

**津軽広域水道企業団西北事業部水道料金徴収事務等業務委託
に係る公募型プロポーザル方式による受託候補者評価基準書**

この基準は、公募型プロポーザル方式により、津軽広域水道企業団西北事業部水道料金徴収事務等業務委託の受託候補者を決定するために、参加事業者から提出された提案書等の内容を、評価するための基準として示すものです。

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100点満点）

評価項目		配点	小計	
会社内容に関する事項		①会社概要及び財務状況	10	10点
業務委託に関する事項	受託実績	②受託実績	5	70点
	業務体制	③業務体制及び業務履行計画	10	
	各業務に対する企画・提案	④受付業務に対する考え方	5	
		⑤水道料金等徴収及び収納業務に対する考え方	5	
		⑥滞納整理業務に対する考え方	5	
		⑦電子計算処理業務に対する考え方	5	
		⑧検針業務に対する考え方	5	
	個人情報及び研修体制	⑨開閉栓業務に対する考え方	5	
		⑩個人情報保護に対する考え方	5	
	地域貢献及び危機管理	⑪社員への研修体制に対する考え方	3	
		⑫地域貢献（地元経済、地元雇用等）に対する考え方	10	
業務提案	⑬地域防災、災害、緊急時危機管理に対する考え方	4		
	⑭その他の業務提案	3		
提案見積に関する事項		⑮提案見積金額及び積算内訳	20点	20点
合 計				100点

1 評価の着眼点

提案書に記載する項目は、①から⑤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、提案書の的確性、表現力、独創性、実施手順の妥当性、社員配置、提案内容の根拠及び解析力等を基準として評価します。また、提案内容全体としていかに西北事業部水道事業水道料金徴収等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などの点も考慮します。以下、各項目の作成のうえで、審査ポイントとなる点を記載しますので、ポイントを理解のうえ、提案書の作成を行ってください。

① 会社概要及び財務状況（配点 10 点）

会社の規模、財務・経営状況を確認し、将来にわたり安定して業務を行える経営規模を有しているかを評価します。

また、プライバシーマークや国際規格である ISO 認証の取得状況を確認することにより、業務管理能力等を有しているか判断します。

② 受託実績（配点 5 点）

給水人口 5 万人以上の水道事業に対し、水道事業に係る検針業務、徴収業務、電算処理業務等のいずれかを継続して 3 年以上受託した実績があるかどうか。また、現在も受託中であるか。

③ 業務体制及び業務履行計画（配点 10 点）

業務体制及び業務履行計画については、以下の項目を重視し、総合的に優れているかを判断します。

ア 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が的確に行われており、各種業務の遂行がスムーズに行えるか。

イ 指揮命令系統、管理・責任体制がどのようになっているのか。

ウ 急な欠員が発生した場合に、即座に適切な対応ができる体制が取れているか。

エ 収納、滞納整理及び電算処理の各業務をどのような履行計画に基づいて行うのか。

オ 苦情処理等に関し、どのような人材を配置できるか。

④ 受付業務（配点 5 点）

ア 受付業務の配置人員及び算定根拠について、具体的に記載すること。

イ 繁忙期の電話等受付について、どのように考えているのか。

ウ 受付業務に関してどのように取り組むか。（お客様サービスの向上につながる具体的な取組等）

エ データ入力ミス等に対する対策を、どのように考えているか。

オ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

⑤ 水道料金等徴収及び収納業務（配点 5 点）

ア 口座振替の推進について、どのように考えているか。

イ 納入通知書等の発送誤りの防止策を、どのように考えているか。

- ウ 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か。
 - エ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。
- ⑥ 滞納整理業務（配点 5 点）
- ア 滞納整理業務にどのような人材（年齢、経験、知識等）を配置するのか。
 - イ 督促状発送から給水停止までのスケジュールについて、どのように考えているか。
 - ウ 収納率向上、転居した滞納者への調査及び収納等をどのように考えているか。
 - エ 給水停止及び解除等の対応について、土・日、祝日においてどのように考えているか。
 - オ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。
- ⑦ 電子計算処理業務（配点 5 点）
- ア 電子計算処理業務にどのような人材（経験、知識等）を配置するのか。
 - イ 現在、当企業団で使用しているシステムについて、経験を有しているのか。
 - ウ プログラム及び帳簿類の仕様変更が生じた場合は、適切に対応できるか。
- ⑧ 検針業務（配点 5 点）
- ア 検針業務にどのような人材（年齢、経験、知識等）を配置するのか。
 - イ 現在、当企業団で使用しているハンディターミナル（携帯端末機）、プリンター（以下「HT」という。）について、経験を有しているのか。
 - ウ 検針時のHTへのデータ入力ミス等に対する対策を、どのように考えているか。
 - エ 検針時、水量又は、量水器等に異常があった場合、どのような対策を考えているか。
- ⑨ 開閉栓業務（配点 5 点）
- ア 開閉栓業務にどのような人材（年齢、経験、知識等）を配置するのか。
 - イ 開閉栓時、量水器等に異常があった場合、どのような対策を考えているか。
 - ウ 開閉栓等の対応について、土・日、祝日においてどのように考えているか。
- ⑩ 個人情報保護業務（配点 5 点）
- ア 個人情報の管理体制をどのように考えているか。
 - イ 業務従事者に対し、情報セキュリティに関する指導、研修をどのように行うのか。
 - ウ 想定される情報漏洩の事例と、それが発生した際にどのように対応するのか。

⑪ 社員への研修体制（配点 3 点）

ア 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、接遇その他の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のか。

イ 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。

⑫ 地域貢献（地元経済、地元雇用等）（配点 10 点）

ア 地元の雇用、地域経済等への貢献について、どのように考えているか。

イ 障がい者雇用、高齢者雇用等について、どのように考えているか。

ウ その他、地域貢献について優れた提案があるのか。

⑬ 地域防災、災害、緊急時等危機管理（配点 4 点）

ア 地震、火災等の災害発生時の対応策をどのように考えているか。

イ 業務上の事故、システム故障、盗難による個人情報流出など現実に起こり得る緊急事態に対して、どのような対策を考えているのか。

ウ 広範囲にわたる大規模な断水事故等が発生した場合、企業団に対する支援・協力をどのように考えているのか。

エ 地域防災等について、どのように考えているか。

オ 緊急時の連絡体制について、どのような対策を考えているのか。

⑭ その他の業務提案（配点 3 点）

ア 上記で示した以外の内容で、業務の改善や効率化、お客様サービスの向上のための提案がある場合に評価します。

イ セルフモニタリングについて、優れた提案を評価します。

⑮ 提案見積金額及び積算内訳（配点 20 点）

評価項目のうち、提案見積に関する事項については、次式にて計算し、得点を付与します。計算にあたっては、小数点以下第 3 位を四捨五入します。

「提案見積金額に係る評価」点＝最低提案見積金額／提案見積金額×20

ただし、提案見積金額及び積算内訳において、不明確又は不合理な内容がある場合には、プレゼンテーション及びヒアリングにおいて、詳細の確認を行う場合があります。

例 最低提案見積金額が 900 万円の場合

$$900/900 \times 20 = 20 \text{ 点}$$

2 番目に安い提案見積金額が 1,000 万円の場合

$$900/1000 \times 20 = 18 \text{ 点}$$

3 番目に安い提案見積金額が 1,100 万円の場合

$$900/1,100 \times 20 = 16.3636 \Rightarrow 16.36 \text{ 点}$$

西北事業部水道料金徴収事務等業務委託受注候補者評価採点表

①委員

					業務提案者	A社	
評価項目	優れている	やや優れている	普通	やや劣る	劣る	評価項目記載なし 又は不適切な記載	
① 会社概要及び財務状況	5	4	3	2	1	0	
② 受注実績	5	4	3	2	1	0	
③ 業務体制及び業務履行計画	5	4	3	2	1	0	
④ 受付業務に対する考え方	5	4	3	2	1	0	
⑤ 水道料金等徴収及び収納業務に対する考え方	5	4	3	2	1	0	
⑥ 滞納整理業務に対する考え方	5	4	3	2	1	0	
⑦ 電子計算処理業務に対する考え方	5	4	3	2	1	0	
⑧ 検針業務に対する考え方	5	4	3	2	1	0	
⑨ 開閉栓業務に対する考え方	5	4	3	2	1	0	
⑩ 個人情報保護に対する考え方	5	4	3	2	1	0	
⑪ 社員への研修体制に対する考え方	5	4	3	2	1	0	
⑫ 地域貢献(地元経済、地元雇用等)に対する考え方	5	4	3	2	1	0	
⑬ 地域防災、災害、緊急時危機管理に対する考え方	5	4	3	2	1	0	
⑭ その他の業務提案	5	4	3	2	1	0	