

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、上記業務の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。

Ⅰ 評価基準表

事項	評価項目		配点	掛率	採点
会社に関する事項	会社概要	①会社概要及び財務の安全性に問題はないか。	5	2	
	受託実績	②類似業務等における受託実績は十分か。			
委託業務に関する事項	リスク管理	③プライバシーマーク及び ISMS 等の認証取得の有無、個人情報保護の重要性についての認識及び情報漏えい等の未然防止、リスク低減するための管理についての具体策が示されているか。	5	2	
		④防災、災害及び事故時の対応策及び支援体制が整備されているか。			
	業務履行方法	⑤業務遂行能力のある人員配置がされ、なおかつ業務の指揮命令系統と責任体制があるか。法的対応を要した場合、欠員発生時及び繁忙期の体制や対応が整備されているか。	5	2	
		⑥地元雇用をどのように考えているか。ボランティア活動の実績や地域貢献への提案があるか。			
		⑦業務従事者の育成、研修体制及び離職防止対策への取組が考えられているか。			
		⑧受付・窓口業務に対する考え方	5	8	
		⑨検針業務に対する考え方			
		⑩水道料金システム入力業務に対する考え方			
		⑪調定業務・収納業務に対する考え方			
		⑫滞納整理業務に対する考え方			
		⑬開閉栓業務に対する考え方			
⑭給水装置管理等業務に対する考え方	5	1			
⑮検定満了量水器に係る業務に対する考え方					
その他の業務提案	⑯その他の業務提案として、業務見積金額の範囲内で受託可能な業務への提案があるか。	5	1		
提案見積に関する事項	業務見積金額		25	-	
合計			-	-	100

2 評価方法

(1) 評価基準表の業務見積金額以外の評価項目については、次に示す6段階評価得点に評価基準表で定める掛率を乗じた数値による得点化方式により得点を付与します。

5点：特に優れている 4点：優れている 3点：普通

2点：やや劣っている 1点：劣っている 0点：評価項目に対する提案がない等

(2) 評価基準表の業務見積金額の評価項目に対する得点の付与方式は以下のとおりです。

得点=配点×最低業務提案見積額÷当該業務提案見積額(小数点以下は四捨五入)

※著しく妥当性を欠くもの(業務提案に係る委託料の見積限度額の70%を下回る場合)は、本項目を0点とする。また、その見積額については、本プロポーザルの得点を計算する最低業務見積額の対象から除外する。

(3) 参加者が1者であっても審査を実施し、総得点のうち業務見積金額における配点を除く6割以上を満たしている場合は受託候補事業者として決定します。

3 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⑯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。)

○会社概要

①会社概要、財務の安全性

- ・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。
- ・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、経営に問題はないのか。

○受託実績

②類似業務等における受託実績

- ・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。

○リスク管理

③個人情報保護に対する考え方

- ・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。
- ・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。
- ・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。

④防災、災害及び事故時に対する考え方

- ・緊急時の連絡体制について、どのように考えているのか。
- ・業務上の事故、盗難による個人情報の流出など、現実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。

・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。

・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。

○業務履行方法

⑤業務執行体制及び業務執行計画書

・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なっているのか。

・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。

・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・計画を予定しているか。

・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。

・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。

・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。

⑥地域貢献（地元雇用・貢献活動等）に対する考え方

・地元雇用について、どのように考えているのか。

・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。

⑦社員教育及び指導体制に対する考え方

・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。

・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。

⑧受付・窓口業務に対する考え方

・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。

・苦情や不当要求等に対して、どのような対応を図るのか。

・口座振替の推進をどのように行うのか。

⑨検針業務に対する考え方

・検針員の業務管理をどのように行うのか。

・検針の遅れに対して、どのように対応するのか。

・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。

・誤検針防止対策をどのように考えているのか。

・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。

・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。

⑩水道料金システム入力業務に対する考え方

・水道料金システムへのデータ入力について迅速で正確に処理できる体制及びデータ管理をどのように考えているのか。

⑪調定業務・収納業務に対する考え方

・水道料金の確定をするために、検針情報及び料金減免処理等の確認をどのように行うのか。
・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。

⑫滞納整理業務に対する考え方

・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。
・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。
・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ある等の事由で、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。
・給水停止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、どのように考えているのか。
・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。
・債権管理についての対応をどのように考えているのか。

⑬開閉栓業務に対する考え方

・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。

⑭給水装置管理等業務に対する考え方

・給水装置管理等業務に対する実務経験、資格及び知識について、どのように考えているのか。
・給水装置管理等業務を適切に行うための人材配置及びチェック体制をどのように行うのか。
・給水申請の受付時及び給水装置工事の検査立会時等における工事業者等への指導について、どのように考えているのか。
・給水装置の異常やその他相談について、どのような対応をとるのか。

⑮検定満了量水器に係る業務に対する考え方

・交換対象となる量水器の選定及び業者に提供する資料作成をどのように考えているのか。
・業者から提出のあったメーター取替台帳の内容を水道料金システムへ入力することについて、迅速で正確に処理できる体制及びデータ管理をどのように考えているのか。

○その他の業務提案

⑯その他の業務提案

・上記⑤～⑮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。