

前橋市水道局窓口等対応業務優先交渉事業者選定基準

この基準は、公募型プロポーザルにより、前橋市水道局窓口等対応業務受託優先交渉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。

企画提案書等の評価基準表（合計550点満点）

事項	番号	評価項目	配点
会社に関する事項	①	財務の安定性	140点
	②	受注実績	
	③	地域貢献	
	④	人材の育成及び確保	
	⑤	個人情報保護及びコンプライアンスの取組	
	⑥	災害等危機管理への対応	
委託業務に関する事項	⑦	業務体制及び業務執行計画	300点
	⑧	受付業務に対する考え方	
	⑨	定例検針、中止精算検針及び再検針調査業務に対する考え方	
	⑩	収納業務等に関する考え方	
	⑪	滞納整理・給水停止業務に対する考え方	
	⑫	水道メーター関連業務に対する考え方	
	⑬	宿日直業務に対する考え方	
	⑭	収納率の目標値の確保	
	⑮	その他の業務提案	
他の受託業者との連携に関する事項	⑯	水道局が別に委託する電子情報システム業務の受託者との連携に対する考え方	10点
提案見積金額に関する事項	⑰	業務提案見積金額及び積算内訳	100点
合計			550点

2 審査方法

(1) 評価基準

ア 番号1から番号16まで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

イ 番号17の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。

得点 = 配点×最低業務提案見積金額÷当該業務提案見積金額

※1 最低見積金額を配点の満点とする（配点100点）

※2 計算の結果、得点に端数が生じた場合、少数第一位を四捨五入する。

(2) 評価の着眼点

企画提案書等に記載する項目は、前述の評価基準表の番号1から番号16までの項目ですが、評価は主に業務に対する理解度、意欲、業務提案の的確性、独創性、実施手順の妥当性、人員配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力等を基準に評価します。

また、提案内容全体として、いかに本市水道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。

3 審査のポイント

(1) 会社に関する事項（配点：140点）

提案者が受託事業者として、安定的に事業を遂行することが可能か、また果たすべき役割を理解し、厳正、公正かつ確実に業務を遂行することが可能かどうかを評価します。

① 財務の安定性

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 受注実績

同程度の事業体における受注実績は十分か。また、その成果を生かされることが期待できるか。

判断基準	評価
令和2年度以降に、前橋市を除く給水人口20万人以上の都市における検針業務、収納業務及び窓口業務を3年以上の期間にわたって受注実績が3件以上ある場合	A

上記の条件において、受注実績が 2 件ある場合	B
上記の条件において、受注実績が 1 件ある場合	C
該当基準無し	D
該当基準無し	E

③ 地域貢献

ア 本市に本社、支社、事業所等があるか。

イ 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。

ウ 地域への貢献（災害時等を含む。）及び地域経済への寄与について、どのような考えを有しているか。

④ 人材の育成及び確保

ア お客さまに対する接遇や苦情対応能力、法的な知識、技術的能力及びより実践的な能力の習得及び向上について、どのように考えているか。（教育、研修等）

イ 本業務の履行に関し、実務経験及び技術的能力を有する業務従事者（OA 機器等の取扱いに習熟した者を含む。）の確保について、どのように考えているか。

ウ 準備期間の従業員の人数及び作業内容は、どのように考えているか。

⑤ 個人情報保護及びコンプライアンスの取組

ア プライバシーマーク及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 コンプライアンスに関する基本方針の設定や取組がなされているか。

ウ 個人情報の漏えい等の事故発生の未然防止及び発生リスクの低減のため、個人情報の管理について、具体的にどのような取組を行うのか。

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

⑥ 災害等危機管理への対応

ア 地震や台風等の自然災害及び火事等の人為災害等が発生した場合、どのような対応を考えているか。

イ 収納した現金について、盗難防止策及び事故発生時の対応策並びに損害に対する備えは、できているか。

ウ お客さまから従業者に対して行われる正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為の防止に関し、どのように考えている

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があるか。

(2) 委託業務に関する事項（配点：300点）

提案者が仕様書の内容を的確に理解し、計画を立案するとともに、効果的かつ効率的に業務を遂行することが可能かどうか評価します。

⑦ 業務体制及び業務執行計画

ア 業務従事者の配置計画等業務の執行体制及び業務の執行計画について、どのように考えているか。

イ 業務責任者及び副責任者の配置に当たって、どのような人材を予定しているか。また、指揮命令系統及び責任体制について、どのように考えているか。

ウ 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。

エ 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際に、受託事業者としてどのような対応が取れるか。

オ 月間及び年間スケジュールの進捗管理をどう考えているか。

⑧ 受付業務に対する考え方

ア 窓口、電話等による問い合わせや苦情等に迅速に対応するための取組及び情報を共有する仕組みについて、どのように考えているか。

イ 水道メーター及び止水栓・開閉栓の受付について、システムへの入力漏れ、ミス等を防ぐ取組はあるか。

ウ 給水停止その他の時間外の受付業務及び緊急時の連絡体制等について、どのように対応を考えているか。

エ 市庁舎2階の窓口の従業員の配置、現金の管理方法、引継方法等に関する業務管理について、どのように考えているか。

⑨ 定期検針、中止精算検針及び再検針調査業務に対する考え方（配点：40点）

ア 検針員の配置人数及び人員確保について、どのように考えているか。

イ 定期検針及び再検針調査業務において、異常水量、無届使用等が判明した際の料金賦課方法、使用者への通知等について、どのような対応を考えているか。

ウ 定期検針業務における業務従事者によるミス及び不正行為の防止策（エリアローテーション等）について、どのような対応を考えているか。

エ 現地再検針、電話等及び返戻郵便物の調査について、転出者等への対応（外国人への対応を含む。）について、どのように考えているか。

オ 不在等で再検針調査業務が困難な箇所について、使用認定件数の減少のためにどのような対応を考えているか。

⑩ 収納業務（口座振替及び納入通知業務を含む。）等に対する考え方

ア 窓口等で収納した水道料金等の集計、整理及び管理方法について、チェック体制、ミスの防止策等について、どのように考えているか。

イ 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。

ウ 口座情報の入力ミス防止対策、また口座振替の推進について、どのように考えているか。

エ 誤納付等の還付処理について、速やかに還付するため、どのような対応を考えているか。

オ 収納方法の拡大について、どう考えているか。

⑪ 滞納整理業務・給水停止業務に対する考え方

ア 滞納額（過年度分を含む。）の圧縮及び滞納発生の未然防止策について、新たな提案又は工夫を考えているか。

イ 当該業務の基本的な取組方針（納入通知書発送から停水執行までの流れ、独自の対応等）について、どのように考えているか。

ウ 履行区域外へ転出した滞納者（外国人を含む。）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等の事由により、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 給水停止の執行日における業務執行体制（時間外対応等）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。

⑫ 水道メーター関連業務に対する考え方

ア 検定満了メーターの交換の勧奨について、どのように行う考えか。

イ スマート水道メーターの設置について、どのように考えているか。

ウ 量水器の取外し・取付・交換業務の施工ミス防止について、どのような対策を考えているか。

⑬ 宿日直業務に対する考え方

ア 人員配置の体制及びローテーションについて、どのように考えているか。

イ 漏水、折損事故等への対応の処理手順等が明確化されているか。

ウ 下水道閉塞対応の処理手順等について、明確化されているか。

エ 災害等対応の処理手順等について、明確化されているか。

⑭ 収納率の目標値の確保等

水道料金及び下水道使用料等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・給水停止業務における取組の考え方を含め、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。

⑮ その他の業務提案

ア 各業務（滞納整理業務・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、業務改善、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 デジタル技術を活用したお客さまサービスの利便性向上及び DX 推進について、どのように考えているか。

ウ 各業務の執行状況に係る事業者としての自己評価及び改善への取組について、どのように考えているか。

(3) 他の受託業者との連携に関する事項（配点：10 点）

⑯ 水道局が別に委託する電子情報システム業務の受託者との連携に対する考え方

水道局が別に委託する電子情報システム業務の受託者との連携について、どのように考えているか。

(4) 提案見積金額に関する事項

⑰ 業務提案見積金額及び積算内訳（配点：100 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 (1)イにおいて示した算定式により得点を付与します。ただし、提案見積金額及び積算内訳書において、不明確又は不合理な内容がある場合は、プレゼンテーション及びヒアリングにおいて、詳細の確認を行うほか、必要に応じて、関連する他の評価事項に反映させることとします。