

岩見沢市水道料金徴収等業務委託公募型
プロポーザルによる受託事業者選定基準

この基準は、岩見沢市水道料金徴収等業務委託公募型プロポーザルによる受託事業者を選定するため、参加事業者から提出された業務提案書及び提案見積書（以下「業務提案書等」という。）の内容を、可能な限り客観的に評価するための基準とする。

1 評価基準

業務提案書等の評価基準表

評 価 項 目	
会社内容に関する事項	① 会社概要、財務状況及び同種業務に係る受託実績について
業務内容に関する事項	② 業務執行計画について
	③ 業務体制について
	④ 研修体制について
	⑤ 地域貢献（地元雇用及び地元経済）について
	⑥ 窓口及び受付等業務について
	⑦ 検針及び漏水等業務について
	⑧ 調定、更正、徴収及び収納業務について
	⑨ 開栓、閉栓及び精算業務について
	⑩ 滞納整理及び給水停止業務について
	⑪ 給水装置及び排水設備管理に関する業務について
	⑫ 水道メーター管理業務について
	⑬ 専用水道及び簡易専用水道業務について
	⑭ 電子計算機処理業務について
	個人情報保護及び危機管理
	⑯ 防災、災害及び緊急時等危機管理について
その他の業務提案	⑰ 特色ある業務提案について
委託金額に関する事項	⑱ 提案見積金額

2 審査方法

業務提案書等に記載された内容について、次の審査方法に従い得点化する。

(1) 評価項目の得点化方法

次に示す5段階評価により得点を付与する。

評価	評価の意味合い
5	優れている
4	やや優れている
3	普通
2	やや劣る
1	劣る

(2) 評価の着眼点

評価は、主に業務に対する理解度、説明能力、意欲、業務提案書の的確性、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、解析力等を基準と

する。

さらに、業務提案の内容が全体として本市の上下水道事業のサービス向上につながる優れた提案であるか、公営企業の業務受託者としてのコンプライアンスの考え方などの点も考慮するものとする。

なお、参加事業者は、評価項目の章立てに沿って業務提案書を作成するものとする。

① 会社概要、財務状況及び同種業務に係る受託実績について

ア 会社の規模、財務状況を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤があるかどうか。

イ 当該委託業務と同様の受託実績を積雪地域において有しているか。また、岩見沢市が提示した委託内容以外の受託実績はあるか。

② 業務執行計画について

ア 各業務においてどのような執行計画に基づき行うのか。

イ 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及び計画を予定しているか。(業務従事者の確保、研修、引継ぎ等の具体的な体制・スケジュールを記載すること。)

ウ 公営企業の業務受託者としてコンプライアンスについて、どのように考えているのか。

エ 契約期間終了にあたり、事前に新たな受託事業者に対して円滑に業務を引継ぐ体制が取れるのか。(引継内容、引継体制、スケジュールについて、どのように考えているのか。)

③ 業務体制について

ア 責任を持って業務を遂行できる能力と立場にある人員配置について、どのように考えているのか。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。

イ 繁忙期及び欠員が生じた場合、迅速かつ適切に対応でき得る人員の確保をどのように取るのか。

ウ 業務時間外に対応について、どのように考えているのか。

エ 業務の効率化を行った具体的事例・実績はどのようなものがあるか。

④ 研修体制について

ア 業務を遂行する上で具体的な研修計画・スケジュールがあるか。

イ 人材育成に向けた研修体制について、どのように考えているのか。

ウ 市条例、要綱も含め、法令等に関し研修体制について、どのように考えているのか。

エ 研修に関して優れた提案があるか。

⑤ 地域貢献（地元雇用及び地元経済）について

ア 地元雇用について、どのように考えているのか。

イ 地元経済への貢献等について、有益な提案があるか。

⑥ 窓口及び受付等業務について

ア 電話、窓口・受付業務等について、どのような人員（知識・経験等）の配置を

考えているのか。

イ 適正な現金の收受及び管理の方法について、どのように考えているのか。

ウ 繁忙期の窓口体制をどのように取るのか。

エ 開閉栓等の電話受付で使用者が「届出した」・「していない」等のトラブル防止策及び対応をどのように行うのか。

⑦ 検針及び漏水等業務について

ア 検針業務について、どのような人員（知識・経験等）の配置を考えているのか。

イ 検針員の業務管理をどのように行うのか。

ウ 定例日に検針が出来なかった場合、どのように対応するのか。

エ 誤検針防止対策について、どのように考えているのか。

オ 異常水量に対して、どのような苦情対策等が取れるのか。

カ 漏水等に伴う現地調査及び対応について、どのように考えているのか。

⑧ 調定、更正、徴収及び収納業務について

ア 調定、更正及び徴収業務について、どのような人員（知識・経験等）の配置を考えているのか。

イ 賦課漏れ等遡及処理時のお客様との対応について、どのように考えているのか。

ウ 口座振替データ作成時及び消込時の確認作業及び口座振替加入普及促進をどのように行うのか。

エ 郵便物のあて先不明分、戻りハガキの居住先調査の方法をどのように行うのか。

オ 納付方法の多様化について、どのように考えているのか。

⑨ 開栓、閉栓及び精算業務について

ア 開栓、閉栓及び精算業務について、どのような人員（知識・経験等）の配置を考えているのか。

イ 開閉栓業務に伴い事故等が発生した場合の対応について、どのように考えているのか。

⑩ 滞納整理及び給水停止業務について

ア 滞納整理や徴収率向上に向けた計画や手法はどのようなものがあるか。

イ 滞納整理担当及び滞納に係る苦情、不当要求等について、どのような人員（知識、経験等）の配置を考えているのか。

ウ 市外に転出した滞納者の徴収対策について、どのように考えているのか。

エ 給水停止業務における業務執行体制について、どのように考えているのか。

オ 真に生活困窮者である者に対する給水停止の対応について、どのように考えているのか。

カ 長期・大口の滞納者に対して、どのように対応するのか。

⑪ 給水装置及び排水設備管理に関する業務について

ア 給水装置及び排水設備管理業務について、どのような人員（知識・経験等）の配置を考えているのか。

イ 給水装置及び排水設備の工事申請受付、審査及び検査の対応について、どのように考えているのか。

⑫ 水道メーター管理業務について

ア メーター交換の実施体制について、どのように考えているのか。

イ メーターの出庫管理、取替工事報告票等の入力ミス防止対策について、どのように考えているのか。

⑬ 専用水道及び簡易専用水道業務について

ア 専用水道及び簡易専用水道の設置及び衛生管理状況等の把握についてどのように実施するのか。

イ 貯水槽の検査について、どのような対応ができるか。

⑭ 電子計算機処理業務について

ア 電子計算機処理業務及びOA機器等の取扱いに習熟した者について、どのような人員（知識・経験等）の配置を考えているのか。

イ データ入力ミス及び調定確認等に対する対策について、どのように考えているのか。

⑮ 個人情報保護について

ア 個人情報の保護関連及び業務を運営する上で管理体制について、どのように考えているのか。

イ 個人情報漏洩防止対策について、どのように考えているのか。

⑯ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理について

ア 地震、火災等に備えての防災対策及び災害が発生した場合の対策について、どのように考えているのか。

イ 断水事故等について、岩見沢市への支援・協力について、どのように考えているのか。

ウ 災害時や伝染病流行時等において、多数の業務従事者が出勤困難になった場合における業務の継続体制及び応援体制は整っているか。

⑰ 特色のある業務提案について

ア 上記②～⑯の業務提案以外でお客様サービスの向上等につながる実現可能な具体的企画または提案があるか。

⑱ 提案見積金額

ア 業務提案に見合った見積金額かどうか。

(3) 受託事業候補者の選定方法

審査会は、評価基準に基づき、各参加事業者の業務提案書等の評価及び採点を行い、各委員の評価した点数の合計が満点の6割以上であり、かつ最も高い者を受託事業候補者として選定する。

なお、同一の得点が2者以上となった場合は、提案見積金額の低い方を上位とする。提案見積金額も同じ場合は、委員長の決するところとする。