

函館市企業局水道料金等徴収業務受託候補事業者選定基準

この基準は、公募型プロポーザルにより、水道料金等徴収業務受託候補事業者を決定するため、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 選定基準

項目ごとの配点は、次の表のとおりです。

業務提案書等の評価基準表（合計 300 点満点）

事 項	番号	評 価 項 目	配 点
会社に関する事項	①	財務の安全性	10点
	②	経営の信頼性	10点
	③	地域貢献	10点
	④	人材の育成および確保	10点
	⑤	個人情報保護	10点
	⑥	災害等危機管理への対応	5点
委託業務に関する事項	⑦	業務執行体制および業務執行計画	20点
	⑧	受付業務に対する考え方	20点
	⑨	定期検針，清算検針および再検針調査業務に対する考え方	30点
	⑩	量水器管理業務に対する考え方	10点
	⑪	上下水道情報等入力業務に対する考え方	5点
	⑫	収納業務（口座振替および納入通知業務を含む。）に対する考え方	30点
	⑬	滞納整理業務（給水停止業務を含む。）に対する考え方	30点
	⑭	東部営業所の業務に対する考え方	10点
	⑮	収納率の目標値の確保等	20点
提案見積金額に関する事項	⑯	その他の業務提案	10点
	⑰	業務提案見積金額および積算内訳	60点
合 計			300点

2 審査方法

- (1) 番号1から番号16の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します。

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 × 0.8
C	普通	配点 × 0.6
D	やや劣る	配点 × 0.4
E	劣る	配点 × 0.2

- (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とおりです。

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

(小数点以下は四捨五入する。)

- (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および受託候補事業者選定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、説明能力、意欲、業務提案の的確性、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、業務提案内容全体としていかに本市企業局業務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。

なお、各項目において審査のポイントとなる点を次に記します。

(会社に関する事項)

① 財務の安全性（配点：10点）

本業務を安定的かつ継続的に履行することができる経営基盤があるか。

② 経営の信頼性（配点：10点）

ア 経営方針およ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ういったものか。

イ これまでの受託実績（企業活動）に関する取組方針、その成果について、どのように考えているか。

③ 地域貢献（配点：10点）

ア 業務従事者の地元雇用について、どのように考えているか。

イ 業務従事者の雇用形態、雇用期間および給料水準等の待遇をどのように考えて

いるか。

ウ その他地域貢献およ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。

④ 人材の育成および確保（配点：10点）

ア お客さまに対する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、技術的能力およ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 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、実務経験および技術的能力（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。

⑤ 個人情報保護（配点：10点）

ア プライバシーマークおよび情報セキュリティマネジメントシステム等の認証を取得しているか。

イ 本業務の履行に関し、個人情報保護の重要性について、どのように認識しているか。

ウ 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。

エ 個人情報保護に関する業務従事者への指導、研修について、どのように考えているか。

⑥ 災害等危機管理への対応（配点：5点）

ア 地震や津波等の自然災害および火事等の人為災害等が発生した場合、どのような支援、協力ができるのか。

イ 災害等が発生した場合、人、物資、情報など、さまざまな制約がある状況下において、優先実施業務を中断させず、業務を継続するために必要な執行体制および対応手順を定めた計画（業務継続計画）やマニュアル等を策定しているか。

ウ 収納した現金の盗難、個人情報の漏えい等事故発生時の損害に対する備えはできているか。

エ お客さまとの法的トラブル、訴訟等に対応するため、法律の専門家に相談できる体制にあるか。

(委託業務に関する事項)

⑦ 業務執行体制および業務執行計画（配点：20点）

- ア 業務従事者の配置計画等業務の執行体制および業務の執行計画について、どのように考えているか。
- 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 水道等の使用開始および中止の受付、清算検針の繁忙期や、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。

⑧ 受付業務に対する考え方（配点：20点）

- ア お客さまからの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 高齢また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、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 水道メーターおよび止水栓開閉栓の受付について、どのような対応を考えているか。

⑨ 定期検針、清算検針および再検針調査業務に対する考え方（配点：30点）

- ア 定期検針および再検針調査業務について、異常水量や無届使用等が判明した場合は、どのような対応を考えているか。
- イ 検針業務における誤検針やハンディターミナル操作時のミスなど、これらの防止対策について、どのように考えているか。
- ウ 定期検針業務において、未検針を検針済みと偽装する等の不正行為の防止について、どのように考えているか。
- エ 現金清算を希望するお客さまに対し、どのような対応を考えているか。
- オ 再検針調査業務における調査対象箇所の抽出不備や入力ミスなど、これらの防止対策について、どのように考えているか。
- カ 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。
- キ 現地再検針、電話等および返戻郵便物の調査について、どのような対応を考えているか。

ク 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。

ケ 再検針調査業務における止水栓開閉栓作業について、どのような対応を考えているか。

コ 検針業務に関する苦情，問い合わせ等について、どのような対応を考えているか。

⑩ 量水器管理業務に対する考え方（配点：10点）

ア 他の受託事業者および指定事業者に対して、どのような対応を考えているか。

イ 在庫日報，取替工事報告票等の入力ミス防止対策について、どのように考えているか。

⑪ 上下水道情報等入力業務に対する考え方（配点：5点）

ア 水道マスタ新設および下水道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。

イ 除外および加算水量入力が必要なお客さまに対して、どのような対応を考えているか。

⑫ 収納業務（口座振替および納入通知業務を含む）に対する考え方（配点：30点）

ア 窓口等で収納した水道料金等の集計，整理およ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，具体的に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 滞納整理業務（給水停止業務を含む）に対する考え方（配点：30点）

ア 滞納整理のあり方について，どのように考えているか。

イ 当該業務の基本的な取組方針について，どのように考えているか。

ウ 本業務の履行区域外へ転出した滞納者への対応について，どのように考えているか。

エ 水道メーターが屋内に設置されているなどの事由により，給水停止ができない

滞納者への対応について、どのように考えているか。

オ 使用水量が0 m³の滞納者への対応について、どのように考えているか。

カ 給水停止者に対する未収金の回収について、どのように考えているか。

キ 給水停止の執行日における業務執行体制について、給水停止の解除等を考慮し、どのように考えているか。

ク 給水停止執行後の苦情等への対応について、どのように考えているか。

ケ 給水停止の執行および解除時等における漏水等の事故発生の未然防止についてどのように考えているか。

コ 積雪時や寒波到来時における給水停止業務の取組みについて、どのように考えているか。

⑭ 東部営業所の業務に対する考え方（配点：10点）

東部営業所管内（戸井地区、恵山地区、楳法華地区、南茅部地区）は、所管区域が広範囲にわたること、住宅が散在していること、水産関係の作業場や倉庫等が多いこと、水道メーターの大半が埋没していることなど、旧函館市域とは異なる状況の中、従前から、当該地区に詳しい地元の人や指定給水装置工事事業者へ検針等の業務を委託してきたという経過があるが、このような地域性を踏まえ、次に掲げる業務の対応についてどのように考えているか。

ア 定期検針業務

イ 滞納整理業務（給水停止業務含む）

⑮ 収納率の目標値の確保等（配点：20点）

水道料金および下水道使用料に係る収納率の目標値を確保し、さらなる収納率の向上を図るため、滞納整理業務および給水停止業務における取組みの考え方を含め、どのような提案があるか。

また、その提案は収納率の向上が期待できる効果的なものであるか。

⑯ その他の業務提案（配点：10点）

ア 各業務（滞納整理業務および給水停止業務を除く。）を執行するなかで、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、具体的にどのようなものがあるか。

イ 各業務の執行状況に係る事業者としての自己評価への取組みについて、どのように考えているか。

(提案見積金額に関する事項)

⑰ 業務提案見積金額および積算内訳（配点：60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式により得点を付与します。