

## 水道料金等徴収業務委託事業者選定審査基準

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委託の受託候補者を選定するため、当該プロポーザル参加事業者（以下「参加事業者」という。）から提出された業務提案書及び見積書の内容等を、可能な限り客観的に評価するため示すものである。

### 1 評価項目・配点

評価項目ごとの配点は、次の表のとおりとする。

業務提案書等の評価基準配点表（合計200点）

評価項目		配点	小計
会社概要等に関する項目	(1) 会社概要及び財務状況、受託実績	12	32点
	(2) 業務体制	20	
委託業務に関する項目	(3) 窓口・受付業務に対する考え方	16	80点
	(4) 開閉栓業務に対する考え方	16	
	(5) 検針業務に対する考え方	24	
	(6) 滞納整理業務及び給水停止業務に対する考え方	24	
個人情報保護・危機管理に関する項目	(7) 個人情報保護に対する考え方	16	32点
	(8) 災害及び緊急時等危機管理に対する考え方	16	
サービス向上・地域貢献に関する項目	(9) 水道利用者へのサービス向上に関する提案	20	36点
	(10) 地域貢献に対する考え方	16	
見積金額に関する項目	(11) 見積金額	20	20点
合 計			200点

## 2 評価方法

業務提案書等の内容及びプレゼンテーションの内容について、水道料金等徴収業務委託事業者選定審査委員（以下「委員」という。）が評価項目ごとに評価及び採点し、全委員の評価点数の平均点数に見積金額に対する得点を加算した点数を、参加事業者の総得点とする。（小数点以下の端数があるときは、小数点第3位以下を四捨五入する。）

上記の結果により参加事業者の順位を決定し、最も総得点が高い者を受託候補者として選定する。

なお、総得点と同点の場合は、当該参加事業者の評価項目の「委託業務に関する項目」の得点が高い方、さらに同点の場合は、見積金額が低い方の順で上位とする。

### (1) 評価項目の得点化方法

各評価項目については、次に示す5段階評価により得点を付与する。

評価	基準	得点化方法
A	当該評価項目において特に優れている	配点×1.0
B	当該評価項目において優れている	配点×0.75
C	当該評価項目において優劣がつかない	配点×0.5
D	当該評価項目においてやや劣っている	配点×0.25
E	当該評価項目において劣っている、又は提案無し	配点×0.0

### (2) 見積金額の得点化方法

見積金額については、次に示す表により得点を付与する。

なお、委託料の上限額は、水道等徴収業務業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領で定める委託料の上限額とする。

また、委託料の上限額を超える見積金額を提示した参加事業者は、受託候補者の選定対象に含めないものとする。

基準	得点化方法	得点
見積金額が上限額の80%未満	配点×1.0	20
見積金額が上限額の80%以上～81%未満	配点×0.95	19
見積金額が上限額の81%以上～82%未満	配点×0.90	18
見積金額が上限額の82%以上～83%未満	配点×0.85	17
見積金額が上限額の83%以上～84%未満	配点×0.80	16
見積金額が上限額の84%以上～85%未満	配点×0.75	15
見積金額が上限額の85%以上～86%未満	配点×0.70	14
見積金額が上限額の86%以上～87%未満	配点×0.65	13
見積金額が上限額の87%以上～88%未満	配点×0.60	12

見積金額が上限額の88%以上～89%未満	配点×0.55	11
見積金額が上限額の89%以上～90%未満	配点×0.50	10
見積金額が上限額の90%以上～91%未満	配点×0.45	9
見積金額が上限額の91%以上～92%未満	配点×0.40	8
見積金額が上限額の92%以上～93%未満	配点×0.35	7
見積金額が上限額の93%以上～94%未満	配点×0.30	6
見積金額が上限額の94%以上～95%未満	配点×0.25	5
見積金額が上限額の95%以上～96%未満	配点×0.20	4
見積金額が上限額の96%以上～97%未満	配点×0.15	3
見積金額が上限額の97%以上～98%未満	配点×0.10	2
見積金額が上限額の98%以上～100%以下	配点×0.05	1

### (3) 参加事業者が1者の場合の取扱い

参加事業者が1者であっても、プレゼンテーションについては実施することとし、評価の結果、業務提案内容が適切であった場合、受託候補者に選定する。

## 3 評価の着眼点

評価する項目は、業務提案書等の評価基準配点表の(1)から(11)までの項目とし、主に、業務に対する理解度・説明能力・意欲、業務提案書の適確性・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する。

なお、業務提案書等の作成において、評価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、業務提案書の作成を行うこと。)

### (1) 会社概要及び財務状況、受託実績(配点：12点)

会社の規模(総従業員数、総事業所数、宮城県内の事業所の有無、事業内容等)、経営状況(資本金、売上高等)を総合的に判断し、将来に渡り安定して業務を行い得る経営基盤があるか。

また、当該委託業務と同種の業務について、給水人口5万人以上の水道事業体で受託した実績(水道事業体名、契約期間、給水人口、給水戸数、受託業務内容等)をどの程度有しているか。

### (2) 業務体制(配点：4点×5項目)

業務体制に関しては、以下の項目を重視して評価する。

- ① 業務を履行するために必要な組織体制や人員の配置(人数等)を、どのように考えているか。また、業務責任者及び業務従事者にどのような人材(経験、知識等)を配置できるか。

- ② 業務従事者に急な欠員が発生した場合や夜間又は休業日に緊急の用件が発生した場合、即座に適切に対応できる人員体制であるか。
- ③ 業務従事者（検針員を含む）に対し、業務に関する研修・教育を、どのように行うのか。
- ④ 内部不正防止及び発生時の対応について、どのように考えているか。
- ⑤ 業務従事者の安全衛生及び健康管理について、どのように考えているか。

### **（３）窓口・受付業務に対する考え方（配点：４点×４項目）**

窓口・受付業務に関しては、以下の項目を重視して評価する。

- ① 電話受付、窓口での料金受領等に関し、どのような人材（経験、知識等）を配置できるか。
- ② 適正な現金の收受及び管理方法について、どのように考えているか。
- ③ 繁忙期における電話受付及び窓口受付について、正確かつ迅速に行うため、どのように対応するか。
- ④ その他、当該業務の改善に関し、どのような優れた提案があるか。

### **（４）開閉栓業務に対する考え方（配点：４点×４項目）**

開閉栓業務に関しては、以下の項目を重視して評価する。

- ① 開閉栓業務の従事者に、どのような人材（経験、知識、技術等）を配置できるか。
- ② 繁忙期において開閉栓業務を遅滞なく行うため、どのように対策し、取り組むか。
- ③ 開閉栓業務の誤作業（開閉栓作業漏れ、開閉栓日誤り、開閉栓場所誤り等）を防止するため、どのような対策がとれるか。
- ④ その他、当該業務の改善又は効率化に関し、どのような優れた提案があるか。

### **（５）検針業務に対する考え方（配点：４点×６項目）**

検針業務に関しては、以下の項目を重視して評価する。

- ① 検針員にどのような人材（経験、知識、技術等）を配置するか。
- ② 当該業務の確実な履行のため、実務経験のある検針員の採用及び検針員の雇用条件について、どのように考えているか。
- ③ 毎月決められた期間内に検針業務を行うため、検針員の欠員及び検針の遅れが発生した場合、どのように対応するか。
- ④ 検針時に、異常水量（使用水量の大幅な増減）、漏水、無届使用、無届退去を発見した場合、どのように対応するか。
- ⑤ 誤検針及び検針票の誤投函を防止するため、どのように取り組むか。また、万

一発生した場合は、どのように対応するか。

- ⑥ その他、当該業務の改善又は効率化に関し、どのような優れた提案があるか。

**(6) 滞納整理業務及び給水停止業務に対する考え方 (配点：4点×6項目)**

滞納整理業務及び給水停止業務に関しては、以下の項目を重視して評価する。

- ① 収納率の維持向上のため、どのような取組みを考えているか。
- ② 給水区域外に転出した滞納者の追跡調査を、どのように考えているか。
- ③ 夜間及び休業日の訪問徴収について、どのように考えているか。
- ④ 給水停止執行時の業務体制を、どのように考えているか。
- ⑤ 苦情及び不当要求があった場合、どのように対応するか。
- ⑥ その他、当該業務の改善又は効率化に関し、どのような優れた提案があるのか。

**(7) 個人情報保護に対する考え方 (配点：4点×4項目)**

個人情報保護に関しては、以下の項目を重視して評価する。

- ① 個人情報の管理体制及び情報セキュリティについて、どのように取り組むか。
- ② 個人情報保護及び情報セキュリティに関する業務従事者への教育について、どのように考えているか。
- ③ 万一、情報漏えいが発生した場合、どのように対応するか。
- ④ その他、個人情報保護に関し、どのような優れた提案があるのか。

**(8) 災害及び緊急時等危機管理に対する考え方 (配点：4点×4項目)**

災害及び緊急時等危機管理に関しては、以下の項目を重視して評価する。

- ① 災害時、緊急時の人員体制及び連絡体制を、どのように考えているか。
- ② 災害、事故、感染症流行などにより、多数の業務従事者が出勤困難な場合、業務を継続するため、どのような対応ができるか。
- ③ 大規模災害により、長期間・広範囲にわたる断水が発生した場合、本市に対する支援・協力をどのように考えているか。
- ④ その他、危機管理全般に関し、どのような優れた提案があるのか。

**(9) 水道利用者へのサービス向上に関する提案 (配点：20点)**

水道利用者へのサービス向上のための優れた提案であるか評価する。

**(10) 地域貢献に対する考え方 (配点：4点×4項目)**

地域貢献に関しては、以下の項目を重視して評価する。

- ① 業務従事者の地元雇用について、どのように考えているか。
- ② 委託業務における地元事業者との連携について、どのように考えているか。

- ③ 地域活性化につながる提案はあるか。
- ④ その他、地域貢献に関し、どのような優れた提案があるのか。

**(11) 見積金額（配点：20点）**

見積金額については、先に示した得点化方法により得点を付与する。