

最終業務受託候補者決定基準

1 最終業務受託候補者決定基準の位置付け

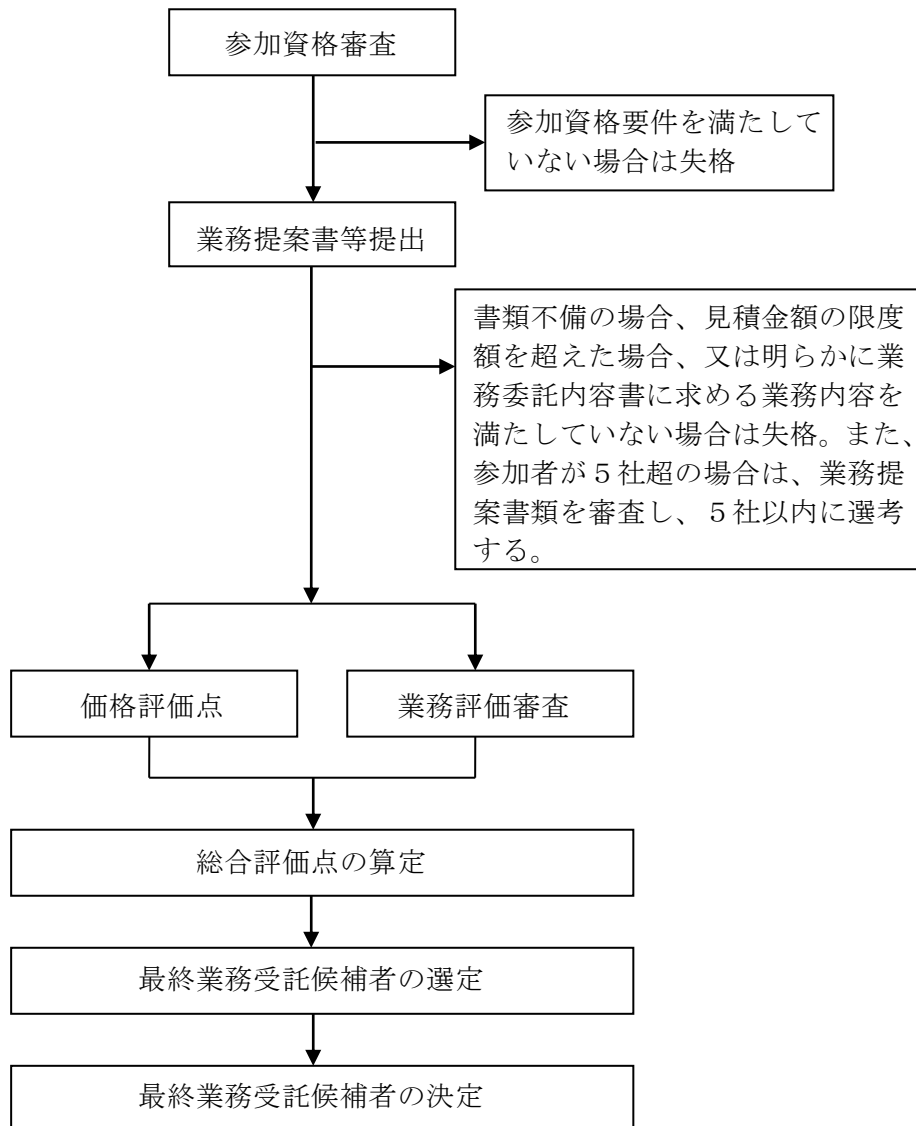
本最終業務受託候補者決定基準は、糸島市（以下「本市」という。）が「糸島市上下水道窓口等関連業務（以下「本業務」という。）」を実施する民間事業者（以下「事業者」という。）を公募型プロポーザル方式により募集及び選定するに当たり、最終業務受託候補者を決定する方法及び基準を示すものである。

2 事業者の選定方法

最終業務受託候補者選定のための審査は、公平性及び透明性を確保するとともに、客観的な評価等を行うために設置している「糸島市上下水道窓口等関連業務委託審査委員会（以下「委員会」という。）」において行う。

3 最終業務受託候補者決定の手順

最終業務受託候補者決定までの手順は、次のとおりである。



4 各審査の内容

審査は、参加資格の確認、提案内容の審査の順に実施する。各審査の内容は、次のとおりである。

(1) 参加資格の確認

① 参加資格確認申請書等の確認

本市は、本業務の参加希望者（以下「参加者」という。）に求めた参加資格確認申請書等が全て揃っていることを確認する。書類不備の場合は失格とする。

② 参加資格要件の確認

本市は、参加者が実施説明書「10 参加資格要件」の各項目を満たしていることを確認する。参加資格要件を満たしていない場合は失格とする。

(2) 提案内容の審査

① 提出書類の確認

本市は、参加者からの提出書類が全て揃っていることを確認する。書類不備の場合は失格とする。

② 見積金額の確認

本市は、参加者が提出した見積書に記載された見積金額が、見積金額の限度額以下であることを確認する。見積金額の限度額を超える場合は失格とする。

③ 業務委託内容の確認

本市は、参加者が提出した業務提案書等の内容が業務委託内容書に求める業務内容を満たしていることを確認する。明らかに満たしていない場合は失格とする。

(3) 参加者が5社超の場合の審査

① 参加者が5社を超える場合は、提案書類等を審査し、プレゼンテーション参加者を5社以内を選考する。

(4) 審査の評価項目及び配点

| | | 評価項目 | 配点 |
|------------|--------------|---------------------|----------|
| 会社概要 | | ① 会社体制 | 30 |
| | | ② 業務受託実績 | 30 |
| 業務委託に関する事項 | 業務体制 | ③ 業務体制 | 30 |
| | | ④ 地域貢献（地元雇用、地元経済） | 30 |
| | 業務履行方法等 | ⑤ 窓口業務、開閉栓業務 | 20 |
| | | ⑥ 検針業務 | 20 |
| | | ⑦ 調定業務、収納業務 | 20 |
| | | ⑧ 滞納整理業務 | 20 |
| | | ⑨ 会計処理業務 | 20 |
| | | ⑩ メーター管理業務 | 20 |
| | | ⑪ 上下水道施設受付業務 | 30 |
| | | ⑫ 給水装置工事申請に関する業務 | 30 |
| | | ⑬ 排水設備・合併処理浄化槽の検査業務 | 30 |
| | | ⑭ 研修教育体制 | 20 |
| | 個人情報保護及び危機管理 | ⑮ セキュリティ及び個人情報保護 | 20 |
| | | ⑯ 防災、災害及び緊急時等危機管理 | 20 |
| | その他の業務提案 | | ⑰ その他の業務 |
| 提案見積に関する事項 | | ⑱ 見積金額 | 80 |
| 合計 | | | 500 |

(5) 審査方法

提案書に記載された内容及びヒアリング内容について評価項目ごとに評価する。各評価項目については、次に示す6段階評価による得点化方法により得点を付与する。得点は、配点に計数を乗じ、小数点以下第2位を切り捨て算出する。

| 評価 | 評価の意味合い | 得点化方法 |
|----|--------------------|---------|
| A | 優秀である／高度の能力を有している | 配点× 1.0 |
| B | 満足できる／十分な能力を有している | 配点× 0.7 |
| C | 平均的（普通）である | 配点× 0.5 |
| D | 物足りなさを感じる／能力が若干乏しい | 配点× 0.3 |
| E | 満足できない | 配点× 0.1 |
| F | 評価の対象外 | 配点× 0.0 |

(6) 評価の着眼点

業務提案書等に記載する項目は、(4) 審査の評価項目及び配点の①から⑱までの項目とし、評価は主に、業務に対する理解度、説明能力、意欲、業務提案書の的確性、表現力、独創性、実施手順の妥当性、社員配置の妥当性、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、いかに本市上下水道事業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、公営企業の業務受託者として法令順守の管理体制等の点も考慮する。また、各項目の作成において、審査ポイントとなる点を次に記す。（ポイントを理解の上、業務提案書等の作成を行うこと。）

① 会社体制

会社の規模、経営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があるかということを中心とする。

- ア 会社の規模、財務状況からの履行能力はあるか。
- イ 個人情報保護に関する社内規定等の整備状況と企業体内部での従業員に対する研修及び監査の実施状況はどうか。
- ウ プライバシーマーク等個人情報に関する公的認証の取得状況はどうか。
- エ ISO27001の取得状況はどうか。
- オ 共同企業体の場合、上記の内容を、共同企業体を構成する各社が満足しているか。

② 業務実績

業務実績（実績数、規模、年数等）を、どの程度有しているかを重視し評価する。

- ア 検針・調定・収納業務、滞納整理業務の業務実績はどうか。
- イ 自治体の上下水道事業に係る検針・調定・収納業務、滞納整理業務の受託実績はどうか。
- ウ 地方公営企業法に定める公営企業の会計処理業務の受託実績はどうか。
- エ 自治体の上下水道事業に係るイ及びウ以外の受託実績はどうか。
- オ 糸島市の上下水道事業に係る受託実績はどうか。

③ 業務体制

業務体制に関しては、以下の項目を重視し、総合的に優れた業務体制が取れることを重視する。

- ア 指揮命令系統と責任体制をどのように考えているか。
- イ 業務全体を総括できる責任者はどのような経験及び能力を有しているか。
- ウ 各業務にどのような人材及び人員を配置するか。
（業務委託内容書に明示した資格者の配置についての考え方）
- エ 急な欠員の発生または繁忙期等の人員配置に対応ができるか。
- オ 不祥事の防止対策並びに発生時の対応について考えているか。
- カ 法的対応が必要になった場合、対応を考えているか。
- キ 業務時間内に対応できなかった場合、柔軟に対応できるか。
- ク 公営企業の業務受託者として法令遵守等の管理体制を考えているか。

④ 地域貢献（地元雇用・地元経済）

地域貢献に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 地元（糸島市内）からの雇用について考えているか。
- イ 業務従事者の安定した継続雇用について考えているか。
- ウ 地元経済への貢献等について考えているか。
- エ 共同企業体の場合、糸島市に本社を置く企業が構成に入っているか。

⑤ 窓口業務、開閉栓業務

開閉栓業務、窓口業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 水道の使用開始、中止等によるバルブの開閉栓、及びメーター取付、メーター撤去、現地精算の対応について行うことができる人材を配置できるか。
- イ 窓口業務について、接客等専門的知識や経験を有している人員の配置を考えているか。（経験年数、人員数など）

- ウ 適正な現金の収受及び管理を考えているか。
- エ 口座振替手続について、いかに誤りのない処理を考えているか。
- オ 窓口、電話等における苦情を適切に対応し、再発防止を考えているか。
- カ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、優れた提案があるか。

⑥ 検針業務

検針業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 検針員にどのような人材を配置するか。(経験年数、人員数など)
- イ 異常水量(検針水量の大幅増減)に対して、どのように対応するか。
- ウ 検針員の業務管理を、どのように行うか。
- エ 定日検針について、どのような体制がとれるか。
- オ 検針の遅れが発生した場合に、どのように対応するか。
- カ 検針に係る苦情等に、どのように対応するか。
- キ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑦ 調定業務、収納業務

調定業務、収納業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 料金等の算定、請求等の調定に係る事務処理を適切に処理できる提案があるか。
- イ 収納率の向上について、どのように優れた提案があるか。
- ウ 口座振替推進について、どのように優れた提案があるか。
- エ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑧ 滞納整理業務

滞納整理業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 滞納整理(給水停止を含む)業務は、適正な事務手続きを経たうえで、合理的な手法で行われるか。
- イ 苦情、不当要求等にどのように対応するか。
- ウ 滞納者に対してどのように対応するか。
- エ 無届により転出した滞納者にどのように対応するか。
- オ 分割納付等の相談があった場合、どのように対応するか。
- カ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑨ 会計処理業務

会計処理業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 業務責任者が、日次処理の中で確認すべき点をどのように考えるか。
- イ 業務責任者が、月次処理の中で確認すべき点をどのように考えるか。
- ウ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

⑩ メーター管理業務

検定満期メーター交換情報管理業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 検定満期メーターを交換し、その情報を管理する際に、特に注意すべき点をどのように考えるか。
- イ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。
- ⑪ 上下水道施設受付業務
受付業務に関しては、以下の項目を重視する。
- ア 上下水道の専門知識や経験を有している人員の配置をどのように行えるか。
- イ 下水道に関する知識を有しているか。(事業の種別とその特性)
- ウ 窓口における苦情に適切に対応し、再発防止をどのように図れるか。
- エ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。
- ⑫ 給水装置工事申請に関する業務
給水装置工事申請に関する業務に関しては、以下の項目を重視する。
- ア 給水装置工事申請審査にどのような人材を配置するか。(経験年数、人員数など)
- イ 給水装置工事竣工検査で、特に注意すべき点をどのように考えるか。
- ウ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。
- ⑬ 排水設備・合併処理浄化槽の検査業務
排水設備・合併処理浄化槽の検査業務に関しては、以下の項目を重視する。
- ア 排水設備及び合併処理浄化槽の検査業務において、それぞれ特に注意すべき点をどのように考えるか。
- イ 排水設備の検査業務を行う責任技術者及び合併処理浄化槽の検査業務を行う浄化槽管理士の配置をどのように行えるか。
- ウ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。
- ⑭ 研修教育体制
研修教育体制に関しては、以下の項目を重視する。
- ア 業務従事者を新規採用する場合、どのような研修教育体制を考えているか。
- イ 接遇及びクレーム対応について、どのような研修教育体制を考えているか。
- ウ 上記以外について、どのような研修教育体制を考えているか。
- ⑮ セキュリティ及び個人情報保護
セキュリティ及び個人情報保護に関しては、以下の項目を重視する。
- ア セキュリティの管理について、どのような体制を考えているか。
- イ 個人情報保護に関する従事者への周知及び管理体制をどのように考えているか。
- ⑯ 防災、災害及び緊急時等危機管理
防災、災害及び緊急時等危機管理に関しては、以下の項目を重視する。
- ア 地震、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の対策を考えているか。
- イ 業務中の事故、盗難等による個人情報流失などの緊急事態において、適切な対応を

考えているか。

ウ 災害及び広範囲にわたる上下水道事故等が発生した場合、どのような協力体制を考えているか。

⑰ その他の業務

ア その他の業務について、お客様サービス及び業務の向上についてどのように優れた提案があるか。

⑱ 見積金額

見積金額は、次の方法により得点化する。

見積金額得点 = (プレゼンテーション参加の中で最も低い見積金額 ÷ 当該参加者の見積金額) × 80
見積金額得点は、小数点第2位以下を切り捨て、求める。

5 最終業務受託候補者の決定

(1) 本市は、委員会の選定結果に基づき、最終業務受託候補者を決定する。

(2) 最終業務受託候補者の最低評価点は、審査委員会委員の合計評価点の平均を400点とする。