

新居浜市水道料金収納等包括業務委託公募型プロポーザルによる事業者選定基準

1 目的

新居浜市水道料金収納等包括業務委託公募型プロポーザルによる事業者選定基準は、委託受託者を選定するにあたり、事業者の業務遂行能力や業務提案等を厳正かつ公平に評価するため、必要な基準を示すことを目的とする。

2 評価項目及び配点

| 番号 | 項 目 | 配 点 |
|----|---|------|
| 1 | 会社概要及び受託実績の評価 | 40点 |
| 2 | 業務体制及び執行計画の評価 | 115点 |
| 3 | 業務実施及びサービス向上の評価 (1) 窓口業務 (2) 開閉栓業務 (3) 検針業務 (4) 調定業務 (5) 収納業務 (6) 滞納整理業務 (7) 料金システム業務 (8) 下水道関連業務 (9) 倉庫物品管理関連業務 (10) 宿日直業務 (11) その他関連業務 | 560点 |
| 4 | リスク管理の評価 | 60点 |
| 5 | 見積価格 | 150点 |
| | 合 計 | 925点 |

3 評価の着眼点

(1) 会社概要及び受託実績の評価

企画提案書及び関連資料から、業務を確実に遂行するために必要な経営基盤や受託実績があるかを評価する。

①会社概要

- ア 経営理念、法令遵守の基本方針及び取組状況について
- イ 会社の規模や財務状況
- ウ 情報セキュリティマネジメント関連等の認証の取得状況

②受託実績

過去2年間において本業務と類似する業務の受託実績について

(2) 業務体制及び執行計画の評価

企画提案書から、業務を確実に遂行するために適切な人材を配置し、責任ある業務を遂行できる計画であるかを評価する。また、地元への貢献に関する企画及び提案であるかを評価する。

①業務体制

- ア 業務の予定配置人員及び指揮命令系統について
- イ 従事者の確保について
- ウ 責任者の実務経験や業務知識について
- エ 急な欠員が発生した場合の対応について
- オ 営業時間外や繁忙期の対応について
- カ 苦情処理等に対する人材の配置について
- キ 法的対応が必要になった場合の対応について

②業務執行計画

- ア 責任をもって業務を遂行できる計画であるか
- イ 業務の改善又は効率化が図れる計画であるか
- ウ 業務開始前の引継計画について
- エ 業務完了時の引継提案について

③研修体制

- ア 不祥事等を防止するための取組について
- イ 従事者に対する上下水道業務の研修について

④地域貢献

- ア 地元で確保を予定している従事者の割合について
- イ 地元企業の活用や物品の調達について

(3) 業務実施及びサービス向上の評価

企画提案書から、業務を確実に実施できる提案であるかを評価する。また、業務改善及びサービス向上が図れる提案であるかを評価する。

①窓口業務

- ア 窓口業務の実施方法について
- イ 業務知識と経験を持つ人員の配置について
- ウ 苦情や不当要求への対応について
- エ 窓口業務の業務改善やサービス向上について

②開閉栓業務

- ア 開閉栓業務の実施方法について
- イ 繁忙期の対応について

- ウ 営業時間外に急な開閉栓の依頼があった場合の対応について
- エ 開閉栓業務の業務改善やサービス向上について

③検針業務

- ア 検針業務の実施方法について
- イ 経験を持つ人員の配置について
- ウ 異常水量が発生していた場合の対応について
- エ 検針不能の場合の対応について
- オ 苦情等への対応について
- カ 定例日検針を確保するための取組について
- キ 誤検針やデータ入力ミスを防止するための取組について
- ク 検針業務の業務改善やサービス向上について

④調定業務

- ア 調定業務の実施方法について
- イ 過誤納付金が発生した場合の対応について
- ウ 調定業務の業務改善やサービス向上について

⑤収納業務

- ア 収納業務の実施方法について
- イ 納付方法の拡大について
- ウ 過誤納付を防止するための取組について
- エ 不着郵便物の調査、対応方法について
- オ 収納業務の業務改善やサービス向上について

⑥滞納整理業務

- ア 滞納整理業務の実施方法について
- イ 専門的知識と経験を持つ人員の配置について
- ウ 業務の履行状況の確認方法について
- エ 収納率を維持・向上させるための取組について
- オ 滞納者との交渉記録の管理について
- カ 苦情や不当要求への対応について
- キ 市外の滞納者への対応について
- ク 給水停止の執行及び解除の実施体制について
- ケ 滞納整理業務の効果的な実施方法について

⑦料金システム業務

- ア 料金システムの提案内容について
- イ サーバーについて
- ウ ネットワーク構成について
- エ セキュリティ対策について

- オ バックアップの実施方法について
- カ 保守体制について
- キ 障害発生時の対応について
- ク プログラムや帳票等の急な変更依頼への対応について
- ケ 特定条件によるデータ抽出や集計への対応について
- コ 料金システム業務の業務改善について

⑧下水道関連業務

- ア 下水道使用料の賦課に関する実態調査の実施方法について
- イ 公共下水道への無断接続が判明した場合の対応について
- ウ 下水道普及促進に向けた取組について

⑨倉庫物品管理関連業務

- ア 倉庫物品及び水道メーターの在庫管理について
- イ 水道メーター購入計画の策定について

⑩宿日直業務

- ア 宿日直業務の実施方法について
- イ 鍵及び出入の管理について
- ウ 来庁者等の対応等について
- エ 緊急事態発生時等の対応等について
- オ 宿日直業務の業務改善やサービス向上について

⑪その他関連業務

- ア その他関連業務の実施方法について
- イ 業務マニュアルの作成について
- ウ その他関連業務の業務改善やサービス向上について

(4) リスク管理の評価

個人情報保護や危機管理に関する提案について

①個人情報保護

- ア 個人情報保護に対する管理体制について
- イ 従事者に対する個人情報保護に関する研修の実施状況について

②危機管理

- ア 業務中の事故や個人情報流出等の緊急事態への対応について
- イ 地震や火災等の災害発生時に当局に対して可能な支援について

(5) 見積価格

提案価格見積書に記載された見積金額について、次に掲げる計算式により算定する。

算定式 $150 \text{点} \times (\text{最低提案価格} / \text{当該業者提案価格})$

(なお、得点は小数点第1位を四捨五入とした値とする。)