

(別紙)

水道料金等徴収業務プロポーザル評価基準

第1 総則

1 目的

この水道料金等徴収業務プロポーザル評価基準は、プロポーザル方式により水道料金等徴収業務の包括委託受託者を選定するにあたって、プロポーザル参加事業者の業務遂行能力や業務提案等を厳正かつ公平に評価するため、必要な基準を示したものである。

2 評価基準表

大項目		中項目	配点	
1	会社概要及び 受託実績	(1) 会社概要	50	80
		(2) 受託実績	30	
2	業務体制及び 執行計画	(1) 業務体制	70	160
		(2) 業務執行計画	30	
		(3) 研修体制	20	
		(4) 地域貢献	40	
3	業務実施及び サービス向上	(1) 窓口業務	50	480
		(2) 開閉栓業務	40	
		(3) 検針業務	70	
		(4) 調定業務	30	
		(5) 収納業務	40	
		(6) 滞納整理業務	80	
		(7) 電算業務	100	
		(8) 夜間・休日窓口業務	40	
		(9) その他関連業務	30	
4	リスク管理	(1) 個人情報保護	30	80
		(2) 危機管理	50	
5	見積金額	200 × (平均見積金額 ÷ 当該事業者見積金額) ※ただし、配点は200点を上限とし、小数点以下は切り捨てる	200	
合 計			1,000	

第2 評価の着眼点

1 会社概要及び受託実績の評価

業務提案書及び関連資料から、業務を確実に遂行するために必要な経営基盤や受託実績があるのかを評価する。

(1) 会社概要

- ア 経営理念、法令遵守の基本方針及び取組状況について
- イ 会社の規模や財務状況
- ウ 公的認証の取得状況

(2) 受託実績

当局と同等業務の受託実績

2 業務体制及び執行計画の評価

業務提案書から、業務を確実に遂行するために適切な人材を配置し、責任ある業務を遂行できる計画であるのかを評価する。また、地元への貢献に関する企画及び提案を評価する。

(1) 業務体制

- ア 業務の予定配置人員及び指揮命令系統について
- イ 従事者の確保について、特に人と接する機会が多い検針業務従事者の確保について
- ウ 業務責任者及び担当責任者の実務経験や業務知識について
- エ 急な欠員が発生した場合の対応について
- オ 営業時間外や繁忙期の対応について
- カ 苦情処理等に配置する人材について
- キ 法的対応が必要になった場合の対応について

(2) 業務執行計画

- ア 責任をもって業務を遂行できる計画であるのか
- イ 業務の改善又は効率化が図れる計画であるのか
- ウ 業務開始前の引継計画について
- エ 業務完了時の引継提案について

(3) 研修体制

- ア 社員教育のために実施している研修について
- イ 不祥事等を防止するための取組みについて
- ウ 従事者に対する水道業務の研修について

(4) 地域貢献

- ア 地元で確保を予定している従事者の割合(%)
- イ 地元企業の活用や物品の調達について

3 業務実施及びサービス向上の評価

業務提案書から、業務を確実に実施できる提案であるのかを評価する。また、業務改善やサービス向上が図れる提案であるのかを評価する。

(1) 窓口業務

- ア 窓口業務の実施方法について
- イ 業務知識と経験を持つ人員の配置について
- ウ 苦情や不当要求への対応について
- エ 窓口業務の業務改善やサービス向上が図れるか

(2) 開閉栓業務

- ア 開閉栓業務の実施方法について
- イ 繁忙期の対応について
- ウ 営業時間外に急な開閉栓の依頼があった場合の対応について
- エ 開閉栓業務の業務改善やサービス向上が図れるか

(3) 検針業務

- ア 検針業務の実施方法について
- イ 専門的知識と経験を持つ人員の配置について
- ウ 異常水量が発生していた場合の対応について
- エ 検針不能の場合の対応について
- オ 検針員の応援体制について
- カ 検針に係る苦情等への対応について
- キ 定例日検針を確保するための取組みについて
- ク 誤検針やデータ入力ミスを防止するための取組みについて
- ケ 検針業務の業務改善やサービス向上が図れるか

(4) 調定業務

- ア 調定業務の実施方法について
- イ 過誤納付金が発生した場合の対応について
- ウ 調定業務の業務改善やサービス向上が図れるか

(5) 収納業務

- ア 収納業務の実施方法について
- イ 収納率を維持・向上させるための取組みについて
- ウ 重複徴収を防止するための取組みについて
- エ 不着郵便物の調査・対応方法について
- オ 収納業務の業務改善やサービス向上が図れるか

(6) 滞納整理業務

- ア 滞納整理業務の実施方法について

- イ 専門的知識と経験を持つ人員の配置について
- ウ 業務の履行状況は誰がどのように確認するのか
- エ 収納率を維持・向上させるための取組みについて
- オ 未納者との交渉記録の管理について
- カ 苦情や不当要求への対応について
- キ 市外の未納者への対応方法について
- ク 給水停止の執行及び解除の実施体制について
- ケ 滞納整理業務を効果的に実施できるか

(7) 電算業務

- ア 当局が求める業務システムの提案ができているのか
- イ サーバー構成について
- ウ ネットワーク構成について
- エ システムのセキュリティ対策について
- オ システムのバックアップ体制について
- カ システムの保守体制について
- キ 障害発生時のお客様対応について
- ク プログラムや帳票等の急な変更依頼への対応について
- ケ 特定条件によるデータ抽出や集計への対応について
- コ GISに関する提案について
- サ 電算業務の業務改善やサービス向上が図れるか

(8) 夜間・休日窓口業務

- ア 夜間・休日窓口業務の実施方法について
- イ 鍵及び出入の管理について
- ウ 来庁者等の対応等について
- エ 緊急事態発生時等の対応等について
- オ 夜間・休日窓口業務の業務改善やサービス向上が図れるか

(9) その他関連業務

- ア その他関連業務の実施方法について
- イ 業務マニュアルの作成・管理方法について
- ウ その他関連業務の業務改善やサービス向上が図れるか

4 リスク管理の評価

業務提案書から、個人情報保護や危機管理に関する提案を評価する。

(1) 個人情報保護

- ア 個人情報保護に対する管理体制について
- イ 従事者に対する個人情報保護に関する研修の実施状況について

(2) 危機管理

- ア 地震や火災等の災害に備えた防災対策について
- イ 業務中の事故や個人情報流出等の緊急事態への対応について
- ウ 地震や火災等の災害発生時に当局に対して可能な支援について