

実施要領別表

八千代市水道料金・下水道使用料徴収等業務委託 評価基準

1 評価項目及び配点（合計130点満点）

評価項目		視点	配点	評価点
<b>事業者評価【25点】</b>				
1	会社概要・財務状況	・将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤を有しているか。	10	
2	資格・許可及び社員への研修体制	・本業務の履行にあたり、十分な資格等を有しているか。 ・ISOやプライバシーマーク等を取得しているか。 ・業務に関する研修・教育をどのように行うか。 ・営業所等における個人情報漏洩等の管理体制	5	
3	受託業務に係る実績	・過去に給水人口が同規模の自治体で水道料金徴収等業務の実績があり、その内容から本業務の履行能力があると認められるか。	10	
<b>企画提案評価【95点】</b>				
4	業務体制及び執行計画	・本市の検針、収納、滞納整理等の業務をどのような執行計画に基づき行うのか。・業務を遂行できる能力と指揮命令系統や責任者等の体制が図れているか。 ・配置人数は適正か。また、人員に欠員が出た場合の対応が適切に行われるかどうか。 ・法的対応が必要になった場合に、どのような対応ができるか。 ・業務の改善及びまたは効率化に対する提案内容はどうか。	20	
5	窓口受付業務に対する考え方	・お客様センターの運営に企画または技術的な提案がされているか。 ・受付業務（窓口・電話等）について、専門的知識と経験を持つ人員の配置がされているか。また、サービス向上の提案はどうか。 ・適正な現金の収受及び管理方法についての提案はあるか。 ・業務の改善または効率化に対する提案内容はどうか。	10	
6	検針及び再調査、調定及び更正の資料作成・報告業務、開栓・退去精算業務に対する考え方	・検針員にどのような人材を配置し、業務管理を行うのか。 ・検針異常（水量の大幅な増減等）、検針遅れ、漏水等にどのように対応するのか。 ・利用者からの検針に係る苦情等にどのように対応するのか。 ・業務の改善または効率化に対する提案内容はどうか。	10	

## 実施要領別表

7	収納及び滞納整理業務、時効処理、入金整理及び口座振替・コンビニ収納等に対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収納率の向上について、どのような計画及び体制で行うのか。</li> <li>・給水停止業務について、どのような計画及び体制で行うのか。</li> <li>・滞納整理事務について、どのような計画及び体制で行うのか。</li> <li>・業務の改善または効率化に対する提案内容はどうか。</li> </ul>	10	
8	電子計算処理業務に対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子計算処理システム及びハンディターミナル等関連機器に障害が発生した場合の対応はどうか。</li> <li>・プログラム及び帳票類の変更が発生した場合の対応はどうか。</li> <li>・バックアップデータの保管場所及び管理体制の提案内容はどうか。</li> </ul>	10	
9	事務引継ぎに対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前受託者との引継ぎについて</li> <li>・委託期間が満了したときや契約解除となった場合の新受託者との引継ぎについて</li> </ul>	5	
10	地域貢献に対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元雇用への考え方</li> <li>・地元経済への貢献</li> </ul>	10	
11	その他企画提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道利用者へのサービス向上に直結する実施可能な提案があるか。</li> </ul>	10	
12	防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震、火災等の災害発生時の業務体制について提案があるか。また、事業体に対する人員応援などの応援体制が整っているか。</li> <li>・業務中の事故、システム故障、個人情報流出等の緊急事態に対する危機管理について提案内容はどうか。</li> </ul>	10	
<b>見積金額【10点】</b>				
13	提案見積金額	(応募者内での最低提案見積金額／提案見積金額) × 10点	10	
合計			130	

## 2 評価項目の得点化方法

### (1) 5段階評価の種別

種別	評価	配点の計算方法
a	優れている	配点×1.0
b	やや優れている	配点×0.8
c	普通	配点×0.6
d	やや劣る	配点×0.4
e	劣る	配点×0.2

### (2) 提案見積金額に対する点数の付与方法

配点 (10点) × (申込者のうち最も低い金額) ÷ (見積金額)

### (3) 総合点数

(1)及び(2)の合計額とし、小数点以下の端数が生じた場合は、小数点第3位以下を四捨五入する。