及び研修体制について（配点：10点）
- ア お客さまに対する接遇等の実践的な能力や苦情対応能力、法的な知識の習得・向上について、どのように考えているか。
 - イ 業務従事者に対する研修及び教育について、どのように考えているか。
 - ウ モチベーションの維持・向上を図るための方策について、どのように考えているか。

⑪ 個人情報保護について（配点：10点）

- ア 個人情報漏えい等の事故発生の未然防止や発生リスクを低減するために、どのように具体的に取り組むのか。
- イ 個人情報保護に関する業務従事者への周知、指導、研修についてどのように考えているか。

⑫ 防災、災害及び緊急時等危機管理について（配点：20点）

- ア 地震等の自然災害及び水道事故等が発生した場合の支援・協力体制について、どのように考えているか。
- イ 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、適切な対応が取れるのか。

⑬ その他の業務提案について（配点：15点）

- ア 利用者サービス及び業務品質の向上について、どのような提案があるのか。

⑭ 提案見積金額（配点：50点）

提案見積書に記載された提案見積額については、2(2)において示した算定式により得点を付与する。ただし、①～⑬までの得点の合計について、第1位となる者のとの得点差が15点以上となる者については、得点を付与しない。