

水道料金徴収等業務

選定基準書

令和6年2月8日

長野県企業局

目次

1	評価方法.....	1
2	評価項目及び評価点算出方法.....	1
3	評価の着眼点.....	2
①	業務体制及び業務執行計画.....	3
②	受付及び窓口業務に対する考え方.....	3
③	検針及び料金算出業務に対する考え方.....	3
④	開閉栓業務及び精算業務に対する考え方.....	3
⑤	収納、滞納整理及び給水停止業務に対する考え方.....	4
⑥	研修体制に対する考え方.....	4
⑦	個人情報保護に対する考え方.....	4
⑧	防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方.....	4
⑨	その他の業務提案（②～⑧の業務以外の提案）.....	4
⑩	財務状況、受託実績.....	4
⑪	地元雇用に対する考え方.....	4
⑫	見積書及び積算内訳書.....	4
4	長野県企業局における課題.....	5

1 評価方法

ア 企画提案等評価にあたっては、評価項目及び評価の着眼点に従い企画提案等の内容を評価する。

イ 価格評価にあたっては、提案見積金額を評価基準に基づいて評価する。

区 分		配点
総合評価点		600 点
企画提案等評価点	提案書・プレゼンテーション評価点	500 点
価格評価点		100 点

2 評価項目及び評価点算出方法

ア 評価項目及び配点

評価項目			配点
企画提案等 評価	業務評価	① 業務体制及び業務執行計画	50
		② 受付及び窓口業務に対する考え方	50
		③ 検針及び料金算出業務に対する考え方	50
		④ 開閉栓業務及び精算業務に対する考え方	50
		⑤ 収納、滞納整理及び給水停止業務に対する考え方	50
		⑥ 研修体制に対する考え方	50
		⑦ 個人情報保護に対する考え方	50
		⑧ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方	50
		⑨ その他の業務提案	40
	提案者評価	⑩ 財務状況、受託実績	30
		⑪ 地元雇用に対する考え方	30
価格評価	⑫ 見積書及び積算内訳書	100	

イ 企画提案等評価点の算出方法

評価項目ごとに次に示す5段階評価により算出する。

評価	算出方法
A	配点×1.0
B	配点×0.8
C	配点×0.6
D	配点×0.4
E	配点×0.2

注) 提案書に未記入で評価不可能な評価項目については0点とする。

なお、評価項目「⑩ 財務状況、受託実績」については、以下により算出する。

「⑩ 財務状況、受託実績」の評価点算出方法

(ア) 自己資本比率の状況により、経営の安定度を評価する。

自己資本比率が40%以上 5点

自己資本比率が40%未満 0点

(イ) 流動比率の状況により、短期的な支払能力を評価する。

流動比率が150%以上 5点

流動比率が150%未満 0点

(ウ) キャッシュフローの状況により、資金力を評価する。

営業キャッシュフローが0円超え 5点

営業キャッシュフローが0円以下 0点

(エ) 過去10年間において、給水人口10万人以上の水道事業者における水道料金の検針、徴収・収納、滞納整理及び開栓・閉栓全ての業務を履行した年数に応じて評価する。

5年以上 15点

5年未満 10点

ウ 価格評価点の算出方法

価格評価点 = (提案中の最低提案価格 / 当該提案価格) × 100点

(小数点第一位切捨て)

3 評価の着眼点

企画提案書に記載する項目は、2アの評価項目とし、主に業務に対する理解度、意欲、業務提案書の的確性、人員配置の妥当性、実施手順の妥当性、提案内容の根拠及び具体性、業務遂行能力等を基準に評価する。

なお、各業務評価項目に対して、お客様サービスの向上、業務効率改善、経費縮減の他、(4)に掲げる長野県企業局における課題解決に寄与する優れた提案がされているか等

の点も考慮する。

各評価項目における評価ポイントは次のとおり。

① 業務体制及び業務執行計画

総合的に優れた業務体制が取れること及び委託する各業務をどのような執行計画に基づき行うか

- ア 実務経験を有し、責任を持って業務を遂行できる能力と立場にある人員の配置
- イ 専門的知識、経験、資格等を有する人員の配置
- ウ 事務所ごとに配置する担当業務別の人員数
- エ 急な欠員が生じた場合の体制
- オ 繁忙期間の勤務体制
- カ 本社のバックアップ体制及び指導、監督体制
- キ 地域貢献に対する考え方
- ク 休日夜間の宿日直業務における勤務体制

② 受付及び窓口業務に対する考え方

- ア 当該業務に関する基本方針
- イ 当該業務に従事する人員の配置及び研修方法（接遇マナー等を含む）
- ウ 個人情報漏えい防止対策
- エ 苦情、繁忙期の電話等の対応方法
- オ 収納金の取扱方法
- カ 当該業務の改善又は効率化に関する提案内容

③ 検針及び料金算出業務に対する考え方

- ア 当該業務に関する基本方針
- イ 検針員の人員配置及び研修方法（接遇マナー等を含む）
- ウ 検針員の業務管理方法
- エ 検針員の急な欠員時の対処方法
- オ 検針員の誤針及び漏水未告知等の対策及び対応方法
- カ 漏水及び原因不明等の異常水量の苦情に対する対処方法
- キ 無届使用に対する対策
- ク 当該業務の改善又は効率化に関する提案内容

④ 開閉栓業務及び精算業務に対する考え方

- ア 当該業務に関する基本方針
- イ 施工要員の人員配置及び研修方法
- ウ 繁忙期等件数増大時の対策

- エ 当該業務の改善又は効率化に関する提案内容
- ⑤ 収納、滞納整理及び給水停止業務に対する考え方
 - ア 当該業務に関する基本方針
 - イ 当該業務に関する知識と経験を持つ人員の配置及び研修方法
 - ウ 長期滞納者、その他収納困難者等の対策
 - エ 給水区域外滞納者及び転居先不明者の対策
 - オ 口座振替の推進対策
 - カ 水道料金等の収受及び管理方法
 - キ 当該業務の改善又は効率化に関する提案内容
- ⑥ 研修体制に対する考え方
 - ア 過去1年以内の研修実施の有無及び研修内容
 - イ 本業務委託期間中の研修計画の有無及び研修内容
- ⑦ 個人情報保護に対する考え方
 - ア 営業所等における個人情報の管理体制
 - イ 業務中の事故、盗難等による個人情報流出等の緊急時の対応及び連絡体制
- ⑧ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方
 - ア 地震、災害等に備えた十分な防災対策及び災害発生時の対応方法
 - イ 大規模災害が発生した場合の企業局への支援、協力体制
- ⑨ その他の業務提案（②～⑧の業務以外の提案）
 - ア お客様サービスの向上、業務効率改善、経費縮減に寄与する提案内容
 - イ 収納率以外の目標に関する提案内容及び達成方法
 - ウ 提案内容の具体性及び委託期間中の実現可能性
- ⑩ 財務状況、受託実績
 - ア 将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤であるか
 - イ 類似業務の受託実績があるか
- ⑪ 地元雇用に対する考え方
 - ア 地元雇用の促進に寄与する方策
 - イ 雇用継続のための方策
- ⑫ 見積書及び積算内訳書
 - ア 費用上限額の範囲内であること
 - イ 積算内訳の妥当性

4 長野県企業局における課題

<水道料金徴収等業務の課題>

① 地域別、事象別で問い合わせ先が異なる

給水地域が上田水道管理事務所管内の場合と川中島水道管理事務所の場合で水道料金窓口が異なっている。また、給水装置の修繕に関する窓口は県営水道修繕センターとなっており、使用者からの問い合わせ窓口が煩雑になっていることから、窓口の一本化等によりサービスの向上を図りたい。

② 収納方法の多様化への対応

令和5年9月からスマートフォンアプリ決済を導入した。更なるサービス向上のため、クレジットカード収納を導入したいがコスト面の問題から導入に至っていない。

<その他水道事業運営全般に係る課題>

水道事業の知識・経験を有する専門人材の不足により、以下のような課題がある。

① 給水装置工事担当職員の不足

給水装置工事業務全般（受付、立会、検査、水道メーター管理等）に関する知識・経験を有する人材が不足している。

② 効果的な有収率向上対策の実施

漏水調査等の知識・経験を有する人材が不足していることにより、効果的な有収率向上対策の実施が困難である。

③ 検針員の有効活用

検針時に検針以外の仕事を検針員に担わせることで、水道事業運営の効率化等につながる方法があれば、導入し人材不足を補いたい。