

## 帯広市上下水道料金収納業務及び給排水業務委託 評価基準

この基準は、公募型プロポーザルにより、上下水道料金収納業務及び給排水業務委託の受託者を特定するため、提案者から提出された業務提案書等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。

### 1 評価基準

項目ごとの配点は、次の表の通り。

業務提案書等の評価基準表（合計 300 点満点）

事 項	番号	審 査 項 目	配 点
会社に関する事項	①	会社概要及び財務状況	10点
	②	地域貢献	10点
	③	人材の育成及び技術者等の確保	10点
	④	個人情報保護	10点
委託業務に関する事項	⑤	災害等危機管理への対応	10点
	⑥	委託業務に係る受託実績	30点
	⑦	地元雇用	30点
	⑧	業務執行体制及び業務執行計画	20点
	⑨	共同企業体での連携に関する考え方	10点
	⑩	窓口受付業務に対する考え方	20点
	⑪	再検針調査及び料金調定業務に対する考え方	10点
	⑫	請求及び収納業務に対する考え方	10点
	⑬	滞納整理・給水停止業務に対する考え方	30点
	⑭	給水装置・排水設備工事等関連業務に対する考え方	30点
	⑮	収納率の目標値の確保等	20点
	⑯	その他の業務提案	10点
提案見積金額に関する事項	⑰	業務提案見積金額及び積算内訳	30点
合 計			300点

### 2 審査方法

(1) 番号1から番号16の各審査項目については、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	優秀である。/高度の能力を有している。/十分な効果が期待できる提案である。	配点 × 1.0
B	満足できる。/十分な能力を有している。/効果が期待できる提案である。	配点 × 0.8
C	平均的である。/要求水準を満たすレベルの提案である。	配点 × 0.6
D	物足りなさを感じる。/能力が乏しい。/あまり効果が期待できない提案である。	配点 × 0.4
E	評価の対象外。/ほとんど効果が期待できない提案である。(記載がない場合も含む)	配点 × 0.0

(2) 番号17の業務提案見積金額に対する得点の付与方法は以下の通りとする。

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

(小数点以下第3位を四捨五入する。)

(3) 評価の着眼点

番号1から番号16までにおける評価は、業務提案書等に記載された内容及びプロポーザル審査委員会当日のプレゼンテーション・ヒアリングにより、業務に対する理解度、意欲、業務提案の的確性、独創性、実施手順の妥当性、社員配置の妥当性、提案内容の根拠等を基準に評価する。

また、市の要求水準を満たした上で、業務提案内容全体としていかに本市の業務のサービス向上のほか効果的・効率的に優れた提案がなされているか等の点も考慮する。

なお、各項目において審査のポイントとなる点を次に記す。

(会社に関する事項)

① 会社概要及び財務状況 (配点：10点)

ア 本業務を安定的かつ継続的に履行することが出来る経営基盤があるか。

イ 経営方針及び社会的責任を果たすためのコンプライアンスへの取組みはどのようなものか。

② 地域貢献 (配点：10点)

地域貢献及び地域経済に資するため、どのような考えを有しているか。

③ 人材の育成及び技術者等の確保 (配点：10点)

ア 接遇や苦情対応能力の向上について、どのように考えているか。

- イ 法的な知識、技術的能力及びより実践的な能力の習得、向上について、どのように考えているか。
- ウ 業務従事者の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。
- エ 本業務の履行に関し、実務経験及び技術的能力（OA機器等の取扱いに習熟した者を含む。）を有する業務従事者の確保について、どのように考えているか。

**④ 個人情報保護（配点：10点）**

個人情報の漏えい等の事故発生の未然防止、発生リスクを低減するため、個人情報の管理について、どのように具体的に取り組むのか。（個人情報保護方針、マニュアル等がある場合は関係書類を添付してください。）

**（委託業務に関する事項）**

**⑤ 災害等危機管理への対応（配点：10点）**

- ア 災害時応援協定（電話対応業務、広報車による広報活動、応急給水活動）を市と締結する他にどのような支援、協力をすることができるのか。
- イ 災害等が発生した場合において業務を継続するためにどのような内容の業務継続計画を策定するのか。

**⑥ 委託業務に係る受託実績（配点：30点）**

当該業務と同種の業務について、これまでの受託実績（企業活動）と取組方針、その成果について、どのように考えているか。

**⑦ 地元雇用（配点：30点）**

- ア 業務従事者の地元雇用について配慮を求めているが、どのように考えているか。
- イ 委託前（令和5年度）から当該業務に従事していた業務経験者を継続して雇用する考えはあるか。
- ウ 継続して業務経験者を雇用する場合はどのような勤務条件（給与、雇用形態、年齢制限、勤務時間、有給等）を考えているか。

**⑧ 業務執行体制及び業務執行計画（配点：20点）**

- ア 業務従事者の配置計画等業務の執行体制及び業務の執行計画について、どのように考えているか。（グループでプロポーザルに参加している場合は、業務分担、業務連携の考え方を教えてください）
- イ 業務責任者等の配置にあたり、どのような人材を予定しているか。また、指揮命令系統と責任体制について、どのように考えているか。

ウ 水道等の使用開始及び中止の受付、精算検針の繁忙期や、窓口での収納繁忙日（年金支給日等）における業務執行体制について、どのように考えているか。

また、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。

エ 要求水準書に基づく本業務の計画的かつ合理的な実施にあたり、不適切事務防止のため自らモニタリング（セルフモニタリング）を行うための、モニタリングの項目及び手法等の具体的な内容について、どのように考えているか。

オ 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。就業規則並びに労働基準法第36条に基づく時間外及び休日の労働に関する協定書の写しを添付してください。（業務提案見積金額及び積算内訳中の人件費の割合が低すぎないか、適正に賃金を支払う体制があるかを評価します。）

カ 契約日以降業務開始前までの履行準備期間及び、契約終了前の引継ぎ方法について、どのように考えているか。

**⑨ 共同企業体での連携に関する考え方（配点：10点）**

受託者と別途選定する「上下水道検針業務委託」の受託者が組成する共同企業体の構成員（検針業務担当）との連携（連絡調整、ミス防止対策、業務をスムーズにする工夫等）について、どのように考えているか。

**⑩ 窓口受付業務に対する考え方（配点：20点）**

ア 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 高齢又は理解力に乏しいお客さまや外国人に対する対応について、どのように考えているか。

ウ 入力ミス防止対策について、どのように考えているか。

エ 苦情（受託者側の過失）について、どのような対応、市への報告を考えているか。

オ 不当要求、迷惑行為等をする来庁者に対してどのような対応を考えているか。

カ 窓口受付業務の中で市民の利便性向上のためどのようなことを考えているか。

**⑪ 再検針調査及び料金調定業務に対する考え方（配点：10点）**

ア 定期検針前データの作成、検針後データの取込作業におけるデータ抽出不備や入力ミス防止のための防止対策について、どのように考えているか。

イ 再検針調査業務における調査入力結果の検査について、適正な料金を賦課するために必要な精度と迅速な検査が求められるものであるが、どのような対応を考えているか。

ウ お客さまが不在等で再検針調査業務が困難な箇所について、どのような対応を考

えているか。

エ 再検針調査業務に関する苦情（受託者側の過失）、問い合わせ等について、どのような対応を考えているか。

オ 再検針後の調定データ入力ミス等の防止策及び対応について、どのような対応を考えているか。

**⑫ 請求及び収納業務に対する考え方（配点：10点）**

ア 収納した水道料金等の集計、整理及び管理方法について、どのように考えているか。

イ 窓口等での水道料金等収納時における、つり銭の渡し間違いや領収書の誤発行等の未然防止策について、どのように考えているか。

ウ 業務従事者による水道料金等の横領等の未然防止策について、どのように考えているか。

エ 口座情報の入力ミス防止対策について、どのように考えているか。

オ 口座振替の推進について、どのように考えているか。

カ 納入通知書や各種お知らせの発送ミス防止対策について、どのように考えているか。

**⑬ 滞納整理、給水停止業務に対する考え方（配点：30点）**

ア 資力のある滞納者と資力のない滞納者（生活困窮者）に対して、それぞれどのような基本姿勢で臨もうとしているのか。

イ 悪質滞納者、高額滞納者の滞納解消を図るための方法や優先度についてどのように考えているか。

ウ 滞納者の滞納期数が1～2期の場合、滞納期数が累積していくことを防ぐための方法について、どのように考えているか。

エ 給水停止執行日の閉栓、開栓作業や納入相談を滞りなく安全かつ効率的に行うための工夫について、どのように考えているか。

オ 給水停止の開栓作業において、考えられるトラブル等の未然防止及び滞納者からの苦情について、どのような対策を考えているか。

カ 市外へ転出（無届け転出含む）した滞納者について、納入折衝を図るためどのような方法で調査し対応すると考えているか。

キ 滞納整理、給水停止業務を効果的かつ効率的に行うために、どのような取り組みを考えているか。

**⑭ 給水装置・排水設備工事等関連業務に対する考え方（配点：30点）**

ア 給排水工事申請受付窓口配置を予定している人材及び人員体制について、どのように考えているか。

- イ 給排水関連法規や各種基準の習得、GIS 等コンピューターシステムや技術知識の習得のための研修に対して、どのように考えているか。
- ウ 給排水工事の現場検査の人員配置について、どのように考えているか。
- エ 申請書類等の受け渡し及び受付書類のチェック体制について、どのように考えているか。
- オ 指定工事業者に対する指導の考え方について、どのように考えているか。
- カ 量水器の在庫管理、量水器管理に係るデータ入力ミス防止対策についてどのように考えているか。

**⑮ 収納率の目標値の確保等（配点：20点）**

目標を下回らないためにどのような工夫を考えているか。

**⑯ その他の業務提案（配点：10点）**

- ア 各業務を執行する以外で、お客さまサービスの向上や業務改善点、効率化等に資する提案について、どのようなものがあるか。
- イ 要求水準書に基づく本業務の計画的かつ合理的な実施にあたり、お客さまからの評価の把握方法等に関する具体的な内容についてどのように考えているか。

**（提案見積金額に関する事項）**

**⑰ 業務提案見積金額及び積算内訳（配点：30点）**

業務提案見積書に記載された業務提案見積額については、2（2）において示した算定方式により得点を付与とする。