

## 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500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	30	30点
業務委託に関する事項	業務体制	②業務体制	30	120点
		③人材配置	30	
		④地元雇用に対する考え方	30	
		⑤地元経済に対する地域貢献の考え方	30	
	業務履行方法等	⑥窓口受付業務に対する考え方	40	230点
		⑦収納業務・滞納整理業務に対する考え方	40	
		⑧入金整理及び口座振替業務に対する考え方	30	
		⑨検針・再調査業務に対する考え方	30	
		⑩開閉栓業務に対する考え方	30	
		⑪中止精算業務に対する考え方	30	
		⑫研修体制に対する考え方	30	
	個人情報保護及び危機管理	⑬個人情報保護に対する考え方	30	60点
		⑭防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方	30	
その他の業務提案	⑮サービス向上等に係るその他の企画・提案について	40	40点	
提案見積に関する事項		⑯提案見積金額	20	20点
合計				500点

### 2 審査方法

(1) 定性的評価項目における得点化方法（評価基準①～⑮）

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 40)	得点化方法(配点 30)
A	大変優れている	4 0	3 0
B	優れている	3 2	2 4
C	普通	2 0	1 5
D	劣る	1 2	9
E	大変劣る	8	6

(2) 定量化審査における得点化方法（評価基準⑯）

上限額/2 = 基準点

[1－（提案見積額－基準点）/ 基準点] × 配点（小数点第 1 位四捨五入）

※（提案見積額－基準点）/ 基準点 小数点第 3 位四捨五入

(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 2 5 0 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、受託候補者としなない。

【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⑮までの項目とし、評価は主に、業務に対する理解度、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：30点）

- ① 当該委託業務と同様な業務の実績を、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どのように取れているか。
- ③ 人材配置（配点：30点）
- ① 滞納整理及び滞納に係る苦情処理等に関し、どのような（年齢、経験等）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をどのように行えるか。
  - ③ O A機器等の取り扱いに習熟した者をどのように配置できるか。
  - ④ その他業務を含めた、全体の人材配置、人数配置について。
- ④ 地域雇用に対する考え方（配点：30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あるか。
- ⑤ 地元経済に対する地域貢献の考え方（配点：30点）
- ① 業務において使用する備品、資材等の市内業者からの購入について積極的な提案があるか。
  - ② その他地元経済への貢献についてどのような提案があるか。
- ⑥ 窓口受付業務に対する考え方（配点：40点）
- ① 適正な現金の收受及び管理方法について、どのような対策をとっているか。
  - ② 窓口、電話対応等に対する苦情について、どのような対策、対応ができるか。
  - ③ 当該業務の防犯、不正防止に対し、どのような対策、対応ができるか。
  - 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、どのように優れた提案があるか。
- ⑦ 収納業務・滞納整理業務に対する考え方（配点：40点）
- ① 滞納整理要員として、何名配置できるか。
  - ② 滞納整理要員として、どのような人材が適当と考えるか。
  - ③ 苦情、不当要求等に関してどのような対応が図れるか。

- ④ 無届により転出した滞納者への対応をどのような方法で行うか。
  - ⑤ 当該業務の改善または効率化に対し、どのように優れた提案があるか。
- ⑧ 入金整理及び口座振替業務に対する考え方（配点：30点）
- ① 入金整理方法についてどのように考えているか。
  - ② 口座振替の推進について、どのような対策があるか。
  - ③ 当該業務の改善または効率化に対し、どのように優れた提案があるか。
- ⑨ 検針、再調査業務に対する考え方（配点：30点）
- ① 検針員の業務管理をどのように行うか。
  - ② 異常水量（水量の大幅増減）についてはどのように対応するか。
  - ③ 無届使用に対してどのような対策がとれるか。
  - ④ 誤検針に対する防止にはどのような対策がとれるか。
  - ⑤ 使用者からの検針にかかる苦情等にどのように対応するか。
  - ⑥ 当該業務の改善または効率化に対し、どのように優れた提案があるか。
- ⑩ 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は、どのような体制で行うのか。
  - ② 開閉栓業務に対する苦情、給水装置破損についてどのように対応するか。
  - ③ 当該業務の改善または効率化に対し、どのように優れた提案があるか。
- ⑪ 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はどのように対応するか。
  - ② 現地精算についてはどのように対応するか。
  - ③ 当該業務の改善または効率化に対し、どのように優れた提案があるか。
- ⑫ 研修体制に対する考え方（配点：30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に取り組むのか。
- ⑬ 個人情報保護に対する考え方（配点：30点）
- ① 個人情報保護関連の資格の有無
  - ② 委託業を運営する上での個人情報の管理体制
- ⑭ 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：30点）

- ③ 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。
  - ④ 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。
  - ⑤ 広範囲にわたる断水事故等が発生した場合、運搬給水等の対応について協力体制がとれるか。
- ⑮ その他の業務提案（配点：40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 スマートフォンアプリや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。
- ⑯ 見積金額の考え方（個別配点はなし）
- 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。