

## 岩手中部水道企業団水道料金等徴収業務委託公募型プロポーザル業務提案書評価基準

業務提案書の評価は、業務に対する理解度、業務提案書の的確性、業務経験及び実績、実施手順や業務体制等を基準として行います。

また、公共サービスの担い手として高い倫理観を持ち、災害や事故等に対する危機管理体制の構築、利用者サービスの向上や水道事業の効率化に寄与する業務提案がなされているかという点も考慮します。

業務提案書の記載内容について、評価の際重視するポイントは以下のとおりです。

### 1 会社概要

- (1) 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。
- (2) 当該委託業務と同様の受託実績がどの程度あるか。
- (3) 従業員のワーク・ライフ・バランスの向上や女性活躍推進等に取り組んでいるか。

### 2 業務実施体制

- (1) 業務の円滑な遂行のために、責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員（人数、年齢、経験、資格等）をどのように配置できるか。また、業務における指揮命令系統と責任体制はどのようになっているか。
- (2) 従事者の地元雇用、地元業者からの物品調達等、地域経済の活性化に寄与する取り組みについてどのように考えているか。
- (3) 従事者に対し、業務遂行のためのどのような研修体制があるか。また、人材育成に向けた教育をどのように行えるか。
- (4) 電話や窓口、訪問先での苦情や不当要求、各種ハラスメントについて、どのように対応するか。また、法的な対応が必要になった場合、どのような対応がとれるか。
- (5) 営業所の設置場所について、具体的にどのように考えているか。
- (6) 営業時間外の連絡体制とその対応（使用開始・中止受付、開栓・閉栓作業、作業漏れ、未納者、給水停止執行日の対応等）についてどのように考えているか。
- (7) 業務開始に向けた準備期間中のスケジュールをどのように考えているか。
- (8) 地球温暖化対策等の環境対策やSDGsへの考え方、理念の実現に貢献する事業活動や取り組みはあるか。

### 3 業務実施計画

（窓口業務）

- (1) 各種申込受付や水道料金等収納業務にどのような人員を配置するか。
- (2) 収受した水道料金等の適切な管理について、どのような対策がとれるか。

(3) 口座振替の普及推進について、どのような対応ができるか。

(開閉栓業務)

(1) 開閉栓業務、精算業務にどのような人員を配置するか。

(2) 作業漏れや誤開栓及び誤閉栓を予防するためにどのような対策がとれるか。

(3) 3月から4月にかけての繁忙期及び冬季の業務を円滑に行うために、どのような体制がとれるか。

(検針調定業務)

(1) 検針調定担当者にどのような人員を配置するか。

(2) 検針員の確保と労務管理（勤務形態や労災保険等）について、どのように考えているか。

(3) 漏水や異常水量（過少又は過大）に対し、どのように対応するか。

(4) 積雪やメーターの水没等により検針がしづらい場合、どのように対応するか。

(5) 誤検針や検針の遅れ、虚偽検針（未検針を検針済みと装うこと）に対し、どのような対策・対応がとれるか。

(6) 調定更正等によるデータの入力誤りを防ぐために、どのような対策がとれるか。

(7) スマートメーターについて、どのような取り組みがとれるか。

(滞納整理業務)

(1) 滞納整理業務にどのような人員を配置するか。

(2) 未納者の債権管理（消滅時効管理を含む）や交渉記録等の管理をどのように行うか。

(3) 生活困窮者や漏水等による高額請求により一括での支払いが困難な使用者に対し、どのように対応するか。

(4) 長期・大口未納者に対し、どのように対応するか。

(5) 給水区域外へ転居（無届転居を含む）した未納者や、給水停止を執行しても支払に応じない未納者に対し、どのように対応するか。

(6) 企業団が毎年設定する目標収納率を達成するために有効な方策及びノウハウをもっているか。

(電算処理業務（料金システムを含む）)

(1) 電算システム及び検針関連機器の概要、性能、運用実績はどの程度か。

(2) 電算処理及び運用保守管理担当者として、どのような人員を配置できるか。

(3) ハードウェアの設置体制、データのバックアップ、ネットワークの通信手段、サイバーセキュリティ対策、システム障害時の復旧作業等サポート体制、停電時の体制はどのようになっているか。

(4) 納付書等の印刷に関し、帳票や印刷機器の管理、印刷場所のセキュリティ体制等はどのようになっているか。

(5) 法令改正等に伴うシステム改修、出力帳票の様式の変更に対し、どのように

対応できるか。また、その際の費用負担はどのようになっているか。

- (6) 水道料金改定における基礎数値の抽出や料金シミュレーション等についてどのような貢献ができるか。また、システム改修時の費用負担はどのようになっているか。仮に現行の料金体系（口径別二部料金制）から次の場合に改定をした場合における概算改修費を記載すること。当該改修費は提案見積金額には含まないこと。

区分	数量等	備考
基本水量	なし	
料金区分	3	一般用、浴場用、臨時用
口径	9	φ13～150
従量料金の段階水量	6	逡増逡減制
口座割引	あり	1回目の口座振替時に、基本料金から定額を割引
激変緩和措置	なし	

- (7) データの利活用及び水道標準プラットフォームの活用について、どのような対応がとれるか。

#### 4 個人情報保護体制

- (1) 営業所内の管理体制及び事務従事者への指導体制はどのようになっているか。  
(2) 想定される個人情報漏洩等に対し、どのような対策・対応がとれるか。

#### 5 危機管理体制

- (1) 災害の発生に備え、どのような対策を行うか。また、自然災害や停電、大規模漏水事故が発生した場合、岩手中部水道企業団と協力してどのような支援体制がとれるか。  
(2) 業務中の事故や、従業員による不法行為等の防止についてどのような対策がとれるか。また、万が一発生した場合、どのような対応がとれるか。

#### 6 業務提案

D Xの推進等による利用者サービスの向上や事務の効率化・標準化、その他実現可能な業務提案を評価します。提案見積金額の範囲内で実現できる提案を記載してください。