## 稲沢市上下水道料金取扱等業務委託に関する委託候補事業者選定評価基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、稲沢市上下水道料金取扱等業務の委託候補事業者を決定するため、参加事業者から提出された提案書等の内容を可能な限り客観的に評価するために 示すものである。

評価基準 項目ごとの配点は、以下のとおり。 提案書等の評価基準表(合計 200点満点)

	1) 今井の畑亜なが出る山の	ア) 資本金、本社の所在、業務の内容、社歴等が分かるパンフレット、資料等により業務受注の判断ができるか。	合
書面評価	①会社の概要及び財務状況	イ) 過去3か年における決算関係書類(貸借対照表、損益計算書及びキャシュフロー計算書)において、経営的に問題はないか。	
音叫計叫	②受注実績	ア) 平成29年度以降において、愛知県、岐阜県、三重県又は静岡県内で給水人口10万人以上の水道事業体における水道使用の中止開始届などの受付業務、検針業務、収納業務、開閉栓業務、滞納整理業務等を3か年以上にわたり受託した実績が明示されているか。	
	③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責任体制がどのようになっているのか。	
		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。	4
		エ) 各業務において、どのような執行計画(繁忙期における人員体制を含む)に基づき行うのか。 オ) 不祥事の防止対策及び発生時の対応についてどのように考えているか。	-
	Q = 1 1 1 25 ( = = 7	ア) 受付業務には、どのような人材が適当と考えているか。	1
	④受付業務(電話、来庁者への対応)に対する考え方	イ)接遇に関する専門的知識及び経験を有する人員の配置をどのように行えるか。	1
		ウ) 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	1
	⑤検針及び点検業務に対す る考え方	ア)経験等のある検針員を確保し続けるため、その雇用形態や処遇等をどのように考えているか。	4
		イ)漏水が原因でない検針異常水量があった場合、使用者に対してどのように対応するのか。 ウ)誤検針防止対策をどのように考えているのか。また、誤検針があった場合、どのように対応するのか。	-
		エ)検針遅れに対してどのように対応するのか。	1
		才)使用者からの検針員に係る苦情等にどのように対応するのか。	
		力)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。	4
		キ) 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。   ア) 調定及び更正の事務について理解しているか。またどのような人材が適当と考えているのか。	
	対する考え方	7   調定及び受圧の事情について経済しているが。またとのような人間が過当と考えているのが。   イ) 行政的な事務に対して、専門的知識及び経験を有する人員を配置するのか。	1
		ウ) 検針及び調定業務に関する条例や要綱に対して、どのような優れた提案があるのか。	
		エ)漏水等による減免に対して、どのように対応するのか。	
		オ) 還付が生じた場合の対応について、どのように考えているのか。	4
		カ)当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。 ア)収納業務について、専門的知識及び経験を有する人員を配置するのか。	1
	⑦上下水道料金等収納業務 に対する考え方	イ)納入通知書等の作成及び発送について、どのように進めるのか。	1
		ウ) 料金の支払い方法における口座振替制度の普及推進について、どのような方策及び体制が図られるのか。	]
		エ)当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。	
	<ul><li>⑧上下水道料金精算業務に 対する考え方</li></ul>	ア) 現金の収受及び管理に対して、専門的知識及び経験を有する人員を配置するのか。	4
		1   有算来務は、とのような体制で行うのか。   ウ) 水道料金等の未納有無の調査に関して、どのように対応するのか。	-
		エ)当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。	1
	③水道メーター開栓・閉栓業 務に対する考え方	ア)繁忙期における開閉栓業務は、どのような体制で行うのか。	
		イ) 土日夜間は原則対応しないこととするが、緊急の開閉栓の申出があった場合の時間外における対応など、お客さまサービスの向上に繋	
		かる企画提案はあるか。 ウ)営業時間外に開栓誤り等が判明し、緊急に対応しなければならない場合、具体的にどのような体制を予定しているか。	4
		プラス   大学   大学   大学   大学   大学   大学   大学   大	1
2 業務評価		オ)当該業務の効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	
	⑩上下水道料金滞納整理業 務に対する考え方	ア) 滞納整理、苦情対応等に対し、どのような人材(経験等)を配置するのか。	
		イ) 無届けにより転出した滞納者に対して、どのような方法で調査し対応するのか。	
		ウ)滞納整理計画は、どのように作成するのか。 エ)分納誓約の必要性に関する知識を有し、滞納者に対してどのように対応するのか。	
3 プレゼン評価		エープが   一方   からまま   からまま   カード   カード	
	<ul><li>①給水停止業務に対する考え方</li></ul>	ア) 給水停止業務に対して、専門的知識及び経験を有する人員を配置するのか。	
		イ)給水停止から開栓までの作業について、どのような優れた提案があるのか。	
		ウ) 時間外における対応は、どのように計画しているのか。	
		エ)当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。 ア)水道メーター取替業務に対して、専門的知識及び経験を有する人員を配置するのか。	
	②水道メーター取替業務に対する考え方	イ)水道メーター取替業務について、どのような優れた提案があるのか。	-
		ウ)現場での水道メーター取替作業は、どのような人員を配置するのか。	
		エ)当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。	
	③上下水道料金システム及び給水受付システム開発業務に対する考え方	ア)システム開発業務について、どのような優れた提案があるか。	4
		(イ) システムの保守運用に関して、どのような優れた提案があるか。 (ウ) 情報セキュリティ、ウイルス対策についてどのような優れた提案があるか。	
		エ)当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。	
	O INCIDENTIAL TO THE CONTROL OF THE	ア) 統合型地理情報システムデータ入力業務に対して、専門的知識及び経験を有する人員を配置するのか。	
		イ) 統合型地理情報システムデータ入力業務について、どのような優れた提案があるのか。	
		ウ) 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。	4
	⑤給水装置工事関連業務に	ア)給水装置工事関連業務に対して、専門的知識及び経験を有する人員を配置するのか。 イ)新規委託業務内容についての引き継ぎについて、どのように行うか。	-
	対する考え方	つきま業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。	-
		ア)地元雇用について、どのように考えているか。	1
		イ) 地元経済への貢献等について、どのような優れた提案があるか。	
		ア)公営企業の受注事業者として法令遵守等をどのように考えているか。	
		イ)業務責任者、業務従事者及び検針員に対する研修体制は整っているか。 ウ)その他研修に関して、どのような優れた提案があるか。	4
	®個人情報保護に対する考 え方	ア) 個人情報保護関連の資格を有しているか。	1
		イ)想定される情報漏洩の事例と、それが発生した際の対応方法について具体的に記載されているか。	
		ウ)当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。	
	⑩災害及び緊急時対策等危	ア)断水事故等が発生した場合、電話応対、応急給水への対応等協力体制はどのように考えているのか。	4
	機管理に対する考え方	イ)業務中の事故、盗難等による個人情報流失などの緊急事態に対して、適正な対応が図られるのか。 ウ)当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。	+
	②お客様サービスの向上を 実現する企画及び提案	プリョ該条務の政普文は効率化に対し、とのような優れた提案があるのか。   ア) 提案されている内容は、お客様サービスの向上に大きく貢献する内容になっているか。	1
		イ)費用に対して大きな効果が得られる提案になっているか。	
	会社についての評価	ア)概要、規模、実績、人数、サポート体制及び今までの本市との関わりが端的に説明できたか。	T
		イ)提案のコンセプト、目的の理解が端的に説明できたか。 ウ)な客様サードスウトにナキノ素様する他の合物にはない独立性ます。た想案ができたか。	4
		ウ)お客様サービス向上に大きく貢献する他の会社にはない独自性をもった提案ができたか。 エ)アピールポイントが端的に説明できたか。	$\dashv$
	業務責任者等の評価	エーアに一ルポイントが幅的に説明できたが。  アープレゼンテーション会場にて、質疑応答を行い、評価します。	1
計①			
価格評価	提案見積に関する事項	(算定式) 評価点 = (参加事業者最低提案見積額 ÷当該評価対象参加事業者の提案見積額)×100点 なお、得点は、小数点以下第2位を四捨五入した値とする。	
	Ī	での、「京本」の、「火本人」 カイドでは日本人のに関している。	+

業務提案書に記載する項目は、評価基準表の①から⑪までの項目であるが、主な評価としては、業務に対する理解度、説明能力、意欲、業務提案書の的確性、表現力、独創性、実施手順の妥当性、 社員配置の妥当性、提案内容の根拠、見積金額における経済性等を基準に評価する。

また、提案内容全体が、本市上下水道事業のサービス向上のために寄与する提案となっているかについても考慮する。

なお、各項目における審査については、評価ポイントを理解の上、提案書等を作成すること。