

上水道検針及び料金徴収等業務委託受託候補事業者評価基準

この基準は、公募型プロポーザルにより、上水道検針及び水道料金徴収等業務委託受託候補事業者を決定するため、参加要請者から提出された業務提案書等の内容を可能な限り客観的に評価するために基準として示すものです。

1 評価基準表

事 項	評 価 項 目		配 点	採 点
会社に関する事項	会社概要及び受託実績	① 会社概要、財務の安全性及び類似業務等における受託実績	5	
	地域貢献	② 地域貢献（地元雇用・貢献活動等）に関する考え方	5	
	個人情報保護	③ 個人情報保護に対する考え方	5	
	災害等危機管理	④ 防災、災害及び事故時に対する考え方	5	
委託業務に関する事項	業務履行方法	⑤ 業務執行体制及び業務執行計画書	5	
		⑥ 社員教育及び指導体制に対する考え方	5	
		⑦ 検針業務に対する考え方	5	
		⑧ 滞納整理業務に対する考え方	5	
		⑨ 受付・窓口業務、収納業務、開閉栓業務に対する考え方	5	
	その他の業務提案	⑩ その他の業務提案	5	
提案見積に関する事項	業務見積金額	⑪ 経費削減の企業努力	5	
		⑫ 整合性・現実性のある金額提示	5	
合 計			60	

※選定委員会が定める最低基準点は、各掛率をかけた後の点数における60/100点とする。

【点数について】 5点：大変優れている 4点：優れている 3点：普通
2点：やや疑問がある 1点：疑問がある 0点：大いに疑問がある

2 評価の着眼点

業務提案書等に記載する項目は、評価基準表の①から⑫までの項目ですが、評価は主に、業務に対する理解度、説明能力、意欲、業務提案書の適格性、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、解析力等を基準に評価します。

各項目の作成において、審査ポイントとなる点を下記に記します。（審査ポイントを理解の上、業務提案書等を作成してください。）

○会社に関する事項

(1) 会社概要、財務の安全性

- ①本社及び支店の所在、業務内容、従業員数等を踏まえ業務受託が可能であるのか。
- ②直近2か年の会計年度における決算関係資料（貸借対照表及び損益計算書）において、経営に問題は無いのか。

(2) 受託実績

- ①本業務委託内容と同種又は類似業務を受託した実績件数や受託期間などを評価します。

(3) 地域貢献（地元雇用・貢献活動等）

- ①地元雇用について、どのように考えているのか。
- ②ボランティア活動など地域に貢献する活動の実績はあるか。また、地域貢献に対して、どのような提案があるのか。

(4) 個人情報保護に対する考え方

- ①プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム等の認証を取得しているのか。
- ②本業務の履行に関し、個人情報保護の重要性について、どのように認識しているのか。
- ③個人情報の漏えい等の事故発生の未然防止、発生リスクを低減するため、個人情報の管理について、どのように具体的に取り組むのか。

(5) 防災、災害及び事故時に対する考え方

- ①緊急時の連絡体制について、どのように考えているのか。
- ②業務上の事故、盗難による個人情報の流出など、現実に起こり得る緊急事態に対し、どのような対応策を考えているのか。
- ③広範囲にわたる大規模な断水事故等が発生した場合、本町に対して、どのような支援・協力を考えているのか。
- ④地震、火災等の災害発生時の対応策についてどのように考えているのか。

○委託業務に関する事項

(1) 業務執行体制及び業務執行計画書

- ①責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員の配置（経歴・資格・経験年数等）がどのようにできるのか。
また、業務における指揮命令系統と責任体制がどのようにになっているのか。

- ②委託する各業務において業務従事者の不祥事防止対策並びに発生時の対応についてどのように考えているのか。
- ③契約締結から業務開始までの準備期間について、どのような移行体制・移行計画を予定しているのか。
- ④法的な対応が必要となった場合に、どのような体制で対応するのか。
- ⑤業務従事者に急な欠員が生じた場合の業務への対応について、どのように考えているのか。
- ⑥繁忙期における業務執行体制をどのように考えているのか。

(2) 社員教育及び指導体制に対する考え方

- ①受託事業者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、接遇その他業務を実施するにあたって必要な人材の育成に関し、どのような研修体制で行うか。また、具体的な研修計画・スケジュールをどのように考えているのか。
- ②業務従事者のモチベーションアップや離職防止対策について、どのように取り組むのか。

(3) 検針業務に対する考え方

- ①検針員の業務管理をどのように行うのか。
- ②検針の遅れに対して、どのように対応するのか。
- ③異常水量（大量の大幅増減）・漏水調査に対して、再調査も含めてどのような対策をとるのか。
- ④誤検針防止対策をどのように考えているのか。
- ⑤無断使用又は長期実績のない水栓に対して、どのような対策をとるのか。
- ⑥使用者等からの検針に係る苦情等にどのように対応するのか。

(4) 滞納整理業務に対する考え方

- ①当該業務の基本的な取組方針について、どのように考えているのか。
- ②本業務の履行区域外へ転出した滞納者への対応について、どのように考えているのか。
- ③集金業務従事者の現金管理等のチェック体制について、どのように考えているのか。水道メーターが屋内に設置されているなどの事由により、給水停止ができない滞納者への対応について、どのように考えているのか。
- ④給水停止の執行日における業務執行体制について、給水停止の解除等を考慮し、どのように考えているのか。
- ⑤給水停止執行者に対する未収金の回収及び給水停止執行後の苦情等への対応についてどのように考えているのか。
- ⑥債権管理についての対応をどのように考えているのか。

(5) 受付・窓口業務、収納業務、開閉栓業務に対する考え方

- ①応接業務（受付や料金受領等について、接遇等の知識、心得及び経験を有している人材の配置をどのように行うのか。
- ②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るのか。
- ③開閉栓、名義変更等の受付について、受付内容の誤り等トラブル防止策及び対応をどのように行うのか。
- ④苦情や不当要求等に対して、どのような対応を図るのか。
- ⑤口座振替の推進をどのように行うのか。

(6) その他の業務提案

- ①上記(3)～(5)までの委託業務に関する業務以外について、業務見積金額の範囲内で参加要請者が受託可能な業務内容とその実施方法や実施体制についての提案を評価します。
- ②①について業務見積金額外で受託可能な業務内容(その業務に対する見積額を含む)とその実施方法や実施体制についての提案を評価します。