

サービスセンター業務委託事業者選考基準

この基準は、プロポーザル方式により甲府市上下水道局サービスセンター業務委託の優先交渉権者を選考するため、参加事業者から提出された企画提案書等の内容を、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 企画提案書等の評価の着眼点

企画提案書等に記載する項目は、評価基準表の1から26までの項目とし、評価は主に、業務に対する理解度、意欲、的確性、業務履行手順及び業務責者等配置の妥当性、企画提案内容の根拠、解析力、表現力、創造性、説明能力等を基準にして評価します。また、企画提案内容が上下水道事業のサービス向上に寄与する提案となっている点についても考慮します。

企画提案書等の評価項目における審査内容及び評価基準となる点を次に記しますので、審査内容を理解のうえ企画提案書等の作成をください。

評価項目		配点	審査内容・評価基準		
能力点	1	会社概要及び財務状況	20	(1)	会社の規模（業務内容、従業員数）や財務・経営状況について
				(2)	公的認証の取得状況について
	2	受託実績	10	(1)	水道サービスセンター又は水道料金等徴収業務の受託実績について（受託の経験年数等）
				(2)	受託中又はこれまでに受託したことのある水道事業体の規模について（給水人口等）
				(3)	検針、料金収納、滞納整理業務以外の業務で受託している業務について
				(4)	使用開始の受付から滞納整理まで、包括的に業務受託している実績について
	3	業務体制及び業務履行計画	40	(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について
				(2)	業務の遂行における指揮命令系統と責任体制
				(3)	業務ごとの人員配置
				(4)	業務従事者に急な欠員が発生した場合において、適切かつ即座に対応できる人員体制について
				(5)	当該委託業務の履行計画及び業務を履行するにあたり特に注意する事項について
				(6)	想定しうる問い合わせや苦情対応について（滞納整理及び給水停止業務を除く）
				(7)	夜間や休日対応について（滞納整理及び給水停止業務を除く）
	4	地域貢献（地元経済・地元雇用）に対する考え方	30	(1)	地元の社会及び経済への貢献等について
				(2)	地元雇用について
5	開栓・閉栓等受付及び転居精算業務に対する考え方	20	(1)	水道使用申込書等のデータ入力業務について（入力確認作業を含む）	
			(2)	転居等にもなう精算業務について（繁忙期における精算業務体制を含む）	
			(3)	システム登録と現地が異なっている場合の対応について	
			(4)	開閉栓等受付及び転居精算業務の改善又は効率化についての提案	

評価項目		配点	審査内容・評価基準		
能力点	6	検針業務に対する考え方	25	(1)	検針業務の人員体制及び業務履行計画について
				(2)	異常水量（水量の大幅増減、漏水等）及び水量認定について
				(3)	検針結果の点検方法や再調査について
				(4)	検針員の業務管理（検針員の管理、指導）について （検針員の労務管理（勤務形態、労災保険等）を含む）
				(5)	誤検針の防止対策について （誤検針した場合の対応を含む）
				(6)	虚偽検針を防止するための対策について （虚偽検針が発覚した場合の対応を含む）
				(7)	検針遅れに対する対応について
				(8)	検針業務の改善又は効率化についての提案
	7	調定及び調定更正業務に対する考え方	20	(1)	調定確定の業務履行計画について
				(2)	調定確定と検針結果の確認について
(3)				漏水等ともなう調定更正の対応について （異常水量の対応を含む）	
(4)				調定に関する資料（例月、年次等）作成について	
(5)				調定及び調定更正業務の改善又は効率化についての提案	
8	口座振替業務に対する考え方	10	(1)	口座振替依頼書等の保管について	
			(2)	口座振替データの作成、送付等について	
			(3)	口座振替結果と入金された資金との確認方法について	
			(4)	口座振替の推進についての提案	
9	コンビニエンスストア収納、クレジットカード収納業務に対する考え方	5	(1)	コンビニエンスストア収納について	
			(2)	クレジットカード払いについて	
10	納入通知書発送業務に対する考え方	5	(1)	納入通知書の発送時期や取扱期限、納入期限の設定について	
			(2)	納入通知書の発送に関する事項について （あて先不明等による返戻処理について含む）	

評価項目		配点	審査内容・評価基準
能力点	1 1 滞納整理及び給水停止業務に対する考え方	60	(1) 滞納整理（給水停止含む）要員として配置する予定人数について（どのような人材が適当か）
			(2) 未収金の回収について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
			(3) 滞納者との面談、交渉、約束等の記録に関する取扱いや管理方法について
			(4) 生活困窮者等の滞納整理について（水道料金等の福祉減免制度は設けていない）
			(5) 長期又は高額滞納者に対する対応について
			(6) 滞納者が転居又は給水区域外に転居した場合の対応について
			(7) 給水停止作業及び給水停止解除作業について
			(8) 給水停止後の滞納者への対応について
			(9) 夜間、休日における滞納者への対応について（給水停止解除作業を含む）
			(10) 滞納整理及び給水停止に関する苦情又は不当要求への対応について（顧問弁護士等に相談できる体制は整っているか）
			(11) 滞納整理及び給水停止業務の改善又は効率化に対する提案
	1 2 収納証明書発行業務に対する考え方	5	(1) 収納証明書発行について
			(2) 収納証明書発行に関する個人情報の取扱いについて
	1 3 電子計算機器運用業務に対する考え方	10	(1) 電子計算機器の情報の漏洩防止策についての対策（運用における重視する事項について含む）
(2) メーター検針機器（ハンディーターミナル）の運用又は管理について			
(3) プログラム及び帳票類の変更が発生した場合の対応について			
1 4 宅地内簡易漏水調査業務に対する考え方	10	(1) 宅地内簡易漏水調査業務について	
		(2) 漏水調査業務に従事する業務従事者の育成方法について	
1 5 公金窓口収納業務に対する考え方	20	(1) 受領現金の管理（保管を含む）について	
		(2) 現金受領の間違いが発覚した場合の対応について	
		(3) 現金等を受領する場面等で特に注意する事項について	
		(4) 公金の盗難や紛失に備えて保険に加入しているか	
1 6 総合案内及び電話交換業務に対する考え方	25	(1) 総合案内及び電話交換業務で特に注意する事項について	
		(2) 総合案内及び電話交換業務に従事する業務従事者の育成について	
		(3) 総合案内及び電話交換業務の改善及び効率化に対する提案	
1 7 井戸水用メーター等指針読み取り業務に対する考え方	10	(1) 検定満期となっている定期報告水量に差異が発覚した場合やメーター交換指導について	
		(2) 井戸水用メーター等指針読み取り業務の改善や効率化についての提案	

評価項目		配点	審査内容・評価基準		
能力点	18	検定満期等に伴う水道メーター管理業務に対する考え方	10	(1)	水道メーターの庫入・庫出・保管など、的確な在庫管理を行うために重視する事項について
				(2)	水道メーター管理業務に係る電算システムへの入力、集計、委託者への報告などの事務作業における手続きについて
				(3)	検定満期等に伴う水道メーター管理業務の改善や効率化についての提案
	19	水道メーター上流等簡易漏水調査業務に対する考え方	5	(1)	検針時における調査が未実施となった場合、調査戸数を確保するためどのように対処するか
				(2)	測定データの精度を高めるため留意すべき事項について
	20	災害等緊急時の危機管理に対する考え方	20	(1)	災害等緊急事態が発生した場合の本局との連携及び支援体制について
				(2)	災害や感染症流行により多数の業務従事者が出勤困難となった場合の業務を継続する体制について
				(3)	大規模な断水事故等が発生した場合の本局に対する支援又は協力について
				(4)	緊急時の連絡体制及び出勤体制について
				(5)	災害等の危機管理に対する提案について
21	業務習得及び業務従事者研修に対する考え方	20	(1)	業務を履行するに必要な知識等の研修について（接遇を含む）	
			(2)	人材育成（業務従事者の育成）の研修について	
			(3)	研修の成果の具体的な検証方法について	
			(4)	業務の引き継ぎ等について	
22	個人情報の保護への取り組みに対する考え方	15	(1)	個人情報保護関連資格取得者の配置について	
			(2)	情報セキュリティに関する資格取得者の配置について	
			(3)	業務従事者に対する個人情報保護に関する指導及び研修について	
			(4)	想定される情報漏洩の事例と情報漏洩が発生した際の対応について	
			(5)	個人情報の保護に関する改善等についての提案	
23	企業の社会的責任の考え方	15	(1)	労働環境、労働安全衛生、障害者雇用等、従業員の働き方に関する考え方	
			(2)	コンプライアンスに関する考え方	
			(3)	環境配慮、社会貢献等に関する考え方	
24	業務改善に対する考え方	30	(1)	サービスセンター業務の改善及び効率化に対しての提案	
			(2)	業務改善及び効率化の実現方法	
25	その他の業務提案	10	(1)	お客様サービスの向上に直結する実現可能な企画や提案	
			(2)	当該委託に対する企画提案	

評価項目			配点	審査内容・評価基準	
価格点	26	提案見積額及び積算内訳書	150	(1)	<p>提案見積書及び積算内訳書に記載された委託料の総額は、次の方法により評価します。</p> <p>《評価方法》</p> $\left(1 - \frac{\text{提案見積額}}{\text{提案見積限度額}} \right) \times 150$

2 審査方法

企画提案書等に記載されている内容の審査を行い、項目ごとに設ける配点により得点を付与します。

3 評価項目の得点化方法

各評価項目については、企画提案書等に審査内容・評価基準が記載されていることやプレゼンテーション及びヒアリングの内容をもとに、次に示す6段階評価による得点化方式により得点を付与します。

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・能力を有している	配点×0.8
C	平均的な内容である	配点×0.6
D	物足りない・能力が乏しい	配点×0.4
E	満足できない	配点×0.2
F	評価の対象外・評価に値しない	配点×0.0

提案見積金額に対する審査については、次の評価方法により得点化します。

《評価方法》

$$\left(1 - \frac{\text{提案見積額}}{\text{提案見積限度額}} \right) \times 150$$