

人吉市上下水道料金徴収事務等業務委託受託候補者審査評価基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、人吉市上下水道料金徴収事務等業務委託受託候補者を決定するため、参加事業者から提出された業務提案書等の内容を、客観的に評価する基準として示すものです。

1 審査の評価項目

評価項目（内容）	
会社に関する事項	会社概要及び財務状況
受託実績	受託実績
実施方針・体制	業務実施方針及び業務実施体制
委託業務に関する事項	受付・窓口業務に関する考え方及び技術提案
	検針業務及び開閉栓業務に関する考え方及び技術提案
	収納業務に関する考え方及び技術提案
	滞納整理業務に関する考え方及び技術提案 (給水停止、下水のみの使用者に係る滞納整理を含む。)
	研修体制及び苦情対応に関する考え方
個人情報保護	個人情報保護に関する考え方
危機管理	防災、災害及び緊急時等危機管理に関する考え方
地域貢献	地域貢献（地元雇用等）に関する考え方
提案見積に関する事項	提案見積金額

2 審査の方法

業務提案書等に記載された内容並びにプレゼンテーション及びヒアリングの結果について、選定委員が評価項目ごとに評価します。

3 評価の着眼点

業務提案書に記載する項目は次の項目ですが、評価は、主に業務に対する意欲、理解度、説明能力、業務提案書の的確性、独創性、表現力、実施手順の妥当性、業務従事者配置の妥当性、提案内容の根拠等を基準に評価します。

また、提案内容全体として、本市水道事業の業務サービスの向上のために優れた提案がなされているかを評価します。

各評価項目の審査のポイント

(1) 会社概要及び財務状況

会社の規模、財務状況を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤にあるか

を重視して評価します。

(2) 受託実績

本委託業務と同様の受託実績をどの程度有しているか重視して評価します。

委託業務が同種で、発注者が国(公社・団体を含む。)又は地方公共団体との契約実績を重視します。

(3) 業務実施方針及び業務実施体制

最も重視する項目であり、総合的に優れた実施方針・計画に基づき安定的な業務実施体制を整備できると判断した者から順に高い得点を付けます。以下の点を重視します。

(a) 責任をもって業務を遂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のか。

また、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のか。

(1年以上の雇用関係があり、本業務委託内容と同種または類似の業務について、3年以上の実務経験を有する人材は何名いるか。)

(b) 急な欠員が発生した場合に、適切に即応できる人員体制がどのようにとられているのか。

(c) 滞納整理及び滞納に係る苦情処理等に関し、どのような人材(年齢、経験等)が配置できるのか。

(d) 本市が委託する受付・窓口業務、検針業務、収納業務、滞納整理業務等の各業務を、どのような実施計画に基づき行うのか。

(e) 事務の効率化、利用者サービスの向上の実現に直結する、実現可能で具体的な提案があるか。

(4) 受付・窓口業務に関する考え方及び技術提案

以下の点を重視します。

(a) 応接業務(電話対応・料金受理等)について、接遇等専門的知識及び経験を有している人員の配置をどのように考えているのか。

(b) 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のか。

(c) 当該業務の効率化に関し、優れた提案があるか。

(5) 検針業務及び開閉栓業務に関する考え方及び技術提案

以下の点を重視します。

(a) 検針人をどのように確保するのか。

(b) 検針人にどのような人材を配置するのか。(経験年数等)

(c) 検針人の業務管理をどのように行うのか。

(d) 異常水量(水量の大幅増減)に対し、どのような対策がとれるのか。

(e) 検針の遅れに対し、どのように対応するのか。

(f) 誤検針防止対策をどのように考えているのか。また、誤検針があった場合は、どのように対応するのか。

(g) 現検針人の雇用にどのように対応するのか。

(h) 検針に係る苦情等にどのように対応するのか。

(i) 当該業務の効率化に関し、優れた提案があるか。

(6) 収納業務に関する考え方及び技術提案

以下の点を重視します。

(a) 現金の收受及び管理方法は、適正な管理体制がとられているのか。

(b) 口座振替の推進について、どのような優れた提案があるか。

(c) 妥当性のある目標収納率が設定されているか。また、目標収納率を下回らないような工夫がされ

ているかどうか。

(d) 当該業務の効率化に関し、優れた提案があるか。

(7) 滞納整理業務に関する考え方及び技術提案

以下の点を重視します。

(a) 滞納整理担当にどのような人材を配置するのか。(経験年数等)

(b) 滞納整理担当の業務管理をどのように行うのか。

(c) 下水のみの使用者に係る滞納整理をどのように行うのか。

(d) 無届により転居や転出した滞納者の調査をどのような方法で行うのか。

(e) 滞納者との面談、納付交渉、誓約などの記録に関する取扱いや管理方法等についてどのように考えているのか。

(f) 給水停止はどのような体制で行うのか。

(g) 不当要求行為等に関してどのような対応を行うのか。

(h) 当該業務の効率化に関し、優れた提案があるか。

(8) 研修体制及び苦情対応に関する考え方

以下の点を重視します。

(a) 業務遂行で必要と考えられる内容の研修計画があるのか。

(b) 人材育成に向けた研修体制についてどのように考えているのか。

(c) 研修に関し、優れた提案があるか。

(d) 業務遂行で考えられる苦情に対しての対応マニュアルがあるか。

(9) 個人情報の保護に関する考え方

以下の点を重視します。

(a) 個人情報保護関連の資格の有無

(b) 業務遂行における個人情報の具体的な管理体制

(10) 防災、災害及び緊急時危機管理に関する考え方

危機管理全般について、公営事業の一翼を担う者として適切であるかどうか、以下の点を重視して評価します。

(a) 地震、台風、火災等の災害に備え、十分な防災対策を講じるとともに、災害が発生した場合を想定した対策があるか。

(b) 業務中の事故、個人情報流失など、緊急事態に対して適切な対応がとれるのか。

(c) 災害時における協力体制についてどのように対応するのか。

(d) その他危機管理全般に関する業務提案があるか。

(11) 地域貢献（地元雇用等）に関する考え方

以下の点を重視します。

(a) 地元の業務経験者（検針、滞納整理、電話受付等）の雇用をどのように考えているのか。

(b) 地元企業等との連携について、どのような提案があるか。

(c) 地域貢献に関し、優れた提案があるか。

(12) 提案見積金額

提案見積書に記載された金額については、先に示した見積金額の得点化方法により得点を付与します。