

笛吹市上下水道料金センター業務委託提案評価基準表

評価項目			配点		審査内容・評価基準
能力点「業務提案評価点」	1	会社概要	10	(1)	会社の規模(業務内容、従業員数)や公的認証の取得状況について
	2	財務状況	5	(1)	財務・経営状況について
	3	受託実績	20	(1)	水道料金等徴収業務又はサービスセンター等の受託実績について(受託の経験年数等)
				(2)	受託中又はこれまでに受託したことのある上下水道事業体の規模について(給水人口等)
				(3)	山梨県内の受託実績について
	4	業務体制及び業務履行計画	35	(1)	責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員の配置について
				(2)	業務遂行における指揮命令系統と責任体制について
				(3)	業務ごとの人員配置について
				(4)	従事者に急な欠員が生じた場合の対応についての考え方
				(5)	当該委託業務の履行計画及び業務を履行するにあたり特に注意する事項について
				(6)	想定しうる問い合わせや苦情対応について(滞納整理及び給水停止業務を除く)
				(7)	夜間や休日対応について(滞納整理及び給水停止業務を除く)
	5	地域貢献(地元経済・地元雇用)に対する考え方	30	(1)	地元の社会及び経済への貢献等について
				(2)	地元雇用について
				(3)	災害時における応援体制の構築について
				(4)	地域見守り活動について
	6	受付窓口業務に対する考え方	25	(1)	受付・窓口業務に対する考え方について
				(2)	必要な接遇に関する専門的知識及び経験を有する人員配置について
				(3)	受付・窓口業務、電話時のトラブル防止策及び対応について
	7	検針業務に対する考え方	30	(1)	検針業務の人員体制及び業務履行計画について
				(2)	検針結果のチェック体制について(異常水量(水量の大幅増減)等の対応を含む)
				(3)	検針員の業務管理(検針員の管理、指導)について
				(4)	検針遅れに対しての対応について
				(5)	誤検針の防止対策について(誤検針した場合の対応を含む)
				(6)	虚偽検針を防止するための対策について(虚偽検針が発覚した場合の対応を含む)
				(7)	想定しうる問い合わせや苦情対応について

笛吹市上下水道料金センター業務委託提案評価基準表

評価項目			配点		審査内容・評価基準
能力点「業務提案評価点」	8	調定及び調定更正業務に対する考え方	20	(1)	調定確定の業務履行計画について
				(2)	漏水等にもなう調定更正の対応について (異常水量の対応を含む)
				(3)	調定に関する資料(例月、年次等)作成について
				(4)	下水道使用料の認定について
	9	公金収納業務に関する考え方	20	(1)	公金収納業務に対する考え方について
				(2)	現金受領の間違いが発覚した場合の対応について
				(3)	公金の盗難や紛失の対策について
				(4)	公金の訪問集金の対応について
	10	納入通知書発送業務に対する考え方	10	(1)	納入通知書の発送時期や納入期限設定等について
	11	口座振替業務に対する考え方	10	(1)	口座振替データの作成、送付等について
				(2)	口座振替業務に対する考え方について
	12	コンビニ収納及び電子決済収納業務に対する考え方	5	(1)	コンビニ収納・電子決済等について
	13	開栓・閉栓等受付及び転居精算業務に対する考え方	20	(1)	開栓・閉栓等受付及び転居精算業務に対する考え方について
				(2)	開閉栓等受付及び開閉栓現地作業について
				(3)	転居等にもなう精算業務について
	14	滞納整理業務に対する考え方	50	(1)	滞納整理(給水停止含む)要員として配置する予定人数について (どのような人材が適当か)
				(2)	未収金の回収について効率的かつ効果的に行い収納率をの維持 向上させるための方策について
				(3)	滞納者との面談、交渉、約束等の記録に関する取扱いや管理方法 について
				(4)	生活困窮者等の滞納整理について
				(5)	長期又は高額滞納者に対する対応について
				(6)	滞納者が転居又は給水区域外に転居した場合の対応について
				(7)	滞納整理に関する苦情又は不当要求への対応について
				(8)	債権放棄、不納欠損の考え方について
	15	給水停止業務に対する考え方	30	(1)	給水停止作業及び給水停止解除作業について
				(2)	給水停止後の滞納者への対応について
				(3)	夜間、休日における滞納者への対応について

笛吹市上下水道料金センター業務委託提案評価基準表

評価項目			配点		審査内容・評価基準
能力点「業務提案評価点」	16	メーター管理業務に対する考え方	20	(1)	検満メーターの効率的な交換についての考え方
				(2)	閉栓中メーターの管理について
				(3)	使用者に対するメーター周りの管理啓発の考え方について
	17	電算システム業務に対する考え方	15	(1)	電子計算機器の情報の漏洩防止策について
				(2)	プログラム及び帳票類の変更が発生した場合の対応について
	18	業務習得及び業務従事者研修に対する考え方	20	(1)	業務を履行するに必要な知識等の研修について(接遇を含む)
				(2)	人材育成(業務従事者の育成)の研修について
				(3)	業務の引き継ぎ等について
	19	個人情報の保護への取り組みに対する考え方	20	(1)	個人情報保護関連資格取得者の配置について
				(2)	情報セキュリティに関する資格取得者の配置について
				(3)	業務従事者に対する個人情報保護に関する指導及び研修について
				(4)	個人情報の保護に関する改善等についての提案
				(5)	想定される情報漏洩の事例と情報漏洩が発生した際の対応について
	20	企業の社会的責任の考え方	20	(1)	労働環境、労働安全衛生、障害者雇用等の企業としての取組・考え方
				(2)	コンプライアンスに関する考え方
(3)				環境配慮、社会貢献等に関する考え方	
21	業務改善に対する考え方	10	(1)	料金サービス業務の効率化に対しての提案実現方法について	
22	その他の業務提案	25	(1)	市民サービスの向上に直結する実現可能な企画提案	
			(2)	当該委託に対する企画提案	
能力点	能力点合計		450		

評価項目			配点	審査内容・評価基準	
価格評価点	23	提案見積額及び積算内訳書	50	(1)	提案見積書及び積算内訳書に記載された委託料の総額は、次の方法により評価します。 ≪評価方法≫ $\left(1 - \frac{\text{提案見積額}}{\text{提案見積限度額}} \right) \times 50 \text{点}$

総合評価点	500
-------	-----