

奥州市水道料金収納等業務委託公募型プロポーザルによる事業者選定基準

1 選定基準制定の目的

この基準は、公募型プロポーザルにより、水道料金収納等業務の受託者を決定するため、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「提案書等」という。）の内容を、客観的に評価するために示すものです。

2 提案書等への評価の着眼点

提案書等に記載する項目は、別紙提案書等の評価基準表（以下「基準表」という。）の(1)から(10)までの項目とし、評価は主に、業務に対する意欲及び理解度、業務提案書の的確性、実施手順の妥当性、人員配置の妥当性、提案内容の根拠、見積・積算金額の妥当性等を基準に評価します。また、提案内容全体が、本市水道事業のサービス向上のために寄与する提案となっているかについても考慮します。

各項目の作成において、評価の基準となる点を次に記します。内容を理解の上、提案書等の作成を行ってください。

(1) 会社概要及び財務状況等

ア 会社名

イ 所在地（本社）

ウ 資本金

エ 従業員数

オ 社歴

カ 業務内容

キ 個人情報保護等

個人情報保護、環境方針及び情報セキュリティ及びITサービスマネジメントシステムに係る認証の取得状況及び取組内容が確認できるもの（例：ISO27001等）

ク 賞罰、訴訟の有無及び履歴（過去5箇年分）

ケ 直近2箇年分の会計年度における貸借対照表、損益計算書

コ 受託実績（受託先、業務内容、受託年数等について最低過去3箇年分）

サ その他

(2) 業務体制及び業務執行計画

ア 令和13年3月31日までの業務執行計画及び業務引継のスケジュールについて

イ 指揮命令系統、責任体制について

ウ 法令の遵守について

エ 営業時間及び休日・夜間対応の考え方について

オ 業務遂行上必要な資格の有無について

カ 業務責任者、業務従事者及び検針員等への業務指導方法について（苦情への対応

方法、業務マニュアルの有無など)

キ 欠員や災害等緊急時の支援体制について

ク 業務責任者、業務従事者及び検針員等の配置について（適正な人員、人数の配置方法）

ケ その他

(3) 地域貢献（経済・雇用・見守り活動等）に対する考え方

ア 地元経済及び地元雇用への貢献並びに地域見守り活動等について

イ その他

(4) 水道の使用開始、水道料金等業務に対する考え方

ア 受付業務

(ア) 収納金の管理及び報告（各種資料の作成）について

(イ) 水道使用に係る各種申込・届出（開始、中止等）受付について

(ウ) 使用者情報変更（名義変更、連絡先等）に係る受付について

(エ) 漏水に関する問い合わせへの対応及び漏水修繕完了報告書の受付について

(オ) 減免申請に係る受付について

(カ) 使用者からの苦情、納付相談、問い合わせ等の対応について

(キ) 受付業務の体制について（適正な人員、人数の配置方法）

(ク) その他

イ 検針業務

(ア) 検針員の指導及び監督について

(イ) 検針員の業務引継、研修体制について

(ウ) 漏水、異常水量への対応方法について

(エ) 誤検針への対応方法について

(オ) 検針、再調査について

(カ) 検針等に係る苦情処理及び損害賠償等の対応について

(キ) 検針時に発見した水道メーター不具合等の対応について

(ク) 奥州市水道事業給水条例及び奥州市水道事業料金条例違反の発見及び報告について

(ケ) 検針、再調査業務の体制について（適正な人員、人数の配置方法）

(コ) スマートメーターに関する取組みについて

(サ) その他

ウ 調定及び更正の資料作成並びに報告業務

(ア) 調定及び更正に関する資料の作成・報告について

(イ) 重複払い等の還付の原因が生じた者への通知及び調定更正資料の作成、報告について

- (ウ) 誤検針、漏水等により調定額の変更が必要となった者への通知及び調定更正資料の作成、報告（漏水による認定決定後の該当者への文書通知を含みます。）について
- (エ) 納入通知書の作成、発送及び金融機関への口座振替データ（再振替を含みます。）の作成、報告について
- (オ) 不納欠損に係る資料の作成について
- (カ) 調定及び更正資料作成・報告業務の体制について（適正な人員、人数の配置方法）
- (キ) その他

エ 収納及び滞納整理業務

- (ア) 収納業務、滞納整理業務における業務実施方法について
- (イ) 収納消込手順について
- (ウ) 収納状況の管理方法について（収納簿の作成等）
- (エ) 納入通知書（再発行）及び督促状の作成・発送について
- (オ) 返戻郵便、無届転居者等の調査方法について
- (カ) 苦情や不当な要求への対応方法について
- (キ) 滞納整理に係る交渉等の記録及び管理について
- (ク) 給水停止に至るまでのスケジュールについて
- (ケ) 給水停止及び停水解除作業について
- (コ) 滞納額の管理方法について
- (サ) 収納業務、滞納整理業務の体制について（適正な人員、人数の配置方法）
- (シ) 口座振替納付の促進について
- (ス) 収納率の向上策について
- (セ) その他

オ 開栓及び閉栓業務

- (ア) 申込に基づく開栓及び閉栓作業について
- (イ) 繁忙期における業務体制について
- (ウ) 作業漏れ、誤りに対する対応方法について
- (エ) 開栓及び閉栓業務に伴う事故処理及び損害賠償等の対応について
- (オ) 清算時の料金の算出について
- (カ) 閉栓時の水道料金等の収納について
- (キ) 開栓及び閉栓業務の体制について（適正な人員、人数の配置方法）
- (ク) その他

カ 情報システム処理業務

- (ア) 情報システムの保有、開発実績について（情報システムで対応可能な業務の範囲、価格、パフォーマンス、利用可能な附属機器等）

- (イ) 新システムに移行した場合の料金情報システム機能及び操作性の継承について
- (ウ) 情報システムの運用保守管理について（附属機器を含みます。）
- (エ) データの管理について（保守、セキュリティ管理及びシステム障害時の復旧作業等のサポート体制等の危機管理を含みます。）
- (オ) 各種帳票の出力について
- (カ) 新システムへの移行、システムの改修、出力帳票の様式変更について（費用負担、移行又は改修に要する期間、料金改正等の対応、操作説明等）
- (キ) 消込処理の作業手順について
- (ク) 調定、納付書発送、口座振替データ作成の作業手順について
- (ケ) データの入力について
- (コ) 水道料金等の計算について（単件調定、更正等）
- (サ) 納付書等の印刷機器、印刷場所の管理方法について（セキュリティ管理）
- (シ) 情報システム処理業務の体制について（適正な人員、人数の配置方法）
- (ス) その他

(5) 給水装置関係業務に対する考え方

ア 給水装置管理業務

- (ア) 給水装置に関する相談等について
- (イ) 給水装置の異常に関する対応について
- (ウ) 給水装置に関する届出について
- (エ) その他

イ 給水装置工事管理業務

- (ア) 申込み受付について
- (イ) 施工管理について
- (ウ) 中間検査及び完了検査について
- (エ) 給水装置工事内容のシステムへの入力について
- (オ) 貯水槽水道に係る業務について
- (カ) 給水管の道路占用申請に係る業務について
- (キ) 奥州市水道管遠距離給水工事費補助金に係る業務について
- (ク) その他

ウ 給水台帳管理業務

- (ア) 給水台帳の整理保管について
- (イ) 配管図及び給水台帳の閲覧または写しの交付業務について
- (ウ) その他

エ 指定給水装置工事事業者管理業務

- (ア) 指定給水装置工事事業者の指定申請受付と指定に係る事務について
- (イ) 異動情報の管理について
- (ウ) その他

オ 水道メーター管理業務

- (ア) 水道メーター保管証書の受付及び水道メーターの出庫について
- (イ) 新品水道メーター及び回収水道メーターの管理について
- (ウ) 水道メーター管理の方法について
- (エ) 管理場所のセキュリティについて
- (オ) その他

カ 水道メーター取替業務

- (ア) 水道使用開始に伴う水道メーター設置及び取替作業について
- (イ) 水道使用中止等に伴う水道メーター撤去について
- (ウ) 事故水道メーター（異常、故障、破損等）取替作業について
- (エ) 対象者への連絡又は取替通知書の発送（検定期限満了水道メーターを含みます。）について
- (オ) 水道メーター取替内容のシステムへの入力について（検定期限満了水道メーターを含みます。）
- (カ) 水道メーター取替業務に伴う事故処理及び損害賠償等の対応について
- (キ) 水道メーター取替業務の体制について（適正な人員、人数の配置方法）
- (ク) その他

(6) 研修体制に対する考え方

- ア 業務責任者、業務従事者及び検針員等に対する研修について
- イ その他

(7) 個人情報保護に対する考え方

- ア 個人情報保護に関する資格の有無について（業務責任者、業務従事者等）
- イ 個人情報管理マニュアル、セキュリティポリシーについて
- ウ 事業所内の個人情報管理体制並びに業務責任者、業務従事者及び検針員等への指導体制について
- エ 盗難等により個人情報が流出した場合の対応方法について
- オ その他

(8) 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方

- ア 災害対策について
- イ 業務中の事故や不法行為に対する対策について
- ウ 奥州市上下水道部との協力体制について

エ その他

(9) その他の業務提案

本業務について、業務の効率化や費用削減等に寄与したり、水道使用者等へのサービス向上や地域に貢献する実現性の高い提案があればお示しください。特にもD X推進に寄与する提案、シェアードサービスの導入など高い業務の効率化が見込まれる提案や今後導入が見込まれる最新技術等に関する提案をお示し願います。

(10) 提案見積金額及び積算内訳書

提案見積書及び積算内訳書に記載された提案見積金額について、次に示す審査方法により評価し、得点を付与します。なお、得点は小数点第二位までとし、小数点第三位を四捨五入した値とします。

3 審査方法

(1) 審査における得点化方法

提案書等の記載項目に対し審査を行い、基準表に記載する配点により得点を付与します。

なお、提案見積金額に対する審査については、次の算定式で提案見積金額を得点化します。

(算定式)

価格点 = $[0.5 - \{ (\text{①提案見積書に記載された金額} - \text{②提案見積書に記載された金額の平均}) / \text{②提案見積書に記載された金額の平均} \}] \times \text{価格配点}$

※ $[0.5 - \{ (\text{①提案見積書に記載された金額} - \text{②提案見積書に記載された金額の平均}) / \text{②提案見積書に記載された金額の平均} \}]$ の値が、負の値となる場合は「0」と、1を超えるときは「1」とします。

(2) 評価項目への配点について

基準表のとおり

(3) 最低評価基準

配点合計（300点）のうち6割（180点）を最低評価基準とします。

当該基準を下回った場合は、応募した事業者に対し提案内容の見直しを求め、再度のプレゼンテーション及びヒアリングを行い、当基準を達成した場合に最終受託候補者となることができます。

別紙

提案書等の評価基準表（合計300点満点）

評価項目		項目配点	配点
会社概要等に関する項目	(1) 会社概要及び財務状況等	25	5
	(2) 業務体制及び業務執行計画		10
	(3) 地域貢献（経済・雇用・見守り活動等）に対する考え方		10
委託業務に関する項目	(4) 水道の使用開始、水道料金等業務に対する考え方	135	85
	受付業務		
	検針業務		
	調定及び更正の資料作成並びに報告業務		
	収納及び滞納整理業務		
	開栓及び閉栓業務		
	情報システム処理業務		
	(5) 給水装置関係業務に対する考え方		50
	給水装置管理業務		
	給水装置工事管理業務		
	給水台帳管理業務		
	指定給水装置工事事業者管理業務		
	水道メーター管理業務		
	水道メーター取替業務		
研修体制等に関する項目	(6) 研修体制に対する考え方	50	10
	(7) 個人情報保護に対する考え方		10
	(8) 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方		10
	(9) その他の業務提案		20
提案見積金額に関する項目	(10) 提案見積金額及び積算内訳書	90	90
合 計			300