

**弘前市上下水道事業水道料金等徴収業務委託に係る
公募型プロポーザル方式による受注候補者評価基準書**

この基準書は、公募型プロポーザル方式により、弘前市上下水道事業水道料金等徴収業務委託の受注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

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	6	6点
業務委託に関する事項	受注実績	②受注実績	5	74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	7	
		⑤水道料金等徴収及び収納業務に対する考え方	7	
		⑥滞納整理業務に対する考え方	8	
		⑦電子計算処理業務に対する考え方	7	
	個人情報及び研修体制	⑧個人情報保護に対する考え方	6	
		⑨社員への研修体制に対する考え方	7	
	地域貢献及び危機管理	⑩地域貢献(地元経済、地元雇用等)に対する考え方	6	
		⑪災害、緊急時危機管理に対する考え方	6	
業務提案	⑫その他の業務提案	5		
提案見積に関する事項		⑬提案見積金額及び積算内訳	20	20点
合 計				100点

※一事業者あたりの評価の総合点の最高点数は下記の合計になります。

- ①審査委員評価項目（「提案見積に関する事項」以外）80点×審査委員の人数
- ②「提案見積に関する事項」20点×審査委員の人数

1 評価の着眼点

提案書に記載する項目は、①から⑫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弘前市上下水道事業水道料金等徴収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。

① 会社概要及び財務状況(配点6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基盤を有しているかを評価します。

また、公的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 受注実績(配点5点)

受注実績については、電算業務を含む包括委託業務の豊富な実績を持っているかを判断します。

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、以下の項目に注視し、総合的に判断します。

ア 責任をもって業務を履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、各種業務の執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、滞納整理およ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えるか。

オ 苦情処理等に関し、どのように対応するか。

④ 受付業務(配点7点)

ア 受付業務の配置人員及び算定根拠を具体的に示すこと。

イ 繁忙期の電話受付等について、どのように対応するか。

ウ 受付業務に対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。(発生時の対策及び発生の防止策)

オ お客様への応対等にどのような人材(経験、知識等)の配置を考えているか。

カ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。

⑤ 水道料金等徴収及び収納業務(配点7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 収納業務にどのような人材(経験、知識等)の配置を考えているか。
 - オ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。
- ⑥ 滞納整理業務(配点8点)
- ア 長期滞納事案の整理にどのような人材(経験、知識等)の配置や取り組みを考えているか。
 - 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、転居した滞納者に対する徴収対策を、どのように考えているか。
 - エ 営業時間外(夜間・土・日、祝日)の給水停止事案に対する解除について、どのように対応するか。
 - オ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。
- ⑦ 電子計算処理業務(配点7点)
- ア 電子計算処理業務にどのような人材(経験、知識等)の配置を考えているか。
 - イ 現在、当市で使用しているシステムに対し対応できるか。
 - ウ プログラム及び帳票類の変更が発生した場合は、適切に対応できるか。
 - エ メーター関連業務のメーター交換等業務部門との連携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、どのような提案があるか。
- ⑧ 個人情報保護(配点6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か。
- ⑨ 社員への研修体制(配点7点)
- ア 受注者の責務、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(研修計画、研修頻度等)で行うか。
 - 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か。
- ⑩ 地域貢献(地元経済、地元雇用等)(配点6点)

- ア 地元経済、地元雇用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、地域貢献のためにどのような提案があるか。

⑪ 災害、緊急時等危機管理(配点6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の流出など、現実により起こり得る緊急事態に対して、どのような対応策を考えているか。
- ウ 断水事故等が発生した場合、本市に対する支援・協力をどのように考えているか。
- エ 緊急時の連絡体制について、どのように考えているか。

⑫ その他の業務提案(配点5点)

- ア 各業務提案以外の内容で、業務の改善や効率化、お客様サービスの向上のためにどのような提案があるか。(例えば、メーター関連等業務受注者との連携等)

⑬ 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。

2 受注候補者の選定

評価の総合点が最も高い者を受注候補者とします。ただし、総合点の最も高い者が同点で複数いる場合の順位付けは次の順序により行い、差がついた時点で最終決定することとし、それでもなお、同点数で並ぶ場合は、同点の者によるくじ引きで受注候補者を選定します。

- (1) 提案見積金額以外の評価点の合計が最も高い者
- (2) 「③業務体制及び業務履行計画」と「⑥滞納整理業務に対する考え方」の評価点の合計が最も高い者