

安城市水道事業窓口業務等包括業務委託評価基準

第1 評価基準

各項目の配点は次の表のとおりとする。

提案書等の評価基準表（合計100点満点）

評価事項	評価項目	配点
会社内容に関する事項	会社概要及び受託実績	6
業務委託に関する事項	業務体制及び業務執行計画	12
	窓口等受付業務に関する取り組み	5
	検針・開閉栓業務に関する取り組み	6
	調定・収納業務に関する取り組み	5
	滞納整理業務に関する取り組み	8
	メーター管理業務に関する取り組み	5
	その他の業務提案	8
公営企業の受託事業者としての資質に関する事項	法令遵守・個人情報保護等に関する取り組み	4
	人材育成に関する取り組み	4
	地域貢献等に関する取り組み	4
	従事者の安全対策及び緊急時対策等危機管理に関する取り組み	8
プレゼンテーション	業務に対しての積極性、説得力、質疑に対する応答の的確さ	5
見積書	最低見積価格／当該業者の見積価格×20点	20
合計		100

第2 評価視点

1 会社内容に関する事項

提案者が受託事業者として、安定的に業務を遂行することが可能かどうかを評価する。

(1) 会社概要及び受託実績

ア 会社の規模及び事業内容等から、将来にわたり安定して業務を行えるかを評価する。

イ 現在の検針業務、収納業務、窓口業務等の受託実績を評価する。

2 業務委託に関する事項

提案者が仕様書の内容を的確に理解し、計画を立案するとともに、効果的かつ効率的に業務を遂行することが可能かどうかを評価する。業務提案書の作成については、

以下の評価項目の番号及び記号に対応させること。なお、下線とした部分は、特に提案を期待している部分であるため、評価の際にはより重視する。

(1) 業務体制及び業務執行計画

ア 責任をもって業務を遂行できる能力のある人員を配置できるのか。

イ 業務における指揮命令系統と体制がどのようになっているのか。

(ア) 業務責任者及び担当業務別の業務従事者の配置予定者数

(イ) 指揮命令系統、管理・責任体制・緊急時の連絡体制

ウ 急な欠員が発生した場合、素早く適切な対応が図れるのか。

エ 業務開始前及び満了時の引継ぎ及び業務マニュアル整備が効果的、効率的に行える業務執行計画となっているか。

オ 業務開始後、定期的な業務見直し、改善を行うことができる体制ができているか。

(2) 窓口等受付業務に関する取り組み

ア 窓口等受付業務に関する取り組み

イ 苦情、問合せ、不当要求等にどのように対応するのか。

ウ 受付繁忙期の人員配置や対応を、どのような体制で行うのか。

エ 高齢者又は理解に乏しいお客様等への対応を、どのように行うのか。

オ 口座振替の促進に、どのような優れた提案があるか。

カ 受付入力ミス防止対策を、どのように行うのか。

キ お客様サービスの向上に繋がる企画提案はあるか。

(3) 検針・開閉栓業務に関する取り組み

ア 検針業務に関する取り組み

(ア) 検針時の異常水量(使用水量の大幅な増減)に、どのように対応するのか。

(イ) 漏水等の相談や異常水量に関する苦情等に、どのように対応するのか。

(ウ) 誤検針や検針機器の操作ミス等の防止に、どのように対応するのか。

(エ) 困難箇所の検針や推定検針に、どのように対応するのか。

(オ) 検針業務における業務効率化などが図られる、優れた提案があるか。

イ 開閉栓業務に関する取り組み

(ア) 開閉栓業務を、どのような体制で行うのか。

(イ) 繁忙期に、どのような体制で行うのか。

(ウ) 現金精算を希望するお客様に、どのような対応を行うのか。

(エ) 誤請求をしないためにどのような取り組みがあるのか。

(4) 調定・収納業務に関する取り組み

ア 調定業務に関する取り組み方

(ア) 調定変更による更正や還付が生じた場合、どのように対応するのか。

(イ) 納入通知書等の作成及び発送は、コスト削減や業務効率化が図られる優れた提案があるか。

イ 収納業務に関する取り組み

- (ア) 窓口、金融機関又は収納代行業者等で収納した水道料金等の集計、整理及び管理方法を、どのように行うのか。
 - (イ) 業務従事者による水道料金等のつり銭渡し間違いや横領等の未然防止策を、どのように行うのか。
 - (ウ) 過誤納処理を、どのように対応するのか。
- (5) 滞納整理業務に関する取り組み
- ア 滞納整理業務に関する取り組み
 - (ア) 滞納整理及び苦情対応に、どのような対応をするのか。
 - (イ) 無届で転出した滞納者を、どのような方法で調査し対応するのか。
 - (ウ) 収納率向上に対し滞納整理計画を、どのように作成するのか。
 - (エ) 債権管理（消滅時効管理も含む。）を、どのように対応するのか。
 - (オ) 分納などの納付相談が必要な滞納者へ、どのように対応するのか。
 - イ 給水停止業務に関する取り組み
 - (ア) 給水停止から開栓までの作業を、どのように効率的に行うのか。
 - (イ) 営業時間外の問合せ対応や苦情処理は、どのように行うのか。
- (6) メーター管理業務に関する取り組み
- ア 水道メーター在庫管理で、優れた提案があるか。
 - イ 水道メーター交換業務での苦情に対してどのような対応をするのか。
 - ウ 集中検針検定満期管理業務で、優れた提案があるか。
- (7) その他の業務提案
- 上記（2）から（6）で示した本業務で実施する内容以外（仕様書に記載された業務以外のものも含む。）で、以下の提案があるか。
- ア PDCAサイクル等を活用した本市にメリットのある業務の改善や効率化
提案に際し、導入に必要な費用（無償を含む）を記載し、費用に対しての提案の効果が分かるようすること。なお、提案の上限数は設けないものとする。
- 3 公営企業の受託事業者としての資質に関する事項
- 提案者が公営企業の受託事業者として果たすべき役割を理解し、厳正、公正かつ確実に業務を遂行することが可能かどうかを評価する。
- (1) 法令遵守・個人情報保護等に関する取り組み
- ア 公営企業の受託事業者としてコンプライアンス（法令遵守等）についてどのような取り組みを考えているのか。
 - イ 当該委託業務を遂行するうえで、個人情報の管理体制及び書類整理と管理をどのように考えているのか。
- (2) 人材育成に関する取り組み
- ア 業務を遂行する上での研修体制は整っているのか。
 - イ 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。
- (3) 地域貢献等に関する取り組み

- ア 地元雇用について、どのように考えているのか。
 - イ 高齢者世帯等及び地域貢献等に対して、どのような優れた提案があるのか。
- (4) 従事者の安全対策及び緊急時対策等危機管理に関する取り組み
- ア 従事者を業務中の事故から未然に防ぐ対策はされているか。事故、盗難等により従事者の負傷、個人情報流失や収納した現金の盗難などの緊急事態に対して、組織として適正な対応が図られるのか。
 - イ 災害や断水事故等が発生した場合、広報活動、電話対応及び応急給水への対応について、協力体制はどのように考えているのか。
 - ウ お客様との法的トラブル、訴訟等に対応するため、法律の専門家に相談できる体制にあるのか。

4 プレゼンテーション

- (1) 業務に対しての積極性、説得力、質疑に対する応答の的確さ
- ア 説明が理解しやすく説得力があるか。
 - イ 質問に対する回答が適切か。
 - ウ 業務に対して積極性が感じられるか。