

## 鹿角市水道料金等徴収業務委託プロポーザル審査基準（一部公開）

この基準は、鹿角市水道料金等徴収業務委託プロポーザル方式により受託候補者の選定を行うため、参加事業者から提出された業務提案書等の内容を客観的に評価し審査するための基準として示すものである。

### 1. 審査の方法

業務提案書及び提案内容に係るプレゼンテーションの状況を基に、審査委員会において、総合的に評価し審査する。

評価及び審査については、業務に対する理解度、業務提案書の的確性、業務実績、実施手順や業務体制の妥当性、見積積算の妥当性、効率性、地域貢献等を基準として行う。

また、個人情報保護対策や災害、事故等の危機管理体制の構築、お客様サービスの向上や業務改善のための優れた業務提案がなされているかについても併せて行う。

#### (1) 審査項目における得点化方法

非公開

#### (2) 提案見積書及び積算内訳書における得点化方法

非公開

#### (3) 評価総合点

評価総合点は、審査委員会における評価点数の合計を評価人数で除し、小数点未満を四捨五入した数値の合計値に提案見積書及び積算内訳書の配点を加えた数値とする。

### 2. 配点基準

項目毎の配点は、次のとおりとする。

#### (1) 大項目別の配点

(単位：点)

審査項目	配点
会社概要及び財務状況、受託実績	30
業務実施体制	60
業務実施計画	170
地域貢献	140
提案見積書及び積算内訳書	100
合計	500

#### (2) 小項目別の配点

(単位：点)

非公開

### 3. 審査基準

審査基準は、次のとおりとする。

#### ア. 会社概要及び財務状況、受託実績（配点：30点）

##### （ア）会社概要及び財務状況

会社の規模や経営状況等を総合的に考慮し、将来にわたり安定的な業務の運営が期待できるかを重視して評価を行う。

##### （イ）受託実績

受託実績については、電子計算システムを活用しての料金徴収業務の受託実績をどの程度有しているか等の評価する。

#### イ. 業務実施体制（配点：60点）

##### ①人員の構成、車両の配置

②各業務における業務従事者（業務責任者、徴収・調定担当者、給水装置工事主任技術者ほか）の適正について

##### ③現金管理体制について

④従業員研修（マニュアル、研修内容等）について

⑤急な欠員が生じた場合の対応について

⑥不祥事の防止及び発生した場合の対応について

⑦業務引継方法（業務不履行時、契約終了時）について

#### ウ. 業務実施計画（配点：170点）

##### （ア）窓口業務に対する考え方

①接遇、コンプライアンスについて

②苦情への対応及び再発防止に対する考え方

##### （イ）開閉栓業務に対する考え方

①休日等の時間外の対応について

②繁忙期の対応について

③現地精算対応について

##### （ウ）検針業務に対する考え方

①検針員の確保、補充、引継方法について

②誤検針に対する対応について

③異常水量の対応について

④冬期間の積雪時の検針について

##### （エ）水道メーター情報管理業務に対する考え方

①検定満期に伴う水道メーターの交換業務を市が発注した交換業者とどのような手順で行うか。

##### （オ）調定・更正業務に対する考え方について

①水道料金等調定の管理、チェック体制の方法について

##### （カ）収納業務に対する考え方について

①転居先不明者の調査方法について

- ②水道使用者の支払いの利便性の確保について
- (キ) 滞納整理・水道給水停止業務に対する考え方
  - ①収納率向上策（回収方法、目標収納率）
  - ②集金制度の実施方法又は廃止について
  - ③給水停止手順について
  - ④債権管理（滞納者情報、支払誓約書の管理、時効対応等）
- (ク) 電子計算処理業務に対する考え方
  - ①システムの構築業務（設備機器、システム設計、開発、データ移行、テスト稼働、導入スケジュール）
  - ②維持管理業務（保守管理、障害時対策、データのバックアップ）
  - ③処理業務（日次業務、月次業務、年次業務、集計業務、報告書作成処理）
  - ④支援業務（操作説明書、自治体担当職員に対する研修計画）
  - ⑤システムの拡張性（機能追加、カスタマイズ要求への対応、料金改定、法改正）
- (ケ) 下水道受益者負担金（農業集落排水受益者分担金を含む。）事務に係る補助業務に対する考え方
  - ①消し込み処理、口座データ作成、窓口対応業務等
- (コ) 個人情報保護体制に対する考え方
  - ①管理体制（マニュアル、セキュリティポリシー、取扱責任者）について
  - ②情報漏えい起きた際の対応について
- (サ) 災害時及び緊急時対策等の危機管理体制に対する考え方
  - ①災害発生時の対応について
  - ②災害発生時及び緊急時の自社への応援体制について
  - ③災害発生時及び緊急時の上下水道課への支援体制について
- (シ) その他委託業務に係る提案
  - ①本件業務委託に関して、業務の効率化及び市民サービスの向上につながる実現可能な業務提案について。

エ. 地域貢献（地元経済・地元雇用）に対する考え方（配点：140点）

- (ア) 地元経済への貢献について
- (イ) 本件委託業務に関しての地元雇用の計画について
- (ウ) 上記及び検針員の雇用条件について
- (エ) その他本件業務委託又は以外における地域貢献

オ. 提案見積書及び積算内訳書（配点：100点）

1. 審査の方法(2) 提案見積書及び積算内訳書における得点化方法のとおり。  
ただし、著しく安価な見積価格など、提案の根拠性が認められないと判断される場合は、提案不十分として取り扱う場合がある。  
また、提案見積額が見積上限額を超える場合は、失格とする。