

狭山市料金徴収業務等業務プロポーザル評価基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、狭山市料金徴収業務等業務（以下「本業務」という。）の優先交渉権者を選定するため示すものである。

1 評価基準

(1) 業務提案（企画提案書、プレゼンテーション及びヒアリング）については、下記の評価基準表の評価項目、配点により評価を行う。

評価基準表（満点350点）

	評価項目		配点
1	会社内容に関する事項	ア 会社概要、財務状況及び受託実績	25
2	業務執行計画・業務体制等	イ 本業務における基本方針、業務執行計画及び業務体制	35
3	業務履行に関する事項	ウ 窓口業務に関する取り組み方	35
		エ 検針、調定及び精算業務に関する取り組み方	35
		オ 収納、滞納整理及び給水停止業務に関する取り組み方	35
		カ 電算処理業務に関する取り組み方	30
		キ その他の業務に関する取り組み方	20
4	法令遵守・個人情報等	ク 法令遵守、個人情報保護等に関する取り組み方	20
5	人材育成	ケ 人材育成に関する取り組み方	20
6	危機管理	コ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する取り組み方	20
7	利用者サービスの向上・地域貢献等	サ 利用者サービスの向上、地域貢献等に関する取り組み方	20
8	プレゼンテーション及びヒアリング	シ プレゼンテーション及びヒアリング	20
9	提案見積金額		35
合 計			350

2 評価方法

(1) 優先交渉権者を選定するため、狭山市料金徴収業務等業務プロポーザル評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置し、企画提案書等に記載された内容について評

価する。

- (2) 業務提案の内容については、各委員が評価基準表の評価項目ごとに下記の得点化表を用いて評価する。

得点化表

評価	評価の意味合い	得点化法
A	優秀である／高度の能力を有している／創意・工夫等により特に効果的な内容である	配点×1.0
B	満足できる／十分な能力を有している／効果的な内容である	配点×0.8
C	平均的である	配点×0.6
D	物足りなさを感じる／能力が若干乏しい／指定した記載項目の内容が乏しい	配点×0.4
E	満足できない／指定した記載項目の内容が明らかに乏しい	配点×0.2
F	評価の対象外／指定した記載項目の内容が網羅されていない又は不適切（不明）な内容である	配点×0.0

- (3) 見積金額に係る価格評価点については、次式により得点を計算する。なお、得点は整数の値（小数点以下第1位を四捨五入）まで算定する。また、提案見積金額が見積上限額を超える場合は失格とする。

$$\text{価格評価点} = \text{最低提案見積金額} / \text{提案見積金額} \times \text{配点 (35点)}$$

- (4) 各委員の評価に基づき評価点を点数化し、総合評価点が70%以上の点数（以下「基準点」という。）を満たした参加事業者のうち、最上位者を優先交渉権者として選定する。ただし、評価項目のうち「業務履行に関する事項」及び「法令遵守・個人情報等」において「E」以下の評価があった参加事業者は失格とする。
- (5) 総合評価点が同点の場合は、見積金額を除く評価点が高い参加事業者を上位とする。それでも同点の場合は、評価委員会に諮り優先交渉権者を決定する。
- (6) 参加事業者が1者であった場合でも評価を実施し、基準点を満たした参加事業者を優先交渉権者として選定する。

3 評価の詳細

(1) 評価のポイント

評価基準表に示す評価項目について、業務の改善及び効率化並びに利用者サービスの向上等のための優れた提案であるか又は優れた業務遂行能力を有する事業者であるかを評価する。

(2) 評価の内容

各評価項目の評価の内容は、概ね次のとおりとする。

ア 会社概要、公的認証の取得及び財務状況

- ① 会社の財務・経営状況に基づき、将来にわたり安定して業務を遂行できる経営基盤を有しているか。
- ② 公的認証の取得状況に基づき、業務管理能力等を有しているか。
- ③ 埼玉県及び隣接する都県内における本業務に類似する受託実績は十分であるか。

イ 本業務における基本方針、業務執行計画及び業務体制

- ① 本業務に対する知見やノウハウを有し、基本方針等が本業務の目的と合致しているか。
- ② 本業務開始までの移行準備期間に係る体制・計画等が十分であり、使用者サービスの向上や機能性に配慮したお客様窓口をどのように設置するか。
- ③ 本業務について、どのような計画に基づき執行し、執行状況の確認・改善等を行うか。
- ④ 本業務を十分に遂行できる能力や経験のある責任者及び社員の配置と、指揮命令系統等の体制がとられているか。
- ⑤ 突発的な欠員への対応が具体的であり、迅速かつ適切に対応できる人員体制がとられているか。
- ⑦ 業務品質の維持向上について、どのように取り組むか。

ウ 窓口業務に関する取り組み方

- ① 窓口・電話等の受付業務について、専門知識や経験を持つ人員をどのように配置するか。
- ② 時間外の受付業務について、どのように対応するか。
- ③ 苦情及び不当要求に対し、どのように対応するか。
- ④ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

エ 検針、調定及び精算業務に関する取り組み方

- ① 検針員の人員体制の整備、業務管理及び指導教育をどのように行うか。
- ② 異常水量（水量の大幅増減）や漏水について、どのように対応するか。
- ③ 誤検針や検針困難時の推定検針を減らすため、どのような対策を講じるか。
- ④ 無届使用に対し、どのように対応するか。
- ⑤ 新規水栓や新規下水道使用開始データの入力及び確認等の管理体制がとられているか。
- ⑥ 中止精算時に未納を発生させないため、どのような対策を講じるか。
- ⑦ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

オ 収納、滞納整理及び給水停止業務に関する取り組み方

- ① 現金の収受及び管理方法について、適正な管理体制がとられているか。
- ② 料金収納率を向上させるため、どのように取り組むか。

- ③ 長期未納や中止未納に対し、どのような方法で収納に努めるか。
- ④ 給水停止執行及び解除の適正な遂行に向け、どのように取り組むか。
- ⑤ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

カ 電算処理業務に関する取り組み方

- ① 電算処理業務の人員体制や執行方法について、どのような優れた提案があるか。
- ② 電算処理システムの導入計画や運用の手法は適切であるか。
- ③ 電算処理システムの導入実績や機能等は十分であるか。
- ④ データの保守管理、バックアップ及び障害発生時のサポート体制がとられているか。
- ⑤ プログラム及び帳票類の仕様変更等について、どのように対応するか。
- ⑥ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

キ その他の業務に関する取り組み方

- ① 検定満期水道メーター交換に係る業務について、どのように取り組むか。
- ② 本業務と関連する給水装置工事管理業務、及び排水設備工事管理業務に関する提案があるか。※本項目は、現時点において当該業務の実施を求めるものではない。
- ③ 狭山市水道事業のPR活動等に対し、どのように取り組むか。
- ④ その他業務全体の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

ク 法令遵守、個人情報保護等に関する取り組み方

- ① 法令や社会規範の遵守について、どのように取り組むか。
- ② 個人情報の管理体制の構築や社員教育をどのように行うか。
- ③ 個人情報の漏洩防止対策をどのように講じるか。

ケ 人材育成に関する取り組み方

人材育成、能力向上及び意識啓発等のため、社員教育や研修等をどのように行うか。

コ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する取り組み方

- ① 事業を継続するための危機管理体制がとられているか。
- ② 災害等緊急事態において、どのように対応するか。
- ③ 災害及び断水事故等の発生時における、狭山市への支援・協力をどのように行うか。

サ 利用者サービスの向上、地域貢献等に関する取り組み方

- ① 利用者サービスの向上に向けて、どのように取り組むか。
- ② 地域の安全・見守り活動等、福祉行政への協力をどのように行うか。
- ③ 地元雇用の創出に対し、どのように取り組むか。
- ④ その他地域貢献等に繋がる優れた提案があるか。

シ プレゼンテーション及びヒアリング

- ① 誠実な姿勢、本業務への理解及び積極性、提案書との整合性はあるか。