

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	業務体制	② 業務体制、業務執行計画及び研修体制について ③ 地域貢献（地元雇用及び地元経済）について	
	業務執行方法等	④ 窓口、受付、検針及び漏水等業務について ⑤ 調定、更正、徴収及び収納業務について ⑥ 開栓、閉栓及び精算業務について ⑦ 滞納整理及び給水停止業務について ⑧ 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	⑨ 個人情報保護について ⑩ 防災、災害及び緊急時等危機管理について
		特色ある業務提案	⑪ その他の業務提案について
		委託金額に関する事項	⑫ 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 業務体制、業務執行計画及び研修体制について
 - 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を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 業務従事者に対する研修及び教育について、どのような計画がありどのように行うのか。
 - 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。

- ③ 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。

- ④ 窓口、受付、検針及び漏水等業務について
 - 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、どのような対策を考えているのか。
 - ウ 繁忙期の窓口体制をどのように取るのか。
 - エ 検針業務にどのような人員を配置するのか。
 - オ 異常水量に対して、どのような苦情対策等がとれるのか。
 - 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。

- ⑤ 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について、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。

- ⑥ 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 開栓及び閉栓時の検針若しくはメーター撤去及び取付依頼について、岩見沢市への連絡漏れを防止するため、どのように考えているのか。

⑦ 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のか。

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を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を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。

⑧ 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O A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をどのように考えているのか。

⑨ 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をどのように考えているのか。

イ 個人情報漏洩防止対策をどのようにしているのか。

⑩ 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を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・協力をどのように考えているのか。

⑪ 特色のある業務提案について

ア 上記、「業務内容に関する事項」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のか。

⑫ 提案見積金額

ア 業務提案に見合った見積額かどうか。

(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最も高い者を受託事業候補者として選定する。