

滝沢市上下水道料金徴収業務 公募型プロポーザル評価基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により滝沢市上下水道料金徴収業務の受託候補者を選定するため、参加事業者から提出された企画提案書等の内容を客観的に評価するための基準として示すものである。

1 評価項目

評価項目及び項目ごとの配点は、次の表のとおり。(合計450点満点)

評価項目		配点
1. 会社に関する事項 (20点)	(1) 会社概要・財務状況	10
	(2) 受託実績	10
2. 業務体制等に関する事項 (50点)	(1) 業務体制及び業務執行計画	10
	(2) 人材育成	10
	(3) 災害等危機管理	10
	(4) 個人情報保護	10
	(5) 地域貢献	10
3. 委託業務に関する事項 (200点)	(1) 受付業務	20
	(2) 検針業務	30
	(3) 調定・更正及び請求業務	20
	(4) 収納・滞納整理業務	40
	(5) 開閉栓業務、精算業務	20
	(6) 給水停止・解除業務	20
	(7) 水道メーター出庫・管理業務	20
	(8) 水道メーター交換管理業務	10
	(9) 給水装置情報入力業務	20
4. 電算システムに関する事項 (70点)	(1) 料金等電算システム	30
	(2) 給水台帳システム	40
5. その他 (30点)	(1) その他業務提案	30
6. 見積金額 (80点)	(1) 提案見積金額	60
	(2) 積算内訳の妥当性	20
合計		450

2 審査方法

- (1) 企画提案書等の記載項目に対し審査を行い、評価項目ごとに、次のとおり 6 段階評価による得点化方法により、滝沢市上下水道料金徴収業務プロポーザル選定委員会の選定委員が評価する。選定委員の評価点数の平均を各評価項目の評価点とする。

評価	内容	得点
A	優れている	配点×1.00
B	やや優れている	配点×0.80
C	普通	配点×0.60
D	やや劣る	配点×0.40
E	劣る	配点×0.20
F	不可	配点×0.00

- (2) 評価項目のうち、「6. (1) 提案見積金額」の評価については、次の算定方法により提案見積金額を得点化し、評価点とする。

【算定方法】

- ① 配点 60 点のうち 20 点について、提案見積金額が低い順に下記のとおり付与する。

1 位：20 点、2 位：10 点、3 位：5 点、4 位以下：0 点

- ② 配点 60 点のうち 40 点について、下記の算定式により得点を付与する。

(算定式) 得点 = (最低提案見積金額 / 提案見積金額) × 配点

- (3) (1) 及び (2) による得点の算出において小数点以下の端数がある場合は、小数点以下第 3 位を四捨五入し、少数点以下第 2 位までとする。

3 選定方法

- (1) 「2 審査方法」により算出した評価点の合計を総合評価点とし、総合評価点が最も高い提案者を受託候補者として選定する。ただし、以下のいずれかに該当する場合は不合格とする。

ア 総合評価点が 270 点（配点合計の 6 割）未満の場合。

イ 「1. 会社に関する事項」、「2. 業務体制等に関する事項」、「3. 委託業務に関する事項」、「4. 電算システムに関する事項」の各項目において、選定委員の過半数の評価が F である項目がある場合。

- (2) 総合評価点が最も高い提案者が複数の場合は、以下、ア～ウの順に従い選定する。

ア 総合評価点のうち、「3. 委託業務に関する事項」の合計点が最も高い者。

イ 提案見積金額が低い者。

ウ ア、イにおいても同点の場合は、選定委員の多数決により決定する。

- (3) 参加事業者が 1 者の場合であっても審査を行い、(1) に定める不合格事項に該当しない場合は受託候補者として選定する。

4 評価の視点

評価する項目は、「1 評価項目」の表に記載している項目とし、主に、業務に対する意欲及び理解度、企画提案の的確性、実施体制及び実施手順の妥当性、提案内容の根拠、提案見積金額及び積算内訳の妥当性等を基準に評価する。

また、提案内容が市民サービスの向上及び本市水道事業の業務効率化に寄与する内容となっているかについても考慮する。

企画提案書等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。

【会社に関する事項】

(1) 会社概要・財務状況

会社の規模や経営状況等を総合的に判断し、将来にわたり安定的な業務の運営が期待できる経営基盤があるか。

(2) 受託実績

当該委託業務と同様の受託実績がどの程度あるか。

【業務体制等に関する事項】

(1) 業務体制及び業務執行計画

ア 責任者（総括責任者、業務責任者、副業務責任者）について、十分な経験、知識及び判断力を備えているものを配置できるか。また、業務を円滑に履行するために十分な能力を有する業務従事者を適切に配置できるか。

イ 業務における指揮命令系統と責任体制はどのようなになっているか。

ウ 緊急時・繁忙期等で急な欠員が生じた場合、即座に適切に対応できる人員体制がどのように取れるか。

(2) 人材育成

円滑な業務履行のため、従事者に対して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。

(3) 災害等危機管理

ア 地震、火災等の災害の発生に備え、どのような対策を行うか。また、発災時本市に対してどのような支援・協力ができるのか。

イ 業務中の事故、盗難等の防止についてどのような対策がとれるか。また、万が一発生した場合、適正な対応がとれるのか。

(4) 個人情報保護

ア 個人情報保護関連の認証資格の取得状況。（プライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）、その他認証資格。）

イ 情報セキュリティに関する考え方や個人情報の管理体制・方法はどのような対策をするのか。

ウ 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か。

(5) 地域貢献

- ア 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。
- イ 業務において使用する備品・資材等の地元業者からの調達について積極的な提案がなされているか。
- ウ その他、地元経済への貢献について上記の他に提案があるか。

【委託業務に関する事項】

(1) 受付業務

- ア 業務の実施体制（人員配置、業務実施方法等）は適切か。
- イ 各種届・申込等の処理について、十分なチェック体制が整っているか。
- ウ 窓口、電話対応等に対する苦情・不当要求についてどのような対応ができるか。
- エ 現金の収受、管理に関して適切な管理対策が取れているか。

(2) 検針業務

- ア 業務の実施体制（人員配置、業務実施方法等）は適切か。
- イ 検針員の配置、管理体制は適切か。
- ウ 誤検針や検針の遅れ等を防止するため、どのような対策を考えているか。また、発生した場合はどのような対応を考えているか。
- エ 積雪、メーターボックスの水没等で検針が難しい場合、どのように対応するか。
- オ 異常水量（水量の大幅増減）や無届使用に対してどのように調査・対応するか。
- カ 使用者からの検針にかかる苦情等に対しての対応策が図られているか。

(3) 調定・更正及び請求業務

- ア 業務の実施体制（人員配置、業務実施方法等）は適切か。
- イ 処理漏れ、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。

(4) 収納・滞納整理業務

- ア 業務の実施体制（人員配置、業務実施方法等）は適切か。
- イ 上下水道料金等の収納に係るデータ消込の際、処理漏れを防ぐためにどのような対策がとれるか。
- ウ 納付書が返戻されてきた場合、どのように対応するか。
- エ 口座振替データ消込の結果、振替不能となった使用者へどのように対応するか。
- オ 口座振替の推奨について、どのような取り組みを行えるか。
- カ 滞納整理業務の進捗管理はどのように行うか。
- キ 債権管理（消滅時効管理を含む）はどのように行うか。
- ク 滞納者が転居（市内転居、無届転居を含む）した場合、どのように対応するか。
- ケ 分納誓約及びその納付進捗管理はどのように行うか。また、誓約不履行者に対してはどのように対応するか。
- コ 苦情、不当要求等に関してどのように対応をするのか。
- サ 収納率の確保及び向上に向けての取り組みはあるか。

(5) 開閉栓業務、精算業務

- ア 業務の実施体制（人員配置、業務実施方法等）は適切か。
- イ 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。
- ウ 繁忙期の開閉栓業務はどのように対応するか。

(6) 給水停止・解除業務

- ア 業務の実施体制（人員配置、業務実施方法等）は適切か。
- イ 給水停止執行後、なお納付がない使用者に対してどのように対応するか。
- ウ 給水停止執行に係る苦情等にどのように対応するか。

(7) 水道メーター出庫・管理業務

- ア 業務の実施体制（人員配置、業務実施方法等）は適切か。
- イ 水道メーターの管理方法は適切か。

(8) 水道メーター交換管理業務

- ア 業務の実施体制（人員配置、業務実施方法等）は適切か。

(9) 給水装置情報入力業務

- ア 業務の実施体制（人員配置、業務実施方法等）は適切か。
- イ 処理漏れ、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。
- ウ 委託者からの貸与資料及び給水装置工事申請書類等の各種申請書類の保管管理方法は適切か。

【電算システムに関する事項】

(1) 料金等電算システム、(2) 給水台帳システム

- ア 「滝沢市上下水道料金徴収業務システム要求水準書」及び「機能確認書兼要求仕様回答書」の各項目に準拠した性能を備え、安定的に稼働し、機能的かつ生産性の向上につながるものであるか。また、対応不可の機能要件がある場合、代替案の提案が適切にされているか。
- イ システムの保守、バックアップ及び個人情報保護に関して十分な実施体制及び情報管理の安全性が確保されているか。
- ウ 法令改正等に伴うシステム改修、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になっているか。

【その他】

(1) その他業務提案

市民サービスの向上、DXの推進等による業務の効率化など、実現可能で具体的な企画・提案を評価する。なお、提案については見積金額の範囲内で実現できる提案を記載すること。

【見積金額】

(1) 見積金額

「2 審査方法」で示した得点化方法により得点を付与する。

(2) 積算内訳の妥当性

- ア 業務提案のどのような部分を重要視し、金額に反映させているか。
- イ 業務体制や業務提案実現に支障のない適正な価格か。