

岩手中部水道企業団水道料金等徴収業務委託公募型プロポーザル評価基準

プロポーザルの評価は、業務に対する理解度、業務提案書の的確性、業務経験及び実績、実施手順や業務体制、見積・積算金額の妥当性等を基準として行います。また、公共サービスの担い手として高い倫理観を持ち、災害や事故等に対する危機管理体制の構築、利用者サービスの向上や水道事業の効率化に寄与する業務提案がなされているかという点も考慮します。

1 業務提案書の評価基準

業務提案書の記載内容について、評価の際重視するポイントは以下のとおりです。

(1) 会社概要

- ①会社の規模や経営状況等を総合的に考慮し、将来にわたり安定的な業務の運営が期待できるか。
- ②当該委託業務と同様の受託実績がどの程度あるか。

(2) 業務実施体制

- ①業務の円滑な遂行のために、責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員（人数、年齢、経験、資格等）をどのように配置できるか。また、業務における指揮命令系統と責任体制はどのようになっているか。
- ②従事者の地元雇用についてどのように考えているか。
- ③従事者に対し、業務遂行のためのどのような研修体制があるか。また、人材育成に向けた教育をどのように行えるか。
- ④電話や窓口、訪問先での苦情や不当要求について、どのように対応するか。また、法的な対応が必要になった場合、どのような対応がとれるか。
- ⑤営業所の設置場所について、具体的にどのように考えているか。
- ⑥営業時間外の連絡体制とその対応（使用開始・中止受付、開栓・閉栓作業、作業漏れ、未納者、給水停止執行日の対応等）についてどのように考えているか。
- ⑦業務開始に向けた準備期間中のスケジュールをどのように考えているか。

(3) 業務実施計画

（窓口業務）

- ①各種申込受付や水道料金等収納業務にどのような人員を配置するか。
- ②収受した水道料金等の適切な管理について、どのような対策がとれるか。
- ③口座振替の普及推進について、どのような対応ができるか。

（開閉栓業務）

- ①開閉栓業務、精算業務にどのような人員を配置するか。
- ②作業漏れや誤開栓及び誤閉栓を予防するためにどのような対策がとれるか。
- ③3月から4月にかけての繁忙期及び冬季の業務を円滑に行うために、どのよう

な体制がとれるか。

（検針調定業務）

- ①検針調定担当者にどのような人員を配置するか。
- ②検針員の確保と労務管理（勤務形態や労災保険等）について、どのように考えているか。
- ③漏水や異常水量（過少又は過大）に対し、どのように対応するか。
- ④積雪やメーターの水没等により検針がしづらい場合、どのように対応するか。
- ⑤誤検針や検針の遅れ、虚偽検針（未検針を検針済みと装うこと）に対し、どのような対策・対応がとれるか。
- ⑥調定更正等によるデータの入力誤りを防ぐために、どのような対策がとれるか。

（滞納整理業務）

- ①滞納整理業務にどのような人員（年齢、経験等）を配置するか。
- ②未納者の債権管理（消滅時効管理を含む）や交渉記録等の管理をどのように行うか。
- ③生活困窮者や漏水等による高額請求により一括での支払いが困難な使用者に対し、どのように対応するか。
- ④長期・大口未納者に対し、どのように対応するか。
- ⑤給水区域外へ転居（無届転居を含む）した未納者や、給水停止を執行しても支払に応じない未納者に対し、どのように対応するか。
- ⑥企業団が毎年設定する目標収納率を達成するために有効な方策及びノウハウをもっているか。

（電算処理業務（料金システムを含む））

- ①電算システム及び検針関連機器の概要、性能、運用実績はどの程度か。
- ②電算処理及び運用保守管理担当者として、どのような人員（資格等）を配置できるか。
- ③ハードウェアの設置体制、データのバックアップ、ネットワークの通信手段、サイバーセキュリティ対策・対応、システム障害時の復旧作業等サポート体制、停電時の体制はどのようになっているか。
- ④納付書等の印刷に関し、帳票や印刷機器の管理、印刷場所のセキュリティ体制等はどのようになっているか。
- ⑤システム改修や出力帳票の様式の変更に対し、どのように対応できるか。また、その際の費用負担はどのようになっているか。

（4） 個人情報保護体制

- ①個人情報保護関連の資格をもっているか。
- ②営業所内の管理体制及び事務従事者への指導体制はどのようになっているか。
- ③想定される個人情報の流出に対し、どのような対策・対応がとれるか。

(5) 危機管理体制

①災害の発生に備え、どのような対策を行うか。また、自然災害や大規模漏水事故が発生した場合、岩手中部水道企業団と協力してどのような支援体制がとれるか。

②業務中の事故や、従業員による不法行為等があった場合、どのように対応するか。

(6) 業務提案

料金徴収業務に対する理解が深く、知識や業務ノウハウを活かした利用者サービスの向上及び水道事業の効率化につながる実現可能な業務提案を高く評価します。

2 提案見積金額の評価基準

提案見積金額の評価は、次の計算式で点数を付与します。

点数＝ $[0.5 - \{(提案見積金額 - 全参加事業者の提案見積金額の平均) \div 全参加事業者の提案見積金額の平均\}] \times 配点$

なお、 $[0.5 - \{(提案見積金額 - 全参加事業者の提案見積金額の平均) \div 全参加事業者の提案見積金額の平均\}]$ の値が、負の値となるときは「0」とし、1を超えるときは「1」とします。

また、点数に小数点以下の端数があるときは、小数点第一位を四捨五入します。

3 業務提案書及び提案見積金額の配点

業務提案書の各記載項目及び提案見積金額の配点は次のとおりです。

項 目	配 点
会社概要	20
業務実施体制	40
業務実施計画	124
（窓口業務）	(20)
（開閉栓業務）	(20)
（検針調定業務）	(28)
（滞納整理業務）	(32)
（電算処理業務）	(24)
個人情報保護体制	16
危機管理体制	12
業務提案	8
提案見積金額	80
合 計	300

4 受託候補者の選定

- (1) 岩手中部水道企業団水道料金等徴収業務委託受託候補者選定委員会（以下「委員会」という。）において評価基準に基づき、それぞれの参加事業者の提案書等を各項目につき評価及び採点を行い、総合得点が最も高い者を受託候補者として選定します。
- (2) 総合得点は、委員会の各委員の評価点数を合計し、その平均点を採用します。
小数点以下の端数があるときは、小数点第二位を四捨五入します。
- (3) 総合得点が最も高い参加事業者が2者以上あるときには、当該事業者の中から次の項目を順に判定し選定を行います。
 - ①業務実施計画に関する項目の得点が高い方
 - ②業務実施体制に関する項目の得点が高い方
 - ③提案見積金額に関する項目の得点が高い方
- (4) 総合得点が150点未満の場合は、受託候補者として選定いたしません。