

別府市水道料金等徴収業務委託公募型プロポーザル方式による事業者選定基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、別府市水道料金等徴収業務委託最終受託候補者を選定するため、参加事業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です。

1 評価基準

項目ごとの配点は、次の表のとおりとします。

業務提案書等の評価基準表（合計400点満点）

評 価 項 目		配点	小 計	
会社内容に関する事項	① 会社概要及び財務状況	30	30点	
業務委託に関する事項	業務実績	② 受託実績	40	270点
	業務体制	③ 業務体制及び業務執行計画	30	
		④ 地域貢献（地元経済・地元雇用）に対する考え方	30	
	業務履行方法等	⑤ 検針業務に対する考え方	30	
		⑥ 窓口収納業務に対する考え方	20	
		⑦ 精算業務に対する考え方	20	
		⑧ 滞納整理業務に対する考え方	30	
		⑨ 給水停止業務に対する考え方	20	
		⑩ 研修体制・人材育成に対する考え方	10	
	個人情報保護及び危機管理	⑪ 個人情報保護に対する考え方	10	
⑫ 防災、災害及び緊急時危機管理に対する考え方		10		
その他の業務提案	⑬ その他の業務提案	20		
提案見積に関する事項	⑭ 提案見積金額及び積算内訳書	100	100点	
合 計			400点	

2 審査方法

業務提案書等に記載された内容について、次の審査方法に従い定量化する。

(1) 定量化審査における得点化方法

項目ごとに定量化評価を行い、評価できる場合はその項目に定める得点を付与する。

なお、提案見積金額に関する事項については、次の算定式にて提案見積金額を得点化する。

(算定式)

価格点 = 「 $0.5 - \{ (\text{①提案見積書に記載された金額} - \text{②提案見積書に記載された金額の平均}) / \text{②提案見積書に記載された金額の平均} \}$ 」 × 価格配点

※「 $0.5 - \{ (\text{①提案見積書に記載された金額} - \text{②提案見積書に記載された金額の平均}) / \text{②提案見積書に記載された金額の平均} \}$ 」の値が、負の値になるときは「0」と、1を超えるときは「1」とする。

(2) 各評価項目における得点化方法

各評価項目については、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	特に優れている	配点 × 1.0
B	優れている	配点 × 0.75
C	普通	配点 × 0.5
D	劣っている	配点 × 0.25
E	特に劣っている	配点 × 0.0

(3) 評価の着眼点

業務提案書等に記載する項目は、業務提案書等の評価基準表の①から⑭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、解析力等を基準に評価します。

また、提案内容全体として、いかに本市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。また、各項目の作成において、審査ポイントとなる点を次に記します。(ポイントを理解のうえ、業務提案書等の作成を行ってください。)

- ① 会社概要及び財務状況（配点：30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を行います。
- ② 受託実績（配点：40点）
給水戸数が5万戸以上の水道事業者の発注する検針業務及び水道料金等徴収業務の受託実績（類似の業務を含む。）を1件以上有しているかを重視し評価します。
- ③ 業務体制及び業務執行計画（配点：30点）
業務体制及び業務執行計画に関しては、次の項目を重視し、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。
- ① 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。
 - ② 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。
 - ③ 本市の検針、窓口収納、精算、滞納整理、給水停止の各業務において、どのような執行計画に基づき行うのか。
 - ④ 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。
 - ⑤ 従事者に対し、業務に関する研修・教育をどのように行えるか。
 - ⑥ 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。
- ④ 地域貢献（地元経済・地元雇用）に対する考え方（配点：30点）
地域貢献（地元経済・地元雇用）に関しては、以下の項目を重視します。
- 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、どのような優れた提案があるか。
- ⑤ 検針業務に対する考え方（配点：30点）
検針業務に関しては、以下の項目を重視します。
- ① 検針員にどのような人材を配置するか。
 - ② 異常水量（水量の大幅増減、漏水等）及び認定水量に対して、どのような対策がとれるか。
 - ③ 検針員の業務管理（検針員の管理・指導、検針結果の点検・調査）をどのように行うか。
 - ④ 検針遅れに対してどのように対応するか。
 - ⑤ 使用者からの検針に係る苦情等にどのように対応するか。
 - ⑥ 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。

- ⑥ 窓口収納業務に対する考え方（配点：20点）
窓口収納業務に関しては、以下の項目を重視します。
- ① 応接業務（電話対応、料金受理等）について、専門的な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。
 - ② 適正な現金の收受及び管理方法について、過誤入金の場合も含めてどのような対策をとっているか。
 - ③ 窓口における苦情を適切に処理し、再発防止をどのように図るのか。
 - ④ 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。
- ⑦ 精算業務に対する考え方（配点：20点）
精算業務に関しては、以下の項目を重視します。
- ① 精算業務の体制は、どのように行うのか。（指針値の読取、閉栓処理等）
 - ② 繁忙期間における精算業務は、どのような体制で行うか。
 - ③ 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。
- ⑧ 滞納整理業務に対する考え方（配点：30点）
滞納整理業務に関しては、以下の項目を重視します。
- ① 滞納整理要員として、何人配置できるか。
 - ② 滞納整理要員として、どのような人材が適当と考えるか。
 - ③ 未納料金の督促をより効率的かつ効果的に行い、収納率を向上させるための方策について、どのように考えているか。
 - ④ 無届により転出した滞納者の調査をどのような方法で行うか。
 - ⑤ 苦情、不当要求等に関してどのような対応が図れるか。
 - ⑥ 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。
- ⑨ 給水停止業務に対する考え方（配点：20点）
給水停止業務に関しては、以下の項目を重視します。
- ① 給水停止執行要員として、何人配置できるか。
 - ② 給水停止作業及び解除作業において、どのように考えているか。
 - ③ 給水停止の執行後、その未納者に対してどのように対応するか。
 - ④ 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。
- ⑩ 研修体制・人材育成に対する考え方（配点：10点）
研修体制・人材育成に関しては、以下の項目を重視します。
- ① 業務を遂行するうえで、必要な研修体制があるか。
 - ② 業務を遂行するうえで、人材育成に対し、どのように取り組むのか。
 - ③ 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。

⑪ 個人情報保護に対する考え方（配点：10点）

個人情報保護に関しては、以下の項目を重視します。

- ① 委託業務を運営するうえで、個人情報の管理体制をどのような方法で行うか。
- ② 想定される情報漏洩の事例とそれが発生した際の対応方法についての提案があるか。
- ③ 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 防災、災害及び緊急時危機管理に対する考え方（配点：10点）

防災、災害及び緊急時危機管理に関しては、以下の項目を重視します。

- ① 地震、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。
- ② 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、公共事業の一翼を担う者として適正な対応がとれるか。
- ③ 広範囲にわたる断水事故等が発生した場合、運搬給水等の対応について協力体制がとれるか。

⑬ その他の業務提案（配点：20点）

本市水道事業において、料金業務に係るお客様サービス向上の実現に直結する実現可能で具体的な企画・提案があるか。

⑭ 提案見積金額及び積算内訳書（配点：100点）

提案見積書に記載された事業費の総額について、次の方法により評価し、得点を付与する。

（評価方法）

提案見積書に記載された事業費の総額については、先に示した算定式により得点を付与する。得点は、小数点第二位以下を四捨五入した値とする。