

裾野市水道料金等徴収業務委託公募型プロポーザル方式選定基準

令和8年8月17日制定

(主旨)

第1条 この基準は、公募型プロポーザル方式により、裾野市水道料金等徴収業務委託（以下「本業務」という。）に係る受託候補者（以下「候補者」という。）を決定するため、プロポーザル参加事業者（以下「参加事業者」という。）から提出された業務提案に関する書類（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して示すものである。

(評価基準)

第2条 選定評価項目ごとの配点は、次の表のとおりとする。

選定評価項目	点数
1 会社内容に関する事項	40
(1)財務状況	10
(2)業務受託実績	15
(3)地域貢献	15
2 参考見積金額及び見積内容に関する事項	20
(1)参考見積金額、見積内容	20
3 業務体制に関する事項	45
(1)業務実施に対する考え方	20
(2)業務実施の全体スケジュールに対する考え方	10
(3)業務従事者等の配置計画	15
4 窓口業務に関する事項	35
(1)受付、開栓及び閉栓業務に対する考え方	20
(2)お客様の利便性向上に対する考え方	15
5 料金調定に関する事項	20
(1)検針業務、検算業務、調定・更正に係る資料作成業務への対応	20
6 料金収納に関する事項	60
(1)収納、滞納整理及び給水停止業務への対応	25
(2)収納率向上への対応	25
(3)収納金の管理方法に対する考え方	10

7 電子計算処理業務に関する事項	10
(1)業務実施に対する考え方	10
8 個人情報保護体制及び不祥事防止対策に関する事項	30
(1)個人情報保護に対する考え方	10
(2)個人情報等データ、機器管理方法への対応	10
(3)不祥事防止対策に対する考え方	10
9 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する事項	20
(1)防災、災害等緊急時対策に対する考え方	10
(2)市との応援協定締結に対する考え方	10
10 その他業務に必要な事項	20
(1)その他業務のサービス向上等に必要提案について	20
合計	300

(評価方法)

第3条 業務提案書等に記載された内容及びプレゼンテーション内容について、裾野市水道料金等徴収業務審査委員会委員（以下「委員」という。）が選定評価項目ごとに評価するものとする。

2 選定評価項目については、次の表により示す5段階評価による得点化方法により得点を付与するものとする。

評価	評価の意味合い	得点化方法
A	大変優れている	配点 × 100%
B	優れている	配点 × 80%
C	普通	配点 × 60%
D	劣る	配点 × 40%
E	大変劣る	配点 × 20%

(選定方法)

第4条 各委員が選定評価項目ごとに評価し、前条第2項の規定により算出された得点の合計（以下「総合評価点」という。）が最も高い者を候補者として決定するものとする。

2 総合評価点が同点であった場合、参考見積金額の低い参加事業者を候補者とする。また、参考見積金額が同額であった場合は、くじにて候補者を決定するものとする。

3 総合評価点が720点未満の場合は、要求水準を満たしていないとみなし、候補者

として選定しないものとする。

(評価項目)

第5条 評価は、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、創造性、実施手順の妥当性、従事者配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力、及び料金徴収のサービス向上等のために優れた提案がなされているか等を基準に、第2条に規定する選定評価項目ごと次のとおり評価するものとする。

(1) 会社概要

会社の規模、財務状況等を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営規模、経営基盤を有しているか。また受託実績及び地域雇用の実施等から、将来的に安定的で円滑に業務を遂行できる能力を有しているかを評価する

①財務状況

- ア 本社及び支店等の状況
- イ 資本金は十分であるか
- ウ 累積赤字の有無
- エ 健全な財務状況であるか

②業務受託実績

- ア 過去5年以内に、給水人口3万人以上の事業体で同様の業務受託実績があるか
- イ 受託実績は十分であるか

③地域貢献

- ア 地元雇用に関してどのように考えているか
- イ 地域貢献に関して優れた提案があるか

(2) 参考見積金額及び見積内容

①参考見積金額及び見積内容の評価については、次の算定式に基づき得点化する。なお、小数点以下の端数がでた場合は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位まで算出することとする。

$$\text{得点} = (\text{最低参考見積金額} / \text{参考見積金額}) \times 20$$

②参考見積金額及び見積内容において、不明確又は不合理な内容がある場合には、詳細の確認を行うほか、必要に応じて、当該評価項目の得点に反映させるものとする。

(3) 業務体制

業務体制について、市民サービスの向上が図られ、業務体制が効率的で、適切な人材配置がされているか等、公共事業の業務受託者としての適格性を評価す

る。

①業務実施に対する考え方

- ア 各業務をどのような計画に基づき行うか
- イ 業務における指揮命令系統と責任体制はどのようなになっているか
- ウ 当該受託業務に関する事務処理及び苦情等に優れた対処案を有し、万全な体制を講じることができるか
- エ 「裾野市水道料金等徴収業務委託仕様書」第6第2項に規定する「裾野市水道料金お客さまセンター」の運営計画（契約締結から業務開始までの移行体制及び計画を含む）は、利便性を維持しながら市民や使用者等への不利益を与えることのない適切な提案がなされているか
- オ 公共事業の業務受託事業者として法令遵守等の管理体制をどのように考えているか
- カ 法的対応が必要になった場合に、業務受託者として、どのような対応がとれるか
- キ 本業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか

②業務実施の全体スケジュール

- ア 契約締結から業務開始までの準備期間について、実現可能で適切な移行体制及び移行計画を予定しているか
- イ 契約締結から契約期間満了までの計画は妥当か
- ウ 事業概要3「調定等スケジュール」の実施が可能か

③業務従事者の配置計画

- ア 「裾野市水道料金等徴収業務委託仕様書」第10に規定する業務責任者を常勤で専任配置することができるか
- イ 業務時間外の対応についてどのように考えているか
- ウ 本業務従事者の接遇・苦情対応能力の向上、法的・技術的知識及び実践的能力の習得等、人材の育成についてどのように考えているか
- エ 急な欠員が発生した場合において、即座に適切に対応できるバックアップ体制がとれているか

(4) 窓口業務に関する事項

①受付、開栓及び閉栓業務に対する考え方

- ア 応接業務（窓口・電話対応及び料金受領等）について、接遇等専門知識及び経験を有している人員を配置できるか
- イ 受付、開栓及び閉栓業務において処理漏れ及び処理誤りを無くするための対

策が取られているか

ウ 問合せ、苦情等への適切な対処のついてどのように考えるか

エ 繁忙期における体制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、どのような優れた提案があるか。

②お客様の利便性向上に対する考え方

ア 当該業務におけるお客様の利便性向上に対し、どのような優れた提案があるか

(5) 料金調定に関する事項

①検針業務、検算業務、調定・更正に係る資料作成業務への対応

ア 検針業務従事者の研修・指導体制、業務管理をどのように行うのか

イ 誤検針を無くすための対策が取られているか

ウ 異常水量・漏水調査に対してどのような対応がとれるのか

エ 水道又は下水道の無届使用者を発見した際にどのような対応が取れるのか

オ 検算業務及び調定・更正に係る資料作成業務について、正確で迅速な処理できるような体制をどのように考えているか

カ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか

(6) 料金収納に関する事項

①収納、滞納整理及び給水停止業務への対応

ア 滞納整理のあり方についてどのように考えているか

イ 滞納整理業務にどのような人員を配置するか

ウ 給水区域外へ転出又は転居した滞納者への対応についてどのように考えるか

エ 不納欠損を生じさせないための工夫、方策について、どのような提案があるか

オ 給水停止者に対する未収金の回収（一部入金による給水停止解除における残額の早期回収を含む）について、どのように考えるか

カ 給水停止執行日における業務体制について、給水停止解除等を考慮し、どのように考えるか

キ 生活困窮者、生活弱者と思われるケースで相談があった場合、発注者との連絡体制が考慮されているか

ク 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか

②収納率向上への対応

ア 目標とする収納率は妥当性がある数値が設定されているか。また、目標収

納率を下回らないような工夫がされているか

③収納金の管理方法に対する考え方

ア 現金の取扱い及び収受は、正確性、迅速性、安全性など適正な管理体制がとられているか

イ 現金取扱員の配置及び領収日付印の適切な管理についてどのように考えるか

(7) 電子計算処理業務に関する事項

①業務実施に対する考え方

ア データ入力又は処理の誤り、漏れ等を無くするための対策が取られているか

(8) 個人情報保護体制及び不祥事防止対策に関する事項

①個人情報保護に対する考え方

ア 個人情報保護関連（プライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム等）の認証を取得しているか

イ 業務における個人情報の重要性についてどのように考えているか

ウ 個人情報保護に関する業務従事者への指導及び研修についてどのように考えているか

②個人情報等データ、機器管理方法への対応

ア 個人情報の漏洩等の事故発生の未然防止、発生リスクを低減するため、個人情報の管理体制について、どのように具体的に取るのか

イ 個人情報を外部へ持ち出す際の具体的な方法が定められているか

③不祥事防止対策に対する考え方

ア 各業務に対するトラブル防止についてどのように考えているか

イ 不祥事防止や情報漏洩等防止についてどのように取るのか

ウ 収納した現金の盗難、個人情報の漏洩等事故発生時の損害に対する備えはできているか

エ 業務従事者の不祥事発生の対応についてどのように考えているか

(9) 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する事項

①防災、災害等緊急時対策に対する考え方

ア 災害等が発生した場合、人、物資、情報などの様々な制約がある状況下において、優先業務を中断させず業務を継続するために必要な執行体制及び対応手順を定めた計画（業務継続計画）やマニュアル等の策定についてどのように考えるか

イ 災害時や伝染病流行時において、多数の業務従事者が出勤困難になった場合における業務の継続体制及び応援体制は整っているか

ウ 前記ア及びイ以外の危機管理全般に関する提案

②市との応援協定締結に対する考え方

ア 地震等の自然災害及び火事等の人為災害等が発生した場合、どのような支援、協力ができるか

(10) その他業務に必要な事項

①その他業務のサービス向上等に必要な提案について

ア 業務の効率化、利用者サービスの向上の実現に直結する、実現可能で具体的な企画・提案があるか

イ 「裾野市水道料金等徴収業務委託仕様書」に記載されていない業務で、期待を上回る優れた業務提案があるか

ウ 窓口、電話対応における接遇、検針等における利用者宅への訪問について、トラブル回避のためのマニュアル等が整備されているか

エ 加入する保険は、不測の事故等に対応するため十分な補償内容となっているか

附 則

(施行期日)

- 1 この基準は、令和8年8月17日から施行する。