

下松市上下水道事業検針・収納等業務委託公募型プロポーザル方式採点表

評価項目		評価の視点		配点	評点	小計	係数	算定点	項目配点	割合
1、会社概要及び財務状況等										
①	財務状況、受注意欲、受注実績	1-1	会社の規模、経営状況を総合的に判断し、将来において安定して業務を行える経営基盤はあるか。	5						
		1-2	検針・収納等業務に対する基本的な考え方、当該業務の意義への理解度は十分か。また、取り組む意欲は十分に感じられるか。	5			2.0		30	6.7%
		1-3	下松市と同規模以上の事業者からの検針・収納等業務の受注実績は十分にあるか。	5						
2、業務体制及び業務執行計画等										
②	業務体制、業務執行計画	2-1	責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員を配置できるか。	5						
		2-2	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(業務従事者の配置図等、閉庁時間帯の緊急対応体制等)。	5						
		2-3	下松市上下水道局及び前期受託者からの業務引継はどのように行う予定か。また、次期受託者にどのように円滑に業務の引継を行うか。	5						
		2-4	急な従事者の欠員が発生した場合において、素早く適切に対応でき得る人員体制がどのように取れているか。また、業務従事者の勤務定着方法について対応はどうか。	5			2.0		60	13.3%
		2-5	検針、収納整理、滞納整理、窓口対応、入金整理、口座振替及びメーター管理の各業務をどのような執行体制に基づき行うか。具体的スケジュール(日次、月次、年次)が分かる業務スケジュール表及び業務フロー図等が明記されているか。	5						
		2-6	業務の処理手順、法令等の遵守その他業務を実施するにあたって必要な人材育成をどのように行っていくか。	5						
③	地域貢献等	3-1	地元雇用(障がい者雇用等も含む。)について、どのように考えているか。また、前期委託業者の地元雇用者について、どのように考えているか。	5						
		3-2	地元企業からの機器材の調達や地域イベントへの取組など、地元経済や地域への貢献等について、どのような優れた提案があるか。	5			2.0		20	4.4%
3、業務履行方法等										
④	検針及び再調査業務に関する企画及び技術提案	4-1	メーター見間違い等の誤検針を防ぐため、どのような対策を取るか。	5						
		4-2	使用者不明で水道使用があったとき、又は無届転出が判明したときは、どのように対応するか。	5						
		4-3	検針及び再調査業務を担う人材をどのように確保し育成を行うか。その定着に向けた工夫はあるか。	5			1.5		30	6.7%
		4-4	安全に、かつ効率的に検針業務及び再調査業務を行う工夫、ノウハウはあるか。	5						
⑤	収納整理業務に関する企画及び技術提案	5-1	入金整理業務及び口座振替業務の人員配置をどのように行うか。	5						
		5-2	口座処理、還付・充当処理等個別での対応が必要な場合において、適正かつ迅速な処理対応が行えるか。	5			2.0		20	4.4%
⑥	滞納整理業務に関する企画及び技術提案	6-1	長期、大口滞納者に対して、どのような体制及び対応で料金の完納を実現させるか(具体的な方策)。	5						
		6-2	未納者との面談、納入交渉、納入約束等の進捗管理(記録管理含む)をどのように行うか。停水執行日等において、業務時間外の柔軟な対応が可能か。	5						
		6-3	地下水等の使用により、下水道のみを使用する世帯の滞納について、どのような対応を考えているか。	5			1.8		45	10.0%
		6-4	苦情、不当要求に関してどのような対応が図れるか(特に停水から停水解除まで)。苦情、不当要求に関連し、局職員を出すように求められた場合、どのように対処するか。また、お客様との間で法的対応が必要となった場合、顧問弁護士に相談できる体制にあるか。	5						
		6-5	未納料金の督促をより効率的にかつ効果的に行い、収納率を向上させるための方策など(停水執行前に未納料金を徴収する工夫)、当該業務に係るノウハウはあるか。	5						
⑦	開始及び中止精算(開閉栓作業を含む。)業務に関する企画及び技術提案	7-1	開始時(開栓作業含む)の業務が、確実にかつ効率的に行えるか	5						
		7-2	中止精算(閉栓作業含む)の業務が、確実にかつ効率的に行えるか	5			2.0		20	4.4%
⑧	窓口業務電話受付業務に関する企画及び技術提案	8-1	応接業務(電話受付、料金収納等)について、専門知識と経験を持つ人員の配置を行えるか。	5						
		8-2	窓口、電話等における苦情をどのように適切に処理するか。また、お客様への分かりやすい説明を行うためにどのように対応するか。	5			2.0		30	6.7%
		8-3	料金改定(価格改定、用途別口径別方式の変更)が行われる際には、改定に向けた一連の作業の洗い出し、住民への分かりやすい説明など、適切な対応ができるか。	5						
⑨	メーター管理(メーター交換等に伴う修理等を含む。)業務に関する企画及び技術提案	9-1	メーター管理(在庫確認、発注業務、メーター取付・返納事務処理)を適正かつ効率的に行えるか。	5						
		9-2	検定満期メーター取替等について、業務開始までに給水装置工事主任技術者の配置と下松市指定給水装置工事事業者(以下「指定業者」という。)の指定の取得は行えるか(受託者が検定満期メーター取替等の全部または一部を指定業者に委託する場合は、その委託範囲をどうするのか)。	5						
		9-3	検定満期メーター取替等の請負体制及び適切かつ専門的技術を持った人員の配置がおこなえるか(前項の受託者から委託を行う場合、請負業者の請負体制と人員の配置を含む)。	5			1.5		45	10.0%
		9-4	施工業者が指定業者の指定を取り消された場合または給水装置工事主任技術者が不在となった場合、どのような対応を考えているか。	5						
		9-5	検定満期メーター取替等において、お客様に不便をかけない優れた提案はあるか(事前通知からの手順)。また、取替後に水質、漏水等の苦情があった場合は、どのような対応を考えているか。	5						
		9-6	個人設置メーターを上下水道局が検針を行っているものについて、検定満期前に取替作業を行ってもらうための優れた提案はあるか(事前通知からの手順)。また、取替作業が行えていない場合は、どのような対応を考えているか。	5						
⑩	統計等業務に関する企画及び技術提案	10-1	統計等業務に関して適切な技能を持つ人員の配置が行えるか。また、料金システム等を用いて、年度、月、日次等で必要となる統計処理及び特定の抽出データ等資料の提出が期限までに行えるか。	5						
		10-2	定例外で統計資料等が必要な場合、必要な抽出・集計処理又は必要資料の提出が迅速に行えるか。料金収入の現状を図表を使って分かりやすく提供できるか。	5			1.5		15	3.3%
⑪	その他の業務に関する企画及び技術提案	11-1	業務全体の改善または効率化等、市民サービスの向上にあたっての具体的、実現可能な企画提案はあるか。	5			2.0		10	2.2%
4、個人情報保護及び危機管理										
⑫	個人情報保護に関する企画及び技術提案	12-1	参加事業者は、情報セキュリティマネジメントシステム(ISO27001・プライバシーマーク等)の認証を取得しているか。	5						
		12-2	当該委託業務を実施する上で、個人情報の管理体制、漏えいに対する対応をどのように考えているか。	5			1.6		24	5.3%
		12-3	個人情報保護、情報セキュリティに関する教育体制が整っているか。	5						
⑬	防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画及び技術提案	13-1	大規模災害、新型インフルエンザ等が発生した場合の事業継続計画はどうか。	5						
		13-2	大規模災害が発生した場合、局への支援・協力体制がとれるか。	5			1.6		16	3.6%
5、提案価格に関する事項										
⑭	提案見積もり等	14-1	提案価格に応じて得点化する。							
		1位 85点		85	-	-	1		85	18.9%
		2位以下 1位業者提案価格 ÷ 当該業者提案価格 × 85 (小数点以下第2位を四捨五入)								
合計				290					450	100%