

延岡市上下水道料金収納業務等に係る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、延岡市上下水道料金収納業務等委託契約に係る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を、客観的に評価するための基準として定めるものです。

1 評価項目及び配点

評価項目及びその配点は、次表のとおりとする。

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	20 点	80 点
	(2) 受託実績	60 点	
委託業務に関する事項	(3) 業務実施計画及び業務遂行体制	24 点	220 点
	(4) 地域貢献（地元雇用、地元経済）に対する考え方	36 点	
	(5) 検針業務に対する考え方	12 点	
	(6) 収納業務に対する考え方	12 点	
	(7) 滞納整理業務に対する考え方	12 点	
	(8) 窓口業務に対する考え方	12 点	
	(9) 電算システム処理関連業務に対する考え方	12 点	
	(10) 宿日直業務に対する考え方	12 点	
	(11) その他付随する業務に対する考え方	12 点	
	(12) 業務従事者への教育指導及び研修体制に対する考え方	16 点	
	(13) 個人情報保護に対する考え方	12 点	
	(14) 防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方	24 点	
	(15) 市民サービスの向上と経費削減を同時実現する提案	24 点	
参考見積価格	(16) 参考見積価格	100 点	100 点
合 計			400 点

2 評価方法

業務提案書の記載内容について、プレゼンテーション及びヒアリングの結果を踏まえて各委員が評価項目ごとに評価する。参考見積価格を除く各評価項目については、次に示す5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
A	優秀である。／高度の能力を有している。 局の期待を大きく上回る提案であり十分な効果が期待できる。	配点 × 1
B	満足できる。／十分な能力を有している。 局の期待を上回る提案であり効果が期待できる。	配点 × 0.75
C	平均的である。 局の期待するレベルの提案である。	配点 × 0.5
D	物足りなさを感じる。／能力が若干乏しい。 局の期待を下回るレベルの提案である。	配点 × 0.25
E	評価の対象外。／ほとんど効果が期待できない。 記載がない。	配点 × 0

3 評価の着眼点

評価項目ごとの評価の着眼点は、次のとおりとする。

(1) 会社概要及び財務状況（配点：20点）

契約期間を通じて委託業務を安定して行うことができる経営基盤を有しているか、次の項目を重視して評価を行う。

- ① 会社が行う事業
- ② 会社の規模
- ③ 会社の経営状況
- ④ 市内に本店、支店、営業所を有するか

(2) 受託実績（配点：60点）

委託業務全般を適正かつ確実に実施することができるか、次に掲げる類似業務の受託実績を重視して評価を行う。

- ① 受託業務の内容
- ② 受託件数、受託期間
- ③ 委託者の給水人口規模
- ④ 受託実績に対する委託者の評価

(3) 業務実施計画及び業務遂行体制（配点：24 点）

法令を遵守した業務遂行、市民サービスの向上、業務の効率化等を図ることができるか、次の項目を重視して評価を行う。

- ① 業務ごとの年間実施計画及び業務遂行体制
- ② 人員配置計画（シフト編成、緊急時や繁忙期の体制等）
- ③ 労働関係法令を遵守した良好な労働条件
- ④ 指揮命令系統と責任体制
- ⑤ 急な欠員が生じた場合のバックアップ体制
- ⑥ 法令遵守のための管理体制
- ⑦ 法的対応等の困難な業務に対応するための体制

(4) 地域貢献（地元雇用、地元経済）に対する考え方（配点：36 点）

地元雇用や地元経済にどのような貢献ができるか、次の項目を重視して評価を行う。

- ① 雇用方針、雇用計画
- ② 現在の業務従事者の継続雇用
- ③ 延岡市民の雇用
- ④ 業務従事者に占める延岡市民の割合
- ⑤ 物品の調達等、業務を通じた地元経済への貢献
- ⑥ その他、地域貢献に資する提案

(5) 検針業務に対する考え方（配点：12 点）

業務を適正かつ確実に実施できるか、次の項目を重視して評価を行う。

- ① 検針員に配置する人材
- ② 検針員の安全対策と業務管理方法
- ③ 使用水量の異常や漏水があった場合の調査、対応
- ④ 検針の遅れが生じた場合の対応
- ⑤ 検針に関する苦情等への対応
- ⑥ 誤検針をなくすための対策
- ⑦ 業務の改善又は効率化に資する提案

(6) 収納業務に対する考え方（配点：12 点）

業務を適正かつ確実に実施できるか、次の項目を重視して評価を行う。

- ① 現金の収受及び管理の方法（業務フロー）
- ② 現金取扱いの正確性、迅速性、安全性
- ③ 目標収納率の設定、目標収納率の妥当性、目標収納率達成のための手段や方法
- ④ 口座振替を普及推進するための対策
- ⑤ 業務の改善又は効率化に資する提案

(7) 滞納整理業務に対する考え方（配点：12 点）

業務を適正かつ確実に実施できるか、次の項目を重視して評価を行う。

- ① 滞納整理員に配置する人材
- ② 滞納整理業務の実施方法
- ③ 滞納者等への基本的な対応姿勢
- ④ 無届転出等の滞納者等の調査方法
- ⑤ 債権を時効消滅させないための対策
- ⑥ 苦情、不当要求行為等への対応
- ⑦ 業務の改善又は効率化に資する提案

(8) 窓口業務に対する考え方（配点：12 点）

業務を適正かつ確実に実施できるか、次の項目を重視して評価を行う。

- ① 受付や料金収受業務に配置する人材
- ② 中止精算業務に配置する人材
- ③ 使用の開始・中止手続、口座振替手続等の受付業務の正確性
- ④ 繁忙期における窓口業務の人員体制
- ⑤ 業務の改善又は効率化に資する提案

(9) 電算システム処理関連業務に対する考え方（配点：12 点）

業務を適正かつ確実に実施できるか、次の項目を重視して評価を行う。

- ① 電算システム処理業務に配置する人材
- ② 電算システム処理業務において処理の誤りや入力ミスをなくすための対策
- ③ 各業務処理のスケジュール管理方法
- ④ 業務の改善又は効率化に資する提案

(10) 宿日直業務に対する考え方（配点：12 点）

業務を適正かつ確実に実施できるか、次の項目を重視して評価を行う。

- ① 宿日直業務に配置する人材
- ② 収納業務、窓口業務等の他の業務との連携
- ③ 庁舎保安に関するノウハウ
- ④ 業務の改善又は効率化に資する提案

(11) その他付随する業務に対する考え方（配点：12 点）

次の項目を重視して評価を行う。

- ① 業務従事者間の情報共有、連携、協力のための対策
- ② 現在の受託者から引継ぎを受ける際の引継ぎ計画及び人員体制
- ③ 後任の受託者に引継ぎを行う際の引継ぎ計画及び人員体制
- ④ 不測の事故等に備えて加入する損害保険
- ⑤ 業務遂行上必要な情報の市民等への周知方法
- ⑥ その他、委託業務に付随して行う独自の対応や業務

(12) 業務従事者への教育指導及び研修体制に対する考え方（配点：16 点）

次の項目を重視して評価を行う。

- ① 教育指導方針
- ② 研修体制及び研修計画
- ③ 事故防止及び事故発生後の再発防止に向けた教育指導計画
- ④ 人事異動等による新任者への指導、教育、事務引継ぎ等の対応
- ⑤ OJT など、従事者の職務遂行能力向上のため継続した取り組み

(13) 個人情報保護に対する考え方（配点：12 点）

次の項目を重視して評価を行う。

- ① 個人情報保護関連で取得している認証等
- ② 個人情報の管理体制（外部に持ち出す場合の対応を含む。）
- ③ 個人情報の処分方法
- ④ 個人情報が流出した場合の対応
- ⑤ 個人情報保護に関する教育、研修

(14) 防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方（配点：24 点）

次の項目を重視して評価を行う。

- ① 地震、火災等の災害発生時の対策
- ② 災害発生後、局が行う応急給水活動などの災害対応、災害復旧作業への協力体制
- ③ 災害発生後、必要な業務の継続及び一時停止した業務の早期再開に向けた対策
- ④ 交通事故、システム故障等の業務中の事故への対応
- ⑤ その他、危機管理全般に関する提案

(15) 市民サービスの向上と経費削減を同時実現する提案（配点：24 点）

次の項目を重視して評価を行う。

- ① 業務の効率化、営業日数や時間帯の工夫、これらと併せた委託料の減額等の提案
- ② 水道スマートメーターなど、デジタル技術を活用した業務の効率化等の提案
- ③ その他、市民サービスの向上と経費削減の同時実現に資する提案

(16) 参考見積価格（配点：100 点）

参考見積価格は、次式により評価を行う。ただし、参考見積に係る積算内訳書（様式第 10 号付属様式）に必要経費が計上されていないなど見積価格が適当でないと判断される場合には、選定委員会においてその程度に応じた評点の補正を行う。

$$\text{配点 (100 点)} \times [0.5 - \{ (\text{提案事業者の参考見積価格} - \text{参加事業者の参考見積価格の平均額}) \div \text{参加事業者の参考見積価格の平均額} \}]$$

※ [] 中の値が負の値となるときは「0」と、1を超えるときは「1」とする。