

日向市水道料金収納等業務委託
プロポーザル受託候補者 評価基準

1 評価項目及び配点

評価項目及びその配点は、次の表のとおりとする。(合計 600 点満点)

評 価 項 目			配点
事務局 審査	会社内容に 関する事項	①会社概要及び財務状況	1 0
		②類似業務受託実績	3 0
審査員 審査	業務体制	③業務実施計画及び業務実施体制	3 0
	雇用計画	④地域貢献（地元経済・地元雇用）及び雇用計画に関する考え方	3 0
	委 託 業 務 に 関する事項	⑤料金窓口業務に関する考え方及び技術提案	3 0
		⑥検針管理業務・検針業務に関する考え方及び技術提案	2 0
		⑦開閉栓業務に関する考え方及び技術提案	2 0
		⑧調定業務に関する考え方及び技術提案	2 0
		⑨収納業務に関する考え方及び技術提案	3 0
		⑩滞納整理業務に関する考え方及び技術提案	5 0
		⑪検定満期量水器交換情報管理及び量水器在庫管理業務に関する考え方及び技術提案	2 0
		⑫水道施設等業務に関する考え方及び技術提案	2 0
		⑬臨時及び新規量水器管理業務に関する考え方及び技術提案	2 0
		⑭指定給水装置工事事業者指定・更新等業務に関する考え方及び技術提案	2 0
		⑮排水設備工事業務に関する考え方及び技術提案	2 0
		⑯排水設備指定工事店及び排水設備責任技術者指定・更新等業務に関する考え方及び技術提案	2 0
		⑰浄化槽設備業務に関する考え方及び技術提案	2 0
		⑱教育研修体制に関する考え方	2 0
	個人情報保護	⑲セキュリティ及び個人情報保護に関する考え方	2 0
	危機管理	⑳防災、災害及び緊急時等危機管理に関する考え方	2 0
	その他の 業務提案	㉑その他の業務に関する優れた提案（D X等の推進による業務効率化及び利用者サービス向上を含む。）	3 0
	その他	㉒プレゼンテーション	2 0
事務局審査	㉓参考見積金額		8 0
合計評価点			6 0 0

2 評価方法

業務提案書に記載された内容及びプレゼンテーション・ヒアリングの内容について、評価項目③～⑫は各審査員が評価項目ごとに評価する。評価項目①、②、⑬は、事務局で評価し得点を算出する。これらは、「日向市水道料金収納等業務委託公募型プロポーザル実施要領」4（4）に定める一次審査における評価基準においても活用する。なお、提案者が1者であった場合でも審査を実施するものとする。

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する。次に各審査員の評価点数を合計し、平均点（小数点以下第2位以下切り捨て）を算出する。

評価	評価の意味合い	得点化方法
5	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. 0
4	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. 8
3	平均的である。 局の期待するレベルの提案である。	配点× 0. 6
2	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. 4
1	評価の対象外。／ほとんど効果が期待できない。 （記載がない場合も含む）	配点× 0. 0

① 評価項目（⑬参考見積金額）は、次の方法により得点化する。

参考見積金額得点＝（公募参加の中で最も低い見積金額÷当該参加者の見積金額）×80点
参考見積金額得点は、小数点以下を切り捨て算出する。

② 参考見積金額が、最低制限価格（委託料の上限額の75%）を下回る場合は、評価点を0点とする。なお、参考見積金額が提案上限額を超える場合は、失格とする。

③ 最低基準点は、合計評価点が360点（60%）以上であり、かつ、審査員審査項目③～⑫の合計点（480点満点）について288点（60%）以上とし、最低基準点を超えない場合は、最優秀提案者の決定はしないものとする。

3 評価のポイント

提案内容全体として、いかに本市水道事業のサービス向上のために優れた提案がなされているか、公営企業の業務受託者として法令順守の管理体制等の点も考慮する。各項目の作成において、審査ポイントとなる点を次に記す。

① 会社概要及び財務状況（配点：10点）

会社の規模、経営状況等を総合的に判断し、契約期間を通じて委託業務を安定して行い得る経営基盤があるかということを重視し評価する。

ア 会社の規模、財務状況からの履行能力はあるか。

イ 資本金は十分なものであるか。

ウ 健全経営を判断できる財務状況であるか。

② 類似業務受託実績（配点：30点）

実務実績（実績数、規模、年数等）を、どの程度有しているかを重視し評価する。

ア 自治体の上下水道事業に係る料金窓口・検針・開閉栓・調定・収納業務、滞納整理業務の受託実績はどうか。

イ 工務系業務（給水、排水、浄化槽等に関する窓口業務等）の受託実績はどうか。

ウ 自治体の上下水道事業に係るア及びイ以外の受託実績はどうか。

エ ア、イ及びウに関する九州内での受託実績はどうか。

③ 業務実施計画及び業務実施体制（配点：30点）

業務体制に関しては、以下の項目を重視し、総合的に優れた業務体制が取れるかを評価する。

ア 各業務をどのような方針計画に基づき行うのか。（市民サービスの向上に繋がる実施計画であるか）

イ 業務における指揮命令系統と責任体制がどのようにになっているか。

ウ 業務全体を総括できる責任者は、どのような経験及び能力を有しているか。

エ 各業務にどのような人材及び人員を配置するか。（各責任者の配置についての考え方）

オ OA機器等の取り扱いに習熟した者をどのように配置するか。

カ 急な欠員や欠勤が発生した場合において、即座に適切に対応できるバックアップ体制がとれるか。

キ 不祥事の防止対策並びに発生時の対応について、どのように考えているか。

ク 法的対応が必要になった場合、どのような対応ができるか。

ケ 業務時間内に対応できなかった場合、柔軟な対応ができるか。

コ 公営企業の業務受託者として、法令順守等の管理体制をどのように考えているか。

サ 移行準備期間中における業務引継ぎ、研修、マニュアル整備及び業務開始までの工程管理をどのように行うか。

シ 料金センター設置後の市民及び使用者等への周知、広報及び利便性確保をどのように行うか。

ス 年間を通じたシフト編成、労働関係法令を遵守した配置計画及び繁忙期対応をどのように行うか。

④ 地域貢献（地元経済・地元雇用）及び雇用計画に関する考え方（配点：30点）

地域貢献（地元経済・地元雇用）及び雇用計画に関しては、以下の項目を重視する。

ア 地元経済・地元雇用及び地元企業等との連携について、どのような優れた提案があるか。

イ 経験者の雇用をどのように考えているか。

ウ 業務従事者の安定した継続雇用を維持するために、どのような優れた提案があるか。

エ 日向市内居住者の雇用予定人数及び割合をどのように考えているか。

オ 印刷業務その他物品・役務調達において、地元事業者をどのように活用するか。

⑤ 料金窓口業務に関する考え方及び技術提案（配点：30点）

料金窓口業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 応接業務について、接遇等専門的知識や経験を有している人員の配置をどのように行うか。（経験年数、人員数など）

- イ 繁忙期における人員体制はどのように行うか。
- ウ 適正な現金の収受及び管理をどのように行うか。
- エ 窓口における苦情を適切に処理し、再発防止をどのように図るか。
- オ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑥ 検針業務に関する考え方及び技術提案（配点：20点）

検針業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 給水区域全域の検針業務の管理をどのように行うか。
- イ 上水道区域の検針業務受託業者との連携をどのように行うか。
- ウ 簡易水道区域、上水道区域の一部（鶴毛・田の原）及び丸山地区の検針業務をどのように行うか。
- エ 異常水量（検針水量の大幅増減）に対して、どのように対応するか。
- オ 検針に関する問合せや苦情等に、どのように対応するか。
- カ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑦ 開閉栓業務に関する考え方及び技術提案（配点：20点）

開閉栓業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 開閉栓員にどのような人材を配置するか。（経験年数、人員数など）
- イ 繁忙期における体制は、どのように考えているか。
- ウ 開閉栓員の業務管理をどのように行うか。
- エ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑧ 調定業務に関する考え方及び技術提案（配点：20点）

調定業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 水道料金等の調定や予算・決算資料作成業務について、専門的知識や経験を有している人員の配置をどのように行うか。（経験年数、人員数など）
- イ 日報や月報の資料作成の管理をどのように行うか。
- ウ 不明水量や漏水等の発生に対して、どのような対応をするか。
- エ 更正・追加・還付等の調定作成時の管理をどのように行うか。
- オ 上下水道料金システム等への入力誤り防止、データ照合及び各業務処理のスケジュール管理をどのように行うか。
- カ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑨ 収納業務に関する考え方及び技術提案（配点：30点）

収納業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 収納率の向上について、どのように優れた提案があるか。
- イ 口座振替推進について、どのように優れた提案があるか。
- ウ 身体障がい者、独居老人等から集金依頼があった場合、どのように対応するか。
- エ 現金の収受及び管理の方法並びに収納消込、口座振替、還付充当等のデータ処理において、誤りを防止するための体制をどのように整えるか。

オ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑩ 滞納整理業務に関する考え方及び技術提案（配点：50点）

滞納整理業務（給水停止及び解除を含む）に関しては、以下の項目を重視する。

ア 滞納整理（給水停止及び解除を含む）業務は、適正な事務手続きを経たうえで、合理的な手法で行われるか。

イ 苦情、不当要求等にどのように対応するか。

ウ 悪質滞納者、高額滞納者、生活困窮者に対してどのように対応するか。

エ 無届により転出した滞納者の対応をどのように行うか。

オ 支払督促や差押等の補助事務についてどのように対応するか。

カ 分割納付等の相談があった場合、どのように対応するか。

キ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑪ 検定満期量水器交換情報管理及び量水器在庫管理業務に関する考え方及び技術提案（配点：20点）

検定満期量水器の交換情報管理及び在庫管理業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 検定満期量水器交換の情報を管理する際に、特に注意すべき点をどのように考え対応するか。

イ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑫ 水道施設等業務に関する考え方及び技術提案（配点：20点）

水道施設等業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 水道施設等情報提供業務及び給水設備工事等に関する窓口等業務にどのような人材を配置するか。（経験年数、人員数など）

イ 水道施設等情報提供業務及び給水設備工事等に関する窓口等業務を行う際に、特に注意すべき点をどのように考え対応するか。

ウ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑬ 臨時及び新規量水器管理業務に関する考え方及び技術提案（配点：20点）

臨時及び新規量水器管理業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 臨時及び新規量水器の保管及び管理を行う際に、特に注意すべき点をどのように考え対応するか。

イ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑭ 指定給水装置工事事業者指定・更新等業務に関する考え方及び技術提案（配点：20点）

指定給水装置工事事業者指定・更新等業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 指定給水装置工事事業者指定・更新等業務を行う際に、特に注意すべき点をどのように考え対応するか。

イ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑮ 排水設備工事業務に関する考え方及び技術提案（配点：20点）

排水設備業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 排水設備等情報提供業務及び下水道排水設備に関する窓口等業務にどのような人材を配置するか。（経験年数、人員数など）
- イ 排水設備等情報提供業務及び下水道排水設備に関する窓口等業務を行う際に、特に注意すべき点をどのように考え対応するか。
- ウ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑯ 排水設備指定工事店及び排水設備責任技術者指定・更新等業務に関する考え方及び技術提案（配点：20点）

排水設備指定工事店及び排水設備責任技術者指定・更新等業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 排水設備指定工事店及び排水設備責任技術者指定・更新等業務を行う際に、特に注意すべき点をどのように考え対応するか。
- イ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑰ 浄化槽設備業務に関する考え方及び技術提案（配点：20点）

浄化槽設備業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 浄化槽設備に関する窓口等業務にどのような人材を配置するか。（経験年数、人員数など）
- イ 浄化槽設備に関する窓口等業務を行う際に、特に注意すべき点をどのように考え対応するか。
- ウ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑱ 教育研修体制に関する考え方（配点：20点）

教育研修体制に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 業務従事者への教育指導方針やどのような研修を行うのか。
- イ 接遇及びクレーム対応について、どのような研修教育体制をとるか。
- ウ 新規採用者、人事異動者又は欠員補充者に対する教育、引継ぎ及びOJTをどのように行うか。
- エ 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をどのように行うか。
- オ 上記以外について、どのような研修教育体制をとるか。

⑲ セキュリティ及び個人情報保護に関する考え方（配点：20点）

セキュリティ及び個人情報保護に関しては、以下の項目を重視する。

- ア セキュリティの管理について、どのような体制をとるか。
- イ 個人情報保護に関する業務従事者への周知及び管理体制をどのように行うか。
- ウ プライバシーマーク等個人情報に関する公的認証の取得状況はどうか。
- エ 個人情報を外部へ持ち出す場合の手順、承認方法及び管理方法をどのように定めるか。
- オ 個人情報を含む書類及び電子データの抹消、焼却、切断その他再生使用不可能な方法による処分をどのように行うか。

カ 漏えい、盗難その他個人情報流出事故が発生した場合の初動対応、報告及び再発防止をどのように行うか。

キ 個人情報保護に関する教育研修及び内部監査をどのように行うか。

②⑩ 防災、災害及び緊急時等危機管理に関する考え方（配点：20点）

防災、災害及び緊急時等危機管理に関しては、以下の項目を重視する。

ア システム障害、交通事故、公金事故その他の業務中の事故、盗難等による個人情報流失などの緊急事態に対して、どのような適切な対応がとれるか。

イ 地震、火災等の災害に備え、どのような防災対策を講じることができるか。また、災害が発生した場合の対策をどのように行うか。

ウ 災害時や伝染病流行時等において、多数の業務従事者が出勤困難になった場合における業務の継続体制及び応援体制をどのように行うか。

エ 災害及び広範囲にわたる上下水道事業の事故等が発生した場合、また、一時停止した業務の早期再開、事後処理についてどのような協力体制をとることができるか。

②⑪ その他の業務提案（DX等の推進による業務効率化及び利用者サービス向上を含む。）
（配点：30点）

ア 本業務委託に係る利用者サービス向上及び業務効率化の実現に直結する、実現可能で具体的な企画提案があるか。

イ 仕様書に記載されていない業務で、DX、ICT活用、窓口利便性向上、その他将来的な健全経営に寄与する優れた業務提案があるか。

②⑫ プレゼンテーション（配点：20点）

プレゼンテーション及びヒアリングにより、次の観点から評価する。

ア 提案内容の理解度及び説明の明瞭性

イ 質疑応答の的確性

ウ 提案書との整合性及び実現性

エ 業務継続に対する信頼性