

受託候補者選定基準

この選定基準は、プロポーザル方式により諫早市上下水道局窓口業務等委託の受託候補者を選定するにあたって、プロポーザル参加事業者の業務遂行能力や業務提案等を厳正かつ公平に審査するため、必要な基準を示したものである。

1 審査基準表

審査項目及び審査細項目ごとの配点は、次の表のとおりとする。

審査項目		審査細項目	配点	小計
1 会社概要		①会社概要、財務の安全性	5	10
		②業務実績	5	
2 企画提案	業務の実施方針	③基本的方針	5	15
		④人材育成	5	
		⑤地域貢献に関する考え方	5	
	業務の実施体制	⑥窓口業務	5	45
		⑦開閉栓業務	5	
		⑧検針管理業務	5	
		⑨調定・更正等業務	5	
		⑩還付充当・減免業務	5	
		⑪収納業務	5	
		⑫滞納整理業務	5	
		⑬検満メーター取替管理業務	5	
		⑭電算処理業務	5	
	⑮危機管理に関する事項		5	5
⑯その他の業務提案		10	10	
3 価格		提案見積金額及び積算内訳書	15	15
合計				100

2 審査の方法

(1) 業務提案における得点化方法

審査基準表の審査項目①から⑯までの16項目を選定委員会が評価基準に従い、評価項目ごとに評価する得点の合計をもって充てるものとする。各評価項目については、次表に定める5段階評価による得点化方法により得点を付する。

評価	評価の意味合い	得点化方法
A	優秀である／高度の能力を有している	配点×1.0
B	満足できる／十分な能力を有している	配点×0.8
C	平均的（普通）である	配点×0.6
D	物足りなさを感じる／能力が若干乏しい	配点×0.4
E	満足できない	配点×0.2

なお、記載の無い審査項目については0点とする。

(2) 価格提案における得点化方法

価格評価点＝ $[0.5 - \{(当該提案見積額 - 平均提案見積額) / 平均提案見積額\}] \times$
価格配点 なお、 $[0.5 - \{(当該提案見積額 - 平均提案見積額) / 平均提案見積額\}]$ の
値が、負の値となるときは「0」とし、1を超えるときは「1」とする。

※小数点第2位以下を四捨五入する。

3 評価の視点

業務提案の評価については、特に以下の点を重視するので、留意すること。

評価の視点	判断基準
本業務に対する理解・知識	上下水道事業に対する理解・知識が十分にあるか。特に、本業務内容に関してはどうか。
仕様書等の理解度	仕様書等で示す業務水準に対し、明確かつ具体的に提案されているか。
安定した業務の実施	委託期間（3年間）を通して、安定かつ確実に本業務を履行するために、適切な実施体制について、明確に示されているか。
提案者の独自性	提案内容が、提案者のノウハウや創意工夫を最大限発揮し、明確に示されているか。
提案の効果	業務を確実に遂行するだけでなく、市の期待を上回る付加価値のある提案があるか。

4 各項目における評価ポイント

評価は主に「評価の視点」をポイントに、各業務に対する理解度、意欲、実施手順の妥当性、人員配置の妥当性、提案内容の実現性や根拠、本市上下水道事業等のサービス向上のために資する優れた提案等について評価する。各項目の作成において評価のポイントとなる点を次に記載する。

①会社概要、財務の安全性

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的確に行い得る経営基盤があるかを評価する。

【判断基準】

- ・資本金、自己資本比率、流動比率、固定比率から経営状況を総合的に判断する。
- ・上下水道事業全般に対する理解度、取組み方など企業の基本的な考え方、基本理念について本業務に適合しているか。
- ・公的認証の取得状況に基づく、業務管理能力を有しているか。
- ・経営状況の悪化等の理由により業務実施が困難になった際に、受託事業者としてどのような対応が取れるか。

②業務実績

上下水道事業において、受付、検針、収納等に至る一連の業務について、他の事業体から受託した実績又は事業実績をどの程度有しているかを重視して評価する。

【判断基準】

- ・本市と同規模以上の上下水道事業体を受託した実績をどの程度有しているか。
- ・九州内及び県内の上下水道事業体を受託した実績をどの程度有しているか。
- ・受託実績がどの程度の期間、継続しているか。

③基本の方針及び実施体制

本市上下水道事業等の現況を把握し、市が求める仕様書等の内容を的確に理解した業務実施方針（業務の進め方、取組み体制、特に重視する業務上の配慮事項等）及び実施計画であるかを評価する。

【判断基準】

- ・本業務実施にあたって、本市の現状を把握したうえでの業務方針であるか。
- ・業務方針は、効果的かつ実現性のある内容となっているか。
- ・指揮命令系統と責任体制は明確か。
- ・経験者や有資格者の配置、適正な人員配置について具体的に示されているか。
- ・法令遵守等に関する考え及び管理体制が示されているか。
- ・業務開始までの習熟方法及びスケジュールは明確になっているか。

④人材育成

社員教育の方針や業務従事者に対する適切な研修計画が具体的に示されているかを評価する。

【判断基準】

- ・本業務を履行する上で必要な教育、研修についてどのように考えるか。
- ・従事者に対する教育、研修をどのように計画しているか。

⑤地域貢献に関する考え方

地元の社会及び経済の活性化につながる貢献について、どのように考えるか。

【判断基準】

- ・業務従事者の地元雇用について、どのように考えるか。
- ・本市におけるイベントや防災訓練等への参加について、どのように考えるか。
- ・地元企業からの物品調達について、どのように考えるか。

⑥窓口業務

当該業務の実施計画及び実施方法について、どのように考えるか。

【判断基準】

- ・適正な現金の取扱い及び管理方法が示されているか。
- ・窓口や電話対応時における苦情に対して、どのような対策が可能か。

- ・上下水道使用者からの問い合わせ、各種届出の受付及び受付後の効率的かつ正確に事務処理を行うための取組みについて。
- ・システムへの入力ミス等を防止するためのチェック体制について。
- ・当該業務の業務改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑦開閉栓業務

当該業務の実施計画及び実施方法について、どのように考えるか。

【判断基準】

- ・誤作業（作業漏れ、日誤り、場所誤り等）の防止策と発生した場合の対策。
- ・繁忙期の作業体制について。
- ・営業時間外の依頼があった場合の対応について。
- ・当該業務の業務改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑧検針管理業務

当該業務の実施計画及び実施方法について、どのように考えるか。

【判断基準】

- ・検針時に異常水量、漏水等が発生していた場合の対応について。
- ・検針不能時や検針の遅れが発生した場合、どのような対策を講じるか。
- ・検針や検針員に対する苦情に対して、どのような対策を講じるか。
- ・当該業務の業務改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑨調定・更正等業務

当該業務の実施計画及び実施方法について、どのように考えるか。

【判断基準】

- ・調定・更正確定処理を迅速
- ・正確に行うために、どのような対策を講じるか。
- ・誤検針・漏水等に伴う調定更正の対処について。
- ・還付金の未処理分の進捗管理について。
- ・処理ミス等を防止するためのチェック体制について。
- ・当該業務の業務改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑩還付充当・減免業務

当該業務の実施計画及び実施方法について、どのように考えるか。

【判断基準】

- ・還付金の管理方法と未処理分の進捗管理について。
- ・誤検針、漏水等に伴う調定更正の対処について。
- ・漏水減免対象者等への確実な料金請求・収納について、どのように対応するか。
- ・当該業務の業務改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑪収納業務

当該業務の実施計画及び実施方法について、どのように考えるか。

【判断基準】

- ・料金等の請求、収納処理を迅速かつ正確に行うために、どのような対策を講じるか。
- ・重複徴収を防止するための取組について。
- ・収納業務における事故及び不正防止について、どのような対策を講じるか。
- ・納入通知書等の印刷物の在庫管理について。
- ・当該業務の業務改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑫滞納整理業務

当該業務の実施計画及び実施方法について、どのように考えるか。

【判断基準】

- ・滞納整理業務及び給水停止業務を適正に遂行できる人員配置について。
- ・分納相談者の納入計画及び管理に対して、どのような対策を講じるか。
- ・市外へ転出（無届け含む。）した滞納者への対応について。
- ・収納率向上についての提案並びに目標設定及び達成見込みについて。
- ・苦情、不当要求に対して、どのような対策を講じるか。
- ・当該業務の業務改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑬検満メーター取替管理業務

当該業務の実施計画及び実施方法について、どのように考えるか。

【判断基準】

- ・検満メーター取替業務が円滑かつ効率的に実施できるよう、検満取替業者との連携、協力体制をどのように構築するか。
- ・メーター交換の適切なスケジュール作成及び検満取替業者の進捗管理について。
- ・検満取替業者による交換作業が困難な場合において、どのような対策を講じるか。
- ・当該業務の業務改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑭電算処理業務

当該業務の実施計画及び実施方法について、どのように考えるか。

【判断基準】

- ・上下水道料金システムへの正確な入力処理及び管理
- ・当該業務の業務改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑮危機管理に関する考え方

個人情報保護に関する管理体制、事故・災害発生時を想定した管理体制など危機管理体制についてどのように考えるか。

【判断基準】

- ・個人情報保護、情報セキュリティに関する方針及び管理体制について。
- ・事故、災害発生時を想定し、どのような管理体制を構築するか。また、市との連携及び支援についてどのように考えるか。
- ・事故、災害等により広範囲にわたり濁水や断水事故が発生した場合の給水等の対応及び協力体制について。
- ・その他、業務中の事故を想定した管理体制について。

⑩その他の業務提案

本業務を通じて、さらなるサービス向上・業務の効率化につながる提案者独自の提案があるか。

【判断基準】

- ・仕様書で定める業務以外で、サービス向上や業務の効率化に寄与する提案があるか。
- ・企業の持つ技術や経験を活かし、より効果的な運用方法やコスト削減策の提案があるか。
- ・上下水道事業に関するデータ分析及びデータ活用に対する提案があるか。