

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り、水道料金等徴収業務受託事業者を決定するため、参加事業者から提出された提案書等の内容を、可能な限り客観的に評価するための基準として示す。

1 評価基準

項目ごとの配点は、次の表のとおり。

提案書等の評価基準表（合計４００点満点）

評 価 項 目			配点	小計
会社内容に関する事項		①業務実績	２０	２０点
業務委託に関する事項	業務体制	②業務体制	３０	７０点
		③人材配置	２０	
		④地域貢献（地元雇用等）に対する考え方	２０	
	業務履行方法等	⑤窓口受付業務に対する考え方	３０	２００点
		⑥収納業務・滞納整理業務に対する考え方	３０	
		⑦入金整理及び口座振替業務に対する考え方	３０	
		⑧検針・再調査（異常水量）業務に対する考え方	３０	
		⑨開閉栓業務に対する考え方	３０	
		⑩中止精算業務に対する考え方	３０	
		⑪研修体制に対する考え方	２０	
	個人情報保護及び危機管理	⑫個人情報保護に対する考え方	２０	４０点
		⑬防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方	２０	
	その他の業務提案	⑭サービス向上等に係るその他の企画・提案について	２０	２０点
プロフィットシェアに係る評価		⑮本業務におけるプロフィットシェアの具体性	３０	３０点
提案見積に関する事項		⑯提案見積金額	２０	２０点
合計				４００点

2 審査方法

(1) 定量化審査における得点化方法

上限額 / 2 = 基準点

$[1 - (\text{提案見積額} - \text{基準点}) / \text{基準点}] \times \text{配点}$ (小数点第1位四捨五入)

※ $(\text{提案見積額} - \text{基準点}) / \text{基準点}$ 小数点第3位四捨五入

(2) 定性的評価項目における得点化方法

各評価項目については、次に占める5段階評価による得点化方法により得点を付与する。

評価	評価の意味合い	得点化方法 (配点 30)	得点化方法 (配点 20)
A	大変優れている	3 0 (1.0)	2 0 (1.0)
B	優れている	2 4 (0.8)	1 6 (0.8)
C	普通	1 5 (0.5)	1 0 (0.5)
D	劣る	9 (0.3)	6 (0.3)
E	大変劣る	6 (0.2)	2 (0.1)

(3) 受託候補者の決定方法

選考委員会の採点により、次の条件に従い順次決定する。ただし、全選考委員の平均得点が220点に満たない場合は要求水準を満たしていないとみなして、受託候補者とししない。

【選定順】

- ① 過半数を超える審査員から最高順位を得た者
- ② 全審査員の合計得点が最高得点の者
- ③ 業務体制及び業務履行方法に関する事項の評価点の合計が最も高い者
- ④ ③が複数いる場合は、提案金額の最も安価な者

3 評価の着眼点

提案書等に記載する項目は、提案書等の評価基準表の①から⑯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、実施手順の妥当性、社員配置の妥当性を基準に評価する。

また、提案内容全体として、いかに本市水道料金等徴収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等の点も考慮する。なお、各項目の作成において、審査のポイントとなる点を次に記載する。(ポイントを理解の上、業務提案書等の作成を行うこと)

- ① 業務実績（配点：20点）
 - ① 当該委託業務と同様な業務の実績を、具体的にどの程度有しているかを重視し評価する。
- ② 業務体制（配点：30点）
 - ① 十分な実績経験を有した業務責任者及び業務リーダーが配置され、業務における指揮命令系統と責任体制が明確になっているか。
 - ② 各業務に専門的な知識を持つ従事者並びに各業務を円滑に遂行出来る人員が配置されているか。
 - ③ 急な欠員が発生した場合において、即座に適切に対応でき得る人員体制が整備されているか。
- ③ 人材配置（配点：20点）
 - ① 滞納整理及び滞納に係る苦情処理等に関し、公共料金等の回収業務の経験がある人材が配置できるか。
 - ② 応接業務（電話受付、料金受領等）に関し、専門的知識及び経験を有する人材の配置が行えるか。
 - ③ O A機器等の取り扱いに習熟した者を複数人配置できるか。
 - ④ その他、上記の他に提案があるか。
- ④ 地域貢献（地元雇用等）に対する考え方（配点：20点）
 - ① 就業者の会津若松市（又は湯川村）在住者の雇用について積極的な提案がなされているか。
 - ② 業務において使用する備品、資材等の地元業者からの購入について積極的な提案がなされているか。
 - ③ その他、地元経済への貢献について上記の他に提案があるか。
- ⑤ 窓口受付業務に対する考え方（配点：30点）
 - ① 現金の収受及び管理方法について、違算（計算間違い）など、正確な管理を行う対応策が図られているか。
 - ② 窓口、電話対応等に対する苦情について、的確な対応策が明示できるか。
 - ③ 当該業務の防犯、不正防止に対し、コンプライアンス教育の徹底等の対策・対応の提案があるか。
 - ④ 受付及びデータ入力について、十分なチェック体制が整っているか。
 - ⑤ 当該業務の改善または効率化に対し、他に具体的な提案があるか。

- ⑥ 収納業務・滞納整理業務に対する考え方（配点：30点）
- ① 滞納整理要員は、業務を適切に行える人員及び配置となっているか。
 - ② 滞納整理要員として適切な人材が配置されているか。
 - ③ 苦情、不当要求等に関して複数人で対応するなどの対策が図られているか。
 - ④ 無届により転出した滞納者への具体的な対応策が図られているか。
 - ⑤ 当該業務の改善または効率化に対し、他に具体的な提案があるか。
- ⑦ 入金整理及び口座振替業務に対する考え方（配点：30点）
- ① 入金整理の方法について、正確な処理を行う対応策が図られているか。
 - ② 口座振替推進策についての提案があるか。
 - ③ 当該業務の改善または効率化に対し、他に具体的な提案があるか。
- ⑧ 検針・再調査（異常水量）業務に対する考え方（配点：30点）
- ① 検針員の業務管理（時間管理や人員配置、検針順路等）を効果的に行うことができるか。
 - ② 異常水量（水量の大幅増減）や無届使用に対しての対応策が図られているか。
 - ③ 誤検針に対する防止のために第3者による確認等の対策が取れるか。
 - ④ 使用者からの検針にかかる苦情等に対しての対応策が図られているか。
 - ⑤ 当該業務の改善または効率化に対し、他に具体的な提案があるか。
- ⑨ 開閉栓業務に対する考え方（配点：30点）
- ① 繁忙期における開閉栓業務について、時間や人員配置等の体制の提案があるか。
 - ② 開閉栓業務に対する苦情、給水装置破損についての対応策が図られているか。
 - ③ 当該業務の改善または効率化に対し、他に具体的な提案があるか。
- ⑩ 中止精算業務に対する考え方（配点：30点）
- ① 繁忙期の中止精算業務に対する、時間や人員配置等について提案があるか。
 - ② 現地精算については不正防止を考慮し複数人で対応できるか。
 - ③ 当該業務の改善または効率化に対し、他に具体的な提案があるか。
- ⑪ 研修体制に対する考え方（配点：20点）
- ① 業務を遂行する上で研修体制があるか。
 - ② 業務を遂行する上で人材育成に対しどのような手法で取り組むのか。
（例：OJT、メンター制度、ジョブローテーション 等）

⑫ 個人情報保護に対する考え方（配点：20点）

- ① 個人情報保護関連の認証資格の有無
- ② 委託業務を運営する上で、個人情報の管理体制についての提案があるか。
- ③ 個人情報漏洩時の対応についての提案があるか。

⑬ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方（配点：20点）

- ① 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を想定した対策があるか。
- ② 業務中の事故、盗難等により個人情報流失などの緊急事態に対して、公共事業の一翼を担うものとして適正な対応が取れるか。
- ③ 広範囲にわたる断水事故等が発生した場合、運搬給水等協力体制について具体的な提案があるか。

⑭ その他の業務提案（配点：20点）

- ① 本市水道料金等徴収業務に係る水道利用者へのサービス向上について、実現可能で具体的な企画・提案を評価する。
- ② インターネット利用による料金等情報提供サービスへの取組等、先進的内容を含んだ企画・提案を評価する。

⑮ プロフィットシェア（配点：30点）

- ① 要求水準書に定める業務の水準を低下させることなく、水道事業利益に通じる提案がされるか評価する。
- ② 実施要領に示したプロフィットシェア対象項目について、どの程度実現できる提案内容となっているかを評価する。

⑯ 提案見積に関する事項（配点：20点）

- ① ①～⑮の業務提案のどのような部分を重要視し、金額に反映させているか、見積金額設定の考え方について説明を求める。