

水道料金等徴収業務委託公募型プロポーザル方式による受託事業者選定基準

この基準は、公募型プロポーザル方式による水道料金等徴収業務委託の受託事業者を選定するため、参加事業者から提出された業務提案書及び提案見積書（以下「業務提案書等」という。）の内容を、可能な限り客観的に評価するためのものです。

1 評価基準

評価項目の配点は、次の表のとおりです。

業務提案書等の評価基準表（合計250点満点）

| 評 価 項 目 | | 配点 | 小計 |
|-----------------------|---------------------------|--------------------------|------------------|
| 会社内容に関する事項 | ① 会社概要、財務状況及び業務委託に係る受託実績 | 10 | 10点 |
| 業務委託に関する事項 | 業務体制 | ② 共同企業体としての業務体制及び業務執行計画 | 15 |
| | | ③ 準備期間中の業務体制に対する考え方 | 10 |
| | | ④ 人材育成の考え方 | 10 |
| | | ⑤ モニタリングの協力に対する考え方 | 10 |
| | | ⑥ 地域貢献（地元雇用・地元経済）に対する考え方 | 10 |
| | | 業務履行方法等 | ⑦ 窓口・受付業務に対する考え方 |
| | ⑧ 検針業務（再検針を含む。）に対する考え方 | | 20 |
| | ⑨ 異常水量再調査業務に対する考え方 | | 20 |
| | ⑩ 調定・更正及び収納業務に対する考え方 | | 20 |
| | ⑪ 未納整理及び給水停止業務に対する考え方 | | 15 |
| | ⑫ 収納率の考え方 | | 15 |
| | ⑬ 研修体制及び業務マニュアル整備についての考え方 | | 15 |
| | 個人情報保護及び危機管理 | ⑭ 個人情報保護に対する考え方 | 15 |
| ⑮ 災害等危機管理及びBCPに対する考え方 | | 15 | |
| その他の業務提案 | ⑯ その他の業務提案 | 15 | |
| 提案見積金額に関する事項 | ⑰ 提案見積金額 | 20 | 20点 |
| 合 計 | | | 250点 |

2 評価の着眼点

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、解析力等を基準にします。

さらに、業務提案の内容が全体として本市の上下水道事業のサービス向上につながる優れた提案がされているかなどの点も考慮します。

評価項目①から⑯の審査ポイントとなる点を次に記します。(ポイントを理解の上、業務提案書等の作成を行ってください。)

- ① 会社概要、財務状況及び業務委託に係る受託実績 (配点：10点)
 - ア 将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤について
 - ※直近2か年の財務状況について説明してください
 - イ 水道料金等徴収業務の受託実績状況について
- ② 共同企業体としての業務体制及び業務執行計画 (配点：15点)
 - ア 業務委託期間全般を通じて責任を持って業務を遂行できる能力と立場にある人員配置について
 - イ 業務における指揮命令系統と責任体制について
 - ウ 欠員が発生した場合、迅速かつ適切に対応でき得る人員の確保について
 - エ O A機器等の取扱いに習熟した者の配置について
 - オ 業務委託範囲に関しての執行計画について
 - カ 営業時間外への対応について
 - キ 当該業務の効率化について
- ③ 準備期間中の業務体制に対する考え方 (配点：10点)
 - ア 本業務に必要な人員の確保について
 - イ 準備期間中における研修及び引継ぎについて
- ④ 人材育成の考え方 (配点：10点)
 - ア 接遇及び苦情対応能力の向上について
 - イ 法的知識や技術的能力の習得、向上について
- ⑤ モニタリングの協力に対する考え方 (配点：10点)
 - ア 局職員への協力について
 - イ 事務の継承について
- ⑥ 地域貢献(地元雇用・地元経済)に対する考え方 (配点：10点)
 - ア 地元雇用について
 - イ 地元経済への貢献等について
- ⑦ 窓口・受付業務に対する考え方 (配点：15点)
 - ア 応接業務(電話、窓口・受付業務等)の人員配置について

- イ 適正な現金の収受及び管理方法について
- ウ 繁忙期の窓口及び開栓、閉栓、精算業務の実施体制について
- エ メーター撤去・取付依頼の連絡方法について
- オ 当該業務の効率化について

⑧ 検針業務（再検針を含む。）に対する考え方（配点：20点）

- ア 検針員の指導及び監督について
- イ 検針員の人員配置について
- ウ 検針異常時（漏水、異常水量等）の対応について
- エ 検針不能時（不在、障害、積雪期）の対応について
- オ 検針の遅れや誤検針の防止策及び対応について
- カ 検針業務に係る苦情等の対応について
- キ 当該業務の効率化について

⑨ 異常水量再調査業務に対する考え方（配点：20点）

- ア 調査員の人員配置について
- イ 漏水調査方法について
- ウ 水道料金等及び減免申請書の説明について
- エ 原因不明時（蛇口閉め忘れなど）の対応について
- オ 当該業務の効率化について

⑩ 調定・更正及び収納業務に対する考え方（配点：20点）

- ア 調定・更正及び収納業務の人員配置について
- イ データ入力ミス等の防止策及び対応について
- ウ 納入通知書発行前の調定確認方法について
- エ 減額及び重納還付処理時のお客様との対応について
- オ 口座振替データ作成及び消込作業でのデータ管理方法について
- カ 郵便物の宛先不明分、戻りハガキの居住先調査の方法について
- キ 口座振替制度の普及促進について
- ク 当該業務の効率化について

⑪ 未納整理及び給水停止業務に対する考え方（配点：15点）

- ア 未納整理及び給水停止業務の人員配置について
- イ 未納整理に係る苦情、不当要求等の対応について
- ウ 無届けにより転出又は転居した未納者の調査方法について
- エ 給水停止業務における業務執行体制について
- オ 冬期間における給水停止業務について
- カ 当該業務の効率化について

⑫ 収納率の考え方（配点：15点）

- ア 収納率の目標確保、向上について
- イ 未納整理業務の取組みについて

ウ 効果的な取組みについて

⑬ 研修体制及び業務マニュアル整備についての考え方（配点：15点）

- ア 業務従事者に対する研修及び教育について
- イ マニュアルの整備及び更新について

⑭ 個人情報保護に対する考え方（配点：15点）

- ア 個人情報保護関連の資格の有無について
- イ 業務委託を運営する上での個人情報の管理体制について
- ウ 業務中の事故、盗難等による個人情報流出等の防止策について

⑮ 災害等危機管理及びBCPに対する考え方（配点：15点）

- ア 地震、火災、疾病等に備えての危機管理対策について
- イ 地震、火災、疾病等が発生した場合のBCP対応について
- ウ 断水事故等が発生した場合の協力体制について

⑯ その他の業務提案（配点：15点）

上下水道利用者等のサービス向上に直結する、実現可能な具体的企画、提案について

3 評価方法

業務提案書等に記載された内容について、水道料金等徴収業務委託受託事業者選定審査委員会（以下「審査委員会」という。）において、評価基準に基づき、次の方法により点数化して評価します。

（1）評価項目①から⑯の算出方法

評価を係数化して次式により点数化します。

$$\text{点数} = \text{配点} \times \text{係数}$$

| 評 価 | 内 容 | 係 数 |
|-----|---------|-----|
| A | 特に優れている | 1.0 |
| B | 優れている | 0.8 |
| C | 普通 | 0.6 |
| D | やや劣る | 0.4 |
| E | 劣る | 0.2 |

(2) 評価項目⑰の算出方法

次式により点数化します。(小数点以下第2位を四捨五入)

$$\text{点数} = \text{配点} \times \text{最低提案見積金額} \div \text{当該提案見積金額}$$

4 最終受託事業者の選定方法

審査委員会における各委員の評価点数(250点満点)の平均点(小数点以下第2位を四捨五入)が最も点数の高い者を受託事業者として選定します。ただし、最低合格点は150点(250点満点の6割)とします。