

## 秋田市上下水道局お客様センター業務等包括委託に係る受託候補者選定評価基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、秋田市上下水道局お客様センター業務等包括委託の受託候補者を決定するための選定方法および評価項目等を示したものである。

### 1 評価基準表および配点

項目ごとの配点は、次の表のとおり。

提案書等の評価基準表

評価項目		配点	項目計
会社概要等に関する項目	(1) 会社概要および財務状況	20	120
	(2) 受託実績	20	
	(3) 業務体制および業務執行計画	30	
	(4) 地域貢献（地元経済、地元雇用等）	50	
業務委託に関する項目	(5) 受付業務（窓口、電話等）	20	215
	(6) 収納業務	20	
	(7) 滞納整理業務	25	
	(8) 電子計算処理業務	25	
	(9) 検針業務	20	
	(10) 開栓・閉栓業務および精算業務	15	
	(11) 調査業務（再調査、異常水量、漏水等）	15	
	(12) 調定および更正に係る業務	20	
	(13) 共同住宅等に係る業務	15	
	(14) メーターの入出庫管理業務	20	
	(15) 宿日直業務	20	
研修体制等に関する項目	(16) 社員への研修体制	15	45
	(17) 個人情報保護	15	
	(18) 地域防災、災害、緊急時等危機管理	15	
業務提案に関する項目	(19) その他の業務提案	20	20
提案見積に関する項目	(20) 提案見積金額	100	100
合 計			500

## 2 採点方法

(1)から(19)までの項目について、次に示す5段階により点数評価する。

評 価	提案内容評価	点数評価
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	やや劣る	配点 × 0.25
E	劣る	配点 × 0

(20)について、委託料の上限額と提案見積金額との割合により点数評価する。

## 3 評価基準

主に、業務に対する考え方、意欲、業務提案書の的確性、独創性、実施手順、社員の配置、提案内容の根拠、見積金額の経済性等を基準に評価する。

提案書等に記載する項目は、評価基準表の(1)から(20)までの項目とし、各項目の作成において、評価の基準となるポイントは次のとおりとする。

### (1) 会社概要および財務状況（配点 20 点）

会社の規模、財務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であるか。

- ア 資本金、本社および支社の所在、業務内容、従業員数、事業概要等
- イ 直近3か年の会計年度における決算関係資料（貸借対照表および損益計算書）

### (2) 受託実績（配点 20 点）

- ア 直近3か年における当該業務委託と同種の受託実績
- イ 徴収業務委託および電子計算処理業委託の受託実績

### (3) 業務体制および業務執行計画（配点 30 点）

- ア 指揮命令系統、責任体制について（共同企業体の場合、構成員間の連携体制含む）
- イ 急な欠員が発生した場合の対応について
- ウ 離職防止対策について
- エ 各業務の執行計画について
- オ 業務従事者の労務管理（安全管理、不正防止等）について
- カ 経営状況の悪化等の理由により業務履行が困難となった場合の対応について

(4) 地域貢献（地元経済、地元雇用等）（配点 50 点）

- ア 地元の雇用について
- イ 障がい者や高齢者の雇用について
- ウ 地元経済への貢献等について

(5) 受付業務（窓口、電話等）（配点 20 点）

- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
- イ 水道料金等の窓口収納および収納金の管理について
- ウ 苦情、不当要求および業務ミス等の対応について
- エ 繁忙期および業務時間外の対応について

(6) 収納業務（配点 20 点）

- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
- イ 各種納入通知書の作成および発送の対応について
- ウ 収入日報・月報の対応について
- エ 重複納入による還付等の対応について

(7) 滞納整理業務（配点 25 点）

- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
- イ 給水停止行為について
- ウ 滞納処分等の手続きについて
- エ 無届転出者の対応について
- オ 未収金の解消に向けた滞納整理について

(8) 電子計算処理業務（配点 25 点）

- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
- イ 電算システムの特徴について
- ウ 電算システム本格稼働までのスケジュールについて（開発遅延時の対応含む）
- エ 電算システムおよび関連機器の管理、障害時の対応、データのバックアップおよび保守運用体制について
- オ 各種プログラム修正への対応について

(9) 検針業務（配点 20 点）

- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
- イ 検針員の配置について
- ウ 検針スケジュールの作成および進捗管理について
- エ 異常水量データ等の対応について

- (10) 開栓・閉栓業務および精算業務（配点 15 点）
- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
  - イ 止水栓の開閉栓作業について
  - ウ 繁忙期および業務時間外の対応について
- (11) 調査業務（再調査、異常水量、漏水等）（配点 15 点）
- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
  - イ 異常水量等の調査方法について
  - ウ 異常水量等の苦情対応について
- (12) 調定および更正に係る業務（配点 20 点）
- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
  - イ 漏水等による認定や誤検針の対応について
  - ウ 過誤納金が生じた場合の対応について
  - エ 災害等の減免対応について
- (13) 共同住宅等に係る業務（配点 15 点）
- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
  - イ 共同住宅等の進捗管理について
  - ウ 先方メーターや集中検針盤の所有者に対する取替え促進について
- (14) メーターの入出庫管理業務（配点 20 点）
- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
  - イ メーターの入出庫管理および在庫管理について
  - ウ 検満メーター取替業務等の受託事業者との連携について
  - エ メーター入出庫時の安全対策について
- (15) 宿日直業務（配点 20 点）
- ア 配置人員および算定根拠、業務の改善又は効率化の取組みについて
  - イ 繁忙期の対応について
  - ウ 苦情、不当要求等の対応について
  - エ 漏水等の初期対応について
- (16) 社員への研修体制（配点 15 点）
- ア 各業務の研修体制について
  - イ 研修プログラムについて
  - ウ リスク管理の取組みについて

(17) 個人情報保護（配点 15 点）

- ア 個人情報の管理体制について
- イ 情報漏えいが発生した場合の対応について
- ウ 業務従事者の個人情報保護関連の資格取得状況について

(18) 地域防災、災害、緊急時等危機管理（配点 15 点）

- ア 地震や火災等の発生における防災対策について
- イ 事故や個人情報流出等の緊急対応について
- ウ 大規模な断水が発生した場合の支援体制について

(19) その他の業務提案（配点 20 点）

業務委託の他、お客さまサービスが向上する新規業務の提案、経費削減に寄与する提案など必要性があり具体的かつ実現性がある提案を評価する。

(20) 提案見積金額（配点 100 点）

委託料の上限額と提案見積金額との割合により以下の方法で得点を算定する。

提案見積金額の評価点（以下「評価点」という。）は、委託料の上限額の 80%に相当する提案を 100 点、委託料の上限額と同額の提案を 0 点とし、それらの中間の提案見積金額については直線補間による評価点とする。また、委託料の上限額の 80%を下回る提案があった場合においても評価点は 100 点を上限とする。なお、評価点は、小数点以下第 3 位を四捨五入し第 2 位まで求める。

