

彦根市上下水道料金お客様サービスセンター業務委託
公募型プロポーザル方式による事業者選定基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、彦根市上下水道料金お客様サービスセンター業務委託受託候補事業者を決定するため、参加事業者から提出された提案書等の内容を、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ある。

1 評価基準

項目ごとの配点は、次のとおり。

評 価 項 目	配 点
(1) 業務実施体制	10
① 受託実績	
② 人員体制	
③ 管理体制	
④ 受託までの準備（習熟）期間および期間満了時の引継	
⑤ 人材育成	
⑥ お客様対応	
(2) 委託業務に関する提案	
① 窓口受付関連業務、管路事故等待機業務	8
② 開閉栓業務	6
③ 検針業務	8
④ 調定・収納関連業務、電算処理業務	8
⑤ 滞納整理関連業務	8
⑥ メーター管理関連業務	6
⑦ 下水道使用料関連業務	6
(3) その他業務に関する提案	20
① 個人情報の保護	
② 危機管理	
③ 利用者サービスの向上、事務の効率化等に関する企画・技術提案	
(4) 見積金額	20
合 計	100

2 審査方法

提案書等に記載された内容およびプレゼンテーションならびにヒアリングの結果について、次の方法に従い審査し、得点化する。

① 評価項目の得点化方法

評価項目の（１）から（３）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。

なお、得点は、少数点第２位（小数点第３位を四捨五入）まで算定する。

評価	得点化方法	評価の意味合い
A	配点×1.0	優れている。
B	配点×0.8	やや優れている。
C	配点×0.6	普通。
D	配点×0.4	やや劣っている。
E	配点×0.2	劣っている。

② 見積金額の得点化方法

評価項目の（４）見積金額については、次の算式により得た数字を得点として付与する。

得点 ＝ 配点 × （最も低い見積金額／当該事業者の見積金額）

なお、得点は、少数点第２位（小数点第３位を四捨五入）まで算定する。

③ 最終受託候補事業者の決定

彦根市上下水道料金お客様サービスセンター業務受託事業者選定委員の評価点数を合計し、この評価総合点数のもっとも高い者を最終受託候補事業者として選定する。ただし、総合評価点数が満点の 60%未満の場合は、該当なしとする。

3 評価の着眼点

提案書等に記載する事項は、提案書の評価基準表の（１）から（３）までの項目であるが、評価は、主に委託業務に対する理解度、意欲、業務提案書の的確性、実施手順の妥当性、従事者配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力等を基準に評価する。

また、提案内容全体としていかに彦根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を考慮する。

各項目の評価ポイントとなる点は、おおむね次のとおりとする。

(1) 業務実施体制

① 受託実績

本業務委託の内容と同種および類似業務を受託した実績、どの程度有しているのかを重視して評価を行う。

② 人員体制

ア. 業務従事者の配置予定表および配置予定業務責任者等の業務経歴により、実務経験を有し、責任をもって業務を執行できる能力と立場にある人員の配置がどのようにできるか。

イ. 急な欠員が生じた場合においても、即座に適切に対応できる体制が整っているか。

ウ. 給水装置工事主任技術者の資格を有する者をどのような体制で配置できるのか。

③ 管理体制

ア. 業務における指揮命令系統と責任体制がどのようになっているか。

イ. 苦情処理等に関し、どのような人材を配置できるのか。

ウ. 法的対応が必要になった場合に受託者として、どのような対応がとれるのか。

④ 受託までの準備（習熟）期間および期間満了時の引継

業務開始日および期間満了時の引継ぎ体制・計画・方法が十分で、円滑な業務開始および引継ぎができるか。

⑤ 人材育成

従事者に対し、業務に関する研修・教育をどのように行うか。

⑥ お客様対応

本業務委託における接遇をどのように捉えているか。また、接遇の向上のために意識していることや、改善・成長に向けた具体的な取組について触れられているか。

(2) 委託業務に関する提案

① 窓口受付関連業務、管路事故等待機業務

窓口受付関連業務等に関しては、以下の項目を重視する。

ア. 当該業務についての基本的な考え方および実施手順、方法が適切か。

イ. お客様の問い合わせに、即座に適切に対応できるか。

ウ. 窓口、電話等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。

エ. データ入力ミス等に対して、どのような対策を図るか。

オ. 路上漏水や宅内漏水への問い合わせ等に適切な対応ができるか。

カ. 当該業務の改善または効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

キ. 業務の実施にあたり、配慮が必要なお客様に対して、円滑かつ適切に対応できるよう、工夫がされているか。

② 開閉栓業務

開閉栓業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア. 当該業務についての基本的な考え方および実施手順、方法が適切か。

イ. 給水装置に応じた適切な処理を行い、破損等の防止をどのように図るのか。

ウ. 使用者からの急な開栓依頼にどのように対応するか。また、繁忙期における開閉栓

作業をどのように効率的に行うのか。

- エ. 当該業務の改善または効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

③ 検針業務

検針業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア. 当該業務についての基本的な考え方および実施手順、方法が適切か。検針員の業務管理および指導・監督について、どのように行うのか。
- イ. 検針異常（水量の大幅な増減）、誤検針に対し、どのような対策がとれるか。
- ウ. 無届使用、無届転居および長期使用のない水栓等に対し、どのような対策がとれるか。
- エ. 使用者等からの検針の苦情等にどのように対応するか。
- オ. 当該業務の改善または効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

④ 調定・収納関連業務、電算処理業務

調定・収納関連業務、電算処理業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア. 当該業務についての基本的な考え方および実施手順、方法が適切か。
- イ. 調定・収納業務に習熟した人材の配置を評価する。
- ウ. 料金計算・調定業務システムの入力ミス、操作誤り等の防止をするため、チェック体制をどのように行うのか。
- エ. 現金の収受および管理方法について、適正な管理体制がとられているか。
- オ. 収納率を向上させるために、どのような対策がとれるか。
- カ. 当該業務の改善または効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑤ 滞納整理関連業務

滞納整理関連業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア. 当該業務についての基本的な考え方および実施手順、方法が適切か。
- イ. 滞納整理業務について、専門知識と経験を有する人員の配置について評価する。
- ウ. 滞納整理に関する目標や年間の実施計画の考え方について評価する。
- エ. 給水停止までの期間における滞納整理（給水停止に至らないような取組み）をどのように行うか。
- オ. 悪質滞納者・高額滞納者および生活困窮者等に対し、どのような対応が図れるのか。苦情、不当要求に対してどのような対応が図れるのか。
- カ. 債権管理（消滅時効、時効管理等）をどのような方法で行うのか。
- キ. 徴収停止および債権放棄の対象とする場合の考え方について評価する。
- ク. その他、滞納整理・給水停止業務の改善策や効率化について、優れた提案があるかについて評価する。

⑥ メーター管理関連業務

メーター管理関連業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア. 当該業務についての基本的な考え方および実施手順、管理、方法が適切か。
- イ. 検満メーター交換業務の体制についてどのような体制がとれるか。
- ウ. 量水器取替業務従事者の選任にあたっては、給水装置等に関する技能を有しているだけでなく、彦根市水道事業給水条例等を理解している者の選任を評価する。
- エ. 入出庫、検満メーター交換時のデータミス等に対して、どのような対応が図れる

- か。
- オ. 検満メーター交換時の苦情等に対して、適切に処理できるか。また、再発防止をどのように図るか。
- カ. 当該業務の改善または効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑦ 下水道使用料関連業務

下水道使用料関連業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア. 当該業務についての基本的な考え方および実施手順、方法が適切か。
- イ. 下水道使用料の賦課漏れ等の防止をするため、チェック体制をどのように行うのか。
- ウ. 当該業務の改善または効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

(3) その他業務提案

① 個人情報の保護

- ア. 個人情報の具体的な管理体制について評価する。(個人情報保護方針、マニュアル等がある場合は関係書類を添付。)
- イ. 個人情報保護関連資格の有無を評価する。(ある場合は関係書類を添付。)

② 危機管理

- ア. 地震、災害、システムの故障、盗難等による個人情報流出など、緊急時における危機対応について評価する。
- イ. 災害や広域な断水事故等の発生時に本市水道事業に対してどのような支援が可能かを評価する。

③ DX (デジタルトランスフォーメーション)

- ア. 業務の効率化・高度化に向けたデジタル技術の活用が提案に含まれているか。
- イ. 実現可能性や導入後の効果(コスト削減、時間短縮、職員の負担軽減等)が明確に示されているか。
- ウ. データ活用や業務プロセスの見直しなど、持続的な改善につながる視点が含まれているか。

④ 利用者サービスの向上、事務の効率化等に関する企画・技術提案

- ア. その他関連業務および本仕様書に記載されていない業務で、優れた提案があるか。
- イ. 参加事業者がそれぞれの特色と想像力を十分に発揮した、実現可能で具体的な企画・提案を行ってください。

彦根市上下水道料金お客様サービスセンター業務委託
公募型プロポーザル採点表

参加事業者名：_____

選定委員名：_____

評 価 項 目	配点	評 価				
		優れて いる	やや優 れている	普通	やや劣 っている	劣って いる
(1) 業務実施体制	10	A	B	C	D	E
① 受託実績						
② 人員体制						
③ 管理体制						
④ 受託までの準備（習熟）期間および期間満了時の引継						
⑤ 人材育成						
⑥ お客様対応						
(2) 委託業務に関する提案						
① 窓口受付関連業務、管路事故等待機業務	8	A	B	C	D	E
② 開閉栓業務	6	A	B	C	D	E
③ 検針業務	8	A	B	C	D	E
④ 調定・収納関連業務、電算処理業務	8	A	B	C	D	E
⑤ 滞納整理関連業務	8	A	B	C	D	E
⑥ メーター管理関連業務	6	A	B	C	D	E
⑦ 下水道使用料関連業務	6	A	B	C	D	E
(3) その他業務に関する提案	20	A	B	C	D	E
① 個人情報の保護						
② 危機管理						
③ 利用者サービスの向上、事務の効率化等に関する企画・技術提案						
(4) 見積金額	20	配点×(最低見積価格/当該事業者の見積価格) ※少数点第3位を四捨五入				
合 計	100					