

大津市企業局
お客様センター業務

審査要領

令和 8 年 9 月
大津市企業局

1 評価方法

評価は表 1 に示す各評価項目の合計点にて評価する。

表 1 評価方法

	評価項目	配点	評価内容	審査員
ア 業務受託の体制	①十分な体制整備	10	企画提案書	審査委員会
	②基本的な考え方の理解度	10		
	③優秀な従業員の確保、育成	10		
	④適正な人員配置	10		
	⑤データ管理、セキュリティ対策	10		
	⑥危機管理体制	10		
	⑦セルフモニタリング	10		
	⑧スムーズな業務引継のための方策	10		
イ 業務執行計画	①窓口業務及び電話対応業務についての意識・姿勢、現金取扱についての意識・姿勢	10		
	②業務繁忙期の人員体制及び迅速、確実なデータ処理	10		
	③実務経験者の配置と担当者の研修体制	10		
	④地理的特性や水道・ガスの同時検針を考慮した業務執行計画	10		
	⑤高い目標設定や誤針防止等について	10		
	⑥滞納整理業務及び債権管理業務の人材確保、教育の考え方及び適正な人員配置	10		
	⑦滞納者との適切な対応、給水停止業務の執行体制、収納率向上対策等	10		
	⑧水道・ガスメーター管理等業務の人員配置、執行体制等	10		
	⑨ガス託送契約に関する業務の人員配置、事務の執行体制等	10		
	⑩最終保障供給関連業務の執行体制等	10		
	⑪水道・下水道・ガス審査等窓口業務の執行体制等	10		

ウ 検針員の処遇	①検針業務体制の確保	10		
	②勤務条件	10		
エ 事務ミス防止	①具体的な提案	10		
オ 働き方改革	①具体的な提案	10		
カ その他優れた提案	①具体的な提案	10		
キ 価格評価		60	価格見積書	事務局
合計		300		

総合点を300点満点とし各評価項目の詳細な評価方法については以下のとおりとする。

2 各評価項目の採点方法

採点方法は表2のとおりとする。

表2 各項目の採点方法

評価項目		評価のポイント
ア 業務受託の体制	①十分な体制整備	●電話受付件数、検針件数等のデータ(年度別業務実績参照)に基づき、過不足のない体制が配置されているか
	②基本的な考え方の理解度	●お客様への接遇意識が徹底しているか ●お客様に対する公平負担、公平対応の原則を十分理解しているか ●基本的に業務に関する事項については自社努力で解決しようとしているか ●検針や督促訪問等はおお客様の敷地に立入るということを十分認識しているか ●漏水、ガス漏れや無断使用等に対する対処方法は確立しているか
	③優秀な従業員の確保、育成	●優秀な従業員を採用するためのどのような方法をとるか ●採用後の研修体制や業務マニュアルの整備方法はどのようなになっているか ●定期的にステップアップを考えた研修体制がとられているか
	④適正な人員配置	●各事務における責任者、各従業員をそれぞれ適正に配置するようになっているか ●人員が欠けた場合のバックアップ体制は万全か

		●電話での問合せや確認に対応する、基本の業務フローは確立されているか ●従業員に対して、コンプライアンス遵守が徹底できているか
	⑤データ管理、セキュリティ対策	●情報セキュリティに関して広く取得されている認証規格・制度である、プライバシーマークやセキュリティポリシーについての考え方、取得状況 ●日常業務における具体的な取り組みはなされているか ●情報漏洩を防ぐための方策は取れているか ●従業員に対する意識付けの方法はあるか ●情報漏洩事故が起こった場合の体制、対応方法は確立されているか
	⑥危機管理体制	●災害・事故等に伴う、体制、対応について、事業継続計画が定められているか ●トラブル発生時にはどのように対応するのか ●事故・トラブル時のバックアップ体制 ●検針・滞納整理関連訪問時等のデータ類の持ち出しの考え方や制限の方法 ●検針及び滞納整理に係る業務で、緊急時にはどの程度の時間で現場対応が可能か ●災害時対応について
	⑦セルフモニタリング	●各業務の進捗管理、各業務計画、各業務実施報告、日報、月報、年報等でモニタリングできているか
	⑧スムーズな業務引継のための方策	●効率的な業務引継方法 ●前期業務受託者との連携 ●次期業務受託者との連携
イ 業務執行計画	①窓口業務及び電話対応業務についての意識・姿勢、現金取扱についての意識・姿勢	●採用・配置する従業員には、どのような能力が必要と考えているか ●研修体制を確立させているか ●現金取扱業務をいかに厳格に行えるか

		●窓口収納において現金精算時にレジと現金が合わなかった場合の対処は ●現地収納において手持ち領収書控えと現金が合わなかった場合の対処は
	②業務繁忙期の人員体制及び迅速、確実なデータ処理	●4月、3月及び月初め、月末等の業務繁忙期における従業員の増員配置計画をとることができるか ●受付したもののデータ入力からチェックまで、迅速に、なおかつ確実に執行できる工夫をしているか また、入力ミス等への対処は
	③実務経験者の配置と担当者の研修体制	●専門知識と経験を持つ従業員の配置計画を立てているか ●本市の検針サイクルや料金計算方法及び料金システム電算端末操作等について、従業員の資質向上への継続的な研修計画を立てているか
	④地理的特性や水道・ガスの同時検針を考慮した業務執行計画	●遠隔地の検針方法 ●積雪時の対応 ●水道・ガスの同時検針についての考え方 ●どのような点に留意すべきと考えているか
	⑤高い目標設定や誤針防止等について	●専門業者として目指す品質の高い検針とは ●誤針についての考え方・対応方法 ●漏水・無断使用等への対処方法
	⑥滞納整理業務及び債権管理業務の人材確保、教育の考え方及び適正な人員配置	●業務に精通した従業員を確保するためにどのような方法をとるのか ●滞納整理業務に必要な対人折衝能力向上のための方法は ●債権管理に関する法的知識取得等にかかる手法は ●責任者等が適正に配置されているか ●急な欠員や業務量が急増した場合のバックアップ体制は万全か

	⑦滞納者との適切な対応、給水停止業務の執行体制、収納率の向上対策等	●苦情やトラブルにどのように対応するのか ●高額滞納者や長期滞納者等に対してどのような対応ができるか ●給水停止業務の体制はどのようにするのか（夜間） ●停止による回収が困難な事案（市外転居等）にはどのように対応するか ●令和7年度実績よりも収納率を高める方法は示せるか
	⑧水道・ガスメーター管理等業務の人員配置、執行体制等	●事務を適正に執行するため、どのような業務の流れ、人員配置を考えているのか
	⑨ガス託送契約に関する業務の人員配置、事務の執行体制等	●導管事業部門と小売事業部門についての人員配置、体制をどのように構築するのか ●事務を確実に執行するため、どのような業務の流れを考えているのか
	⑩最終保障供給関連業務の執行体制等	●事務を適正に執行するため、どのような業務の流れを考えているのか
	⑪水道・下水道・ガス審査等窓口業務の執行体制等	●工事申込書（オーダー）の内容一次審査について、迅速及び的確に行うためにどのような運営計画を立てているか ●専門知識と経験を持つ従業員の配置計画を立てているか ●専門知識の向上に対するビジョンを持っているか
ウ 従業員（検針担当）の処遇	①検針業務体制の確保	●業務成果を維持するための方策について
	②勤務条件	●報酬以外に支給するものは何か ●従業員（検針担当）を安定雇用するための留意点を把握しているか
エ 事務ミス防止	①具体的な提案	●事務ミスの効果的な防止策は構築されているか ●事務ミスが発生したときの対応はどう考えているか
オ 働き方改革	①具体的な提案	●従業員が定着するための方策を考えているか
カ その他優れた提	①具体的な提案	●お客様サービスの向上や業務効

案		率化に向けた優れた提案があるか
キ 価格評価	費用	●各提案業者の令和9年4月1日から令和14年3月31日までの5年間の見積費用を定量的に審査（審査は、5年間の経費総額とする） ●$A = \text{上限額} - \text{提案額}$ $A_{\text{max}} = \text{全提案者の} A \text{の最大値}$ $\text{採点} = \text{配点} \times A \div A_{\text{max}}$

（１）評価の評価点

５点：極めて優れている 又は 大いに期待できる

４点：優れている 又は 期待できる

３点：普通 又は ある程度期待できる

２点：劣る 又は 期待できそうにない

１点：極めて劣る 又は 期待できない

０点：問題外 又は 全く期待できない

※上記の評価点に係数を乗して、点数とする。

（例） 配点１０点の場合 評価点×２（係数）＝点数

（２）計算式の評価点

・価格評価（６０点）

$A = \text{上限額} - \text{提案額}$

$A_{\text{max}} = \text{全提案者の} A \text{の最大値}$

$\text{価格点} = \text{配点} \times A \div A_{\text{max}}$

※小数点以下切捨てとする。

５ 最優先事業者の決定方法

・総合点が最も高い事業者を最優先事業者、次に総合点が高い事業者を次点事業者とし、最優先事業者と契約締結に向けた交渉を行う。

・第１位の事業者の合計点が同点である場合は、価格評価の点数が高い事業者を第１位とする。

・総合点、価格評価の点数ともに同点の場合は、事務ミス防止と働き方改革とその他優れた提案の合計点数の高い事業者を最優先事業者とする。

※最低基準点について（価格評価を除く）

以下のいずれかの場合は、契約候補者に選定しない場合がある。

・各評価項目の各委員の合計点の平均点（小数第２位以下切捨て）が**６割未満**

・いずれかの評価項目の各委員の平均点（小数第２位以下切捨て）が**著しく低い場合（※）**

（※）評価点による１又は０点の場合

以上