

香取市水道料金等徴収業務委託評価基準

1 プロポーザルの評価基準

(1) 評価項目及び配点等は、次の表のとおりです。(合計 300 点満点)

評価基準表

項 目	配 点
1 企業の経営方針及び取組について	15点
2 業務体制に関する企画及び技術提案	30点
3 窓口業務及び現金取扱いに関する企画及び技術提案	20点
4 検針、検算、調定及び精算業務に関する企画及び技術提案	30点
5 収納及び滞納整理業務に関する企画及び技術提案	40点
6 給水停止業務に関する企画及び技術提案	20点
7 電子計算処理業務に関する企画及び技術提案	20点
8 個人情報保護に関する企画及び技術提案	10点
9 災害及び緊急時対策等、危機管理に関する企画及び技術提案	15点
10 提案価格見積書	100点
合 計	300点

(2) 審査及び評価の着目点

提案内容は、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、提案内容の根拠及び解折力等を基準として評価します。

詳細の審査ポイントは、下記のとおりです。

① 企業の経営方針及び取り組みについて

ア 経営理念について。

イ 業務実績（実績数、規模、年数等）はどうか。

ウ この業務の受託にあたり、水道事業の特質をどのように理解し、業務を遂行するか。

② 業務体制に関する企画及び技術提案

ア 各業務における指揮命令系統及び責任体制が確立されているとともに、的確な人員配置と各業務の遂行が滞りなく行えるか。

イ 急な欠員が発生した場合の対応について、どのような体制がとれるのか。

ウ 業務従事者に対し、業務に関する研修・教育をどのように行うのか。

エ 業務従事者の地元採用等の考え方について。

オ 不祥事の防止対策及び発生時の対策について。

カ 法的対応が必要となった場合、受託者としてどのような対応がとれるのか。

③ 窓口業務及び現金取扱いに関する企画及び技術提案

ア 窓口業務（電話受付、料金収納等）について、専門的知識と経験を有する人員の配置をどのように行えるのか。

イ 適正な現金の収納及び管理方法について、安全性の確保等どのような対応を行うのか。

ウ 当該業務を確実に遂行し、更に、改善又は効率化に対しどのような提案があるのか。

エ 苦情、不当要求、説明困難な使用者等に対し、どのような対応及び対策を講じるのか。

④ 検針、検算、調定及び精算業務に関する企画及び技術提案

ア 検針異常（水量の大幅な増減等）に対し、どのような対応をとれるのか。

イ 検針員の業務管理（指導・研修・検針遅れの対応等）をどのように行うのか。

ウ 閉庁日等に使用者からの急な精算等の依頼があった場合、どのような対応がとれるのか。

エ 無断転居者に対しどのような対応がとれるのか。

オ 検針、精算等に係る苦情等に対し、どのように対応するか。

カ 当該業務を確実に遂行し、更に、改善又は効率化に対しどのような提案があるのか。

⑤ 収納及び滞納整理業務に関する企画及び技術提案

ア 滞納整理の要員として専門的知識と経験を有する人員をどのように配置できるのか。

イ 給水停止に至らないための取り組み（滞納整理の方法）としてどのように行うのか。

ウ 給水停止後、その滞納者に対しどのような対応を図るのか。

エ 長期間滞納等の悪質滞納者に対し、どのように解消を図るのか。

オ 口座振替の促進について、どのような対応を図るのか。

カ 収納率の向上に対し、どのような対応を図るのか。

キ 苦情、不当要求、説明困難な使用者等に対し、どのような対応及び対策を講じるのか。

ク 当該業務を確実に遂行し、更に、改善又は効率化に対しどのような提案があるのか。

⑥ 給水停止業務に関する企画及び技術提案

ア 給水停止業務の執行体制（時間外及び休業日における給水停止解除を含めて）について、どのような対応をとるのか。

イ 水道メーターが屋内に設置されている等の事由により、給水停止ができない滞納者への対応について、どのように考えるか。

ウ 給水停止が繰り返される使用者に対してどのように対応するのか。

エ 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 電子計算処理業務に関する企画及び技術提案

ア ハードウェアの設置及び管理運営体制

イ 電子計算機の取扱いについて、どのような人材を配置するのか。

ウ プログラム及び帳票類の仕様変更が生じた場合の対応。

エ 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 個人情報保護に関する企画及び技術提案

ア 受託業務を履行する上で、個人情報の管理体制をどのようにするのか。

イ 個人情報保護についての指導及び研修等をどのように行うのか。

⑨ 災害及び緊急時対策等、危機管理に関する企画及び技術提案

ア 地震等の災害発生時、業務上の事故、システム故障及び盗難等による個人情報の流出等の緊急時に、危機管理全般に対しどのような対応ができるのか。

イ 地震等の災害発生時に他営業所等からの応援体制等について、どのような対応ができるのか。

ウ 地震等の災害発生時に香取市に対してどのような支援、応援体制を考えているのか。

⑩ 提案価格見積書

提案価格に応じ得点化する。1位 100点

2位以下の価格評価点： $(1位の提案価格/当該事業者の提案価格) \times 100$ 点（小数点以下第3位を四捨五入）

(3) 総合得点の最も高い者が二者以上あるときは、当該事業者の中から次の項目を順に判定し選定を行う。

- ① 検針、検算、調定及び精算業務に関する企画及び技術提案の得点の高い者
- ② 収納及び滞納整理業務に関する企画及び技術提案の得点の高い者
- ③ 提案価格書の得点の高い者

2 受託候補者の選定及び決定

受託候補者の選定は委員会が行い、市長は、委員会から選定結果の報告を受け、受託候補者を決定する。

3 審査結果の通知

市長は、受託候補者決定後、速やかに審査の結果をプロポーザル参加者にメール（書面添付）により通知する。また、審査結果の公表は、香取市ホームページにて閲覧に供する方法により行う。