

1 提案評価基準

	提案評価項目	評価基準例	配点
基本事項	1 会社概要等		30
	1 会社概要・財務状況	・ 会社の規模、財務状況、業種、従業員数等を踏まえ、安定的に継続して業務を遂行できる会社組織であるか	10
	2 受託実績	・ 上下水道料金等業務包括委託の実績があるか ・ 実績内容(件数、規模、年数など)	10
	3 地元貢献	・ 地元経済への貢献に対する考え方 ・ 地元雇用の創出に対する考え方	10
業務提案書	2 業務体制等		70
	1 業務体制	・ 人員が十分に確保されているか ・ 各業務を確実に実施できる人員配置、指揮命令系統、管理責任体制が確保できているか ・ 急な欠員が発生した場合に、即座に適切な対応ができる体制が取れているか ・ 業務従事者に対し、業務に関する研修・教育をどのように行うのか ・ 不祥事の防止対策及び発生時の対策の考え方 ・ 個人情報の管理体制をどのように考えているか ・ 個人情報が流出した場合の対策の考え方 ・ 地震、火災等の災害発生時の対策の考え方 ・ 地震等の災害発生時に他営業所等からの応援体制等について、どのような対応ができるのか ・ 責任者は本業務に精通しているか	10
	2 窓口業務に関すること	・ 各種問い合わせを市職員に転送することなく、受託者ですべて対応できるか ・ 受付業務の配置人員の算定根拠が適切か ・ 繁忙期の電話受付等の対応の考え方 ・ 当該業務を担当する人材の配置の考え方(経験、知識など) ・ 現金の管理を適正に行えるか ・ 苦情等の対応も適切に対応できているか ・ マニュアルが整備されているか	10
	3 検針業務、請求業務及び収納業務に関すること	・ 迅速かつ正確に管理できているか ・ 異常水量等に対して適切に対応できているか	10
	4 滞納整理業務に関すること	・ 収納率の向上が見込めるか ・ 滞納整理に必要な人員が確保されているか ・ 当該業務を担当する人材の配置の考え方(経験、知識など) ・ 口座振替の促進のための考え方 ・ 履行計画の内容 ・ 転居した滞納者に対する徴収対策の内容 ・ 未納水道料金等に係る調査及び督促が適切にできるか	10
	5 水道メーター管理業務に関すること	・ 台帳の作成、更新及び管理が正確かつ効率的にできているか	10
	6 情報処理業務	・ カスタマイズなどの対応ができているか ・ サーバー等の性能は優れているか ・ プログラムの変更などに柔軟に対応できているか ・ システムに故障が発生した場合の対応の考え方	10
	7 提案力	・ 本業務に関連した魅力的な提案がなされているか ・ 業務を改善できるか	10
合計			100

2 評価方法

評価	評価内容
10	特に優れている
8	優れている
6	普通
4	やや劣っている
2	劣っている
0	当該項目に対する提案無し