

## 別紙2

## 三郷市水道料金徴収等業務委託 審査基準

| 審査項目          |                 | 審査内容                                                                                                                                                              | 採点        | 配点  |
|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|
| 事業者の評価（提出書類）  |                 |                                                                                                                                                                   |           |     |
| 1             | 会社概要            | 事業者の経営状況、賞罰の有無等<br><br>三郷市水道料金徴収等業務委託に関する委託業務の受注実績（令和3年4月1日以降の実績）<br>業務実施体制（業務責任者等の人員配置計画、研修及びサポート体制）<br><br>業務実施計画書（業務実施の全体スケジュール）                               | A B C D E | 30  |
| 2             | 個人情報保護          | 個人情報保護に対する取り組み                                                                                                                                                    | A B C D E | 30  |
| 3             | 地域貢献            | 地元雇用、地域経済への貢献及び地域イベントやボランティア活動への参加                                                                                                                                | A B C D E | 30  |
| 4             | 防災・災害及び緊急時等危機管理 | 緊急時における業務継続及びバックアップ体制、災害や事故等発生時における委託者への協力体制                                                                                                                      | A B C D E | 30  |
| 企画提案内容（企画提案書） |                 |                                                                                                                                                                   |           |     |
| 5             | 受付業務            | 受付業務（窓口、電話等）に関する考え方<br><br>給水装置管理等業務に関する考え方                                                                                                                       | A B C D E | 40  |
| 6             | 料金徴収等業務         | 検針業務に関する考え方<br><br>水道料金等の調定並びに更正業務に関する考え方<br><br>水道料金等の徴収及び収納業務に関する考え方<br><br>滞納整理業務に関する考え方                                                                       | A B C D E | 60  |
| 7             | 検定満期水道メーター管理等業務 | 検定満期水道メーター管理等業務に関する考え方                                                                                                                                            | A B C D E | 40  |
| 8             | 電算処理業務          | システム構築の考え方<br><br>システム運用業務の考え方<br><br>システムの汎用性<br><br>システム障害時の対応の考え方<br><br>料金改定及び減免対応の考え方<br><br>当市が使用するシステムからの移行実績<br><br>水道標準プラットフォーム、スマートメーターの活用及びeL-QR納付への対応 | A B C D E | 60  |
| 9             | その他             | その他独自の企画提案                                                                                                                                                        | A B C D E | 80  |
| 費用            |                 |                                                                                                                                                                   |           |     |
| 10            | 見積書             | 提案見積額及び積算内訳                                                                                                                                                       |           | 100 |

○審査方法

- 審査項目の項目については、次に示す５段階評価により得点を付与する。

| 評価 | 評価の度合                                   | 得点率    |
|----|-----------------------------------------|--------|
| A  | 優秀である／高度の能力を有している／創意・工夫等により特に効果的な内容である  | 配点×１．０ |
| B  | 満足できる／十分な能力を有している／効果的な内容である             | 配点×０．８ |
| C  | 平均的である                                  | 配点×０．５ |
| D  | 物足りなさを感じる／能力が若干乏しい／指定した記載項目の内容が乏しいやや不十分 | 配点×０．２ |
| E  | 満足できない／指定した記載項目の内容が明らかに乏しい              | 配点×０．０ |

- 各審査委員の評価点は、各配点に得点率（採点数／満点数）を乗じた点数の合計点とする。
- 総合評価点は、各審査委員の評価点の合計を審査委員数で除した点数（小数点以下切り捨て）に、項目１０評価点を加算した点数とする。
- 見積金額に係る価格評価については、次式により得点を計算する。なお、得点は整数の値（小数点以下第１位を四捨五入）まで算定する。また、提案見積金額が見積上限額を超える場合は失格とする。  

$$\text{価格評価点} = \text{最低提案見積金額} / \text{提案見積金額} \times \text{配点 (100点)}$$
- 総合評価点の合格点は総合評価点合計の６割とする。
- 評価結果を選考審査委員会で集計し、総合評価点が合格点以上の者のうち、最も総合評価点が高い者を優先交渉権者として選考する。また、次に総合評価点の高い者を次点交渉権者として選考する。
- 審査項目において「E」の評価があった参加事業者は失格とする。
- 総合評価点と同点の場合には、企画立案内容の点数が最も高い者を優先交渉権者、次に点数の高い者を次点交渉権者として選考する。さらに同点の場合には、事業者の評価の点数が高い者、次いで費用の点数が高い者を優先交渉権者及び次点交渉権者として選考する。
- 参加事業者が１者であった場合でも審査を実施し、基準点を満たした参加事業者を優先交渉権者として選定する。

## 評価のポイント

審査基準に示す評価項目について、各評価項目の評価の内容は概ね次のとおりとし、お客様サービスの水準や業務効率化を向上するための優れた提案であるか、又は優れた業務遂行能力を有する事業者であるかを評価する。

### 1 会社概要

- (1) 将来にわたり安定して業務を履行できる経営基盤を示しているか。
- (2) 公的認証の取得状況に基づき、業務管理能力等を有しているか。
- (3) 埼玉県内及び隣接する都県内における本業務に類似する受注実績は十分であるか。
- (4) 本業務を十分に遂行できる能力や経験のある人員の配置が計画されているか。
- (5) 各業務の執行体制及び役割分担が明確化されているか。
- (6) 突発的な欠員への対応が具体的であり、迅速かつ適切に対応できる体制がとられているか。
- (7) 業務品質の維持向上について、どのように取り組むか。
- (8) 従事者に対する研修・教育をどのように行うか。

### 2 個人情報保護

- (1) 個人情報等の管理体制の構築や従事者の教育をどのように行うか。
- (2) 個人情報等の漏洩を防止するため、どのような対策を講じるか。

### 3 地域貢献

- (1) 利用者サービスの向上に向けて、どのように取り組むか。
- (2) 地域貢献等に繋がる優れた提案があるか。

### 4 防災・災害及び緊急時等危機管理

- (1) 業務上の災害及び大規模災害に対する備えはあるか。
- (2) 大規模災害等の発生時における、本市への支援及び協力をどのように行うか。

### 5 受付業務

- (1) 水道使用者等の満足度向上に向け、どのように取り組むか。
- (2) 窓口及び電話受付業務の効率化に向け、どのように取り組むか。
- (3) 苦情や不当要求に対し、どのように対応するか。
- (4) 給水装置等管理業務の体制はどのように考えているか。
- (5) 資格を有する人員が配置されているか。
- (6) 給水装置工事の受付及び現場管理に関するチェック体制はあるか。

### 6 料金徴収等業務

- (1) 検針員の業務管理及び指導教育をどのように行うか。
- (2) 異常水量や無届使用の調査について、どのように対応するか。
- (3) 調定業務の適正な履行に向け、どのように取り組むか。
- (4) 料金収納率を向上させるため、どのように取り組むか。
- (5) 長期未納や中止未納に対し、どのような方法で収納に努めるか。
- (6) 給水停止執行及び解除の適正な遂行に向け、どのように取り組むか。
- (7) 生活困窮者への対応をどのように取り組むのか。
- (8) 検針データを独居高齢者の見守りに活用するなど、独自の工夫がみられるか。

### 7 検定満期水道メーター管理等業務

- (1) 本業務の体制はどのように考えているか。
- (2) メーターの在庫管理についてどのように考えているのか。
- (3) 新システムによる帳票作成及び交換状況の管理をどのように考えているのか。
- (4) 対象者からの問合せ対応及び交換不能対象者への連絡をどのように考えているのか。

### 8 電算処理業務、システム等の構築及び運用業務に関する考え方

- (1) 利用者が操作しやすいシステムに構築しているか。
- (2) システムのデータを自由に抽出できるか。
- (3) データ入力等のミスを削減するため、どのような対策を講じるか。
- (4) 電算処理システムの開発、導入計画は適切であるか。
- (5) データの保守管理及び障害発生時の対応について、どのように取り組むか。
- (6) 料金改定及び減免に係る対応はどのように取り組むか。（物価高騰対策等の水道料金減免が発生した場合、迅速に対応できるか。）
- (7) 水道標準プラットフォーム、スマートメーターの活用及びeL-QRによる納付に対応しているか。
- (8) 当市が使用する現行システムからの移行実績はあるか。また、将来、他システムに移行する際、作業時間や費用を抑える工夫はあるのか。

### 9 その他独自提案

- (1) 将来性を見込んだDX化への推進についてどのように考えているのか。
- (2) その他、お客様サービス水準の向上及び業務効率化に対し、独創性、専門性のある提案ができているか。