

採点表(採点項目)

番号	採点項目	詳細項目
1	企業の経営方針及び取り組みについて(30点)	経営理念について。
		コンプライアンス(法令遵守)の基本方針、取り組み。
		この業務の受託にあたり、水道事業及び下水道事業の特質をどのように理解し、業務を遂行するか。
2	業務体制に関する企画及び技術提案(35点)	各業務における指揮命令系統と責任体制が確立されているか。 (業務従事者の配置図などを提出してください。)
		業務従事者に対し、業務に関する教育をどのように行うか。
		地域貢献(業務従事者の地元採用等)の考え方。
		苦情処理等に関し、どのような人材を配置できるか。
		営業時間外の対応について、どのような提案があるか。
		繁忙期における業務の実施体制。
		法的対応が必要となった場合の対応。
3	検針・調定・収納業務に関する企画及び技術提案(40点)	窓口業務(電話受付、料金収納等)について、専門的知識と経験を持つ人員の配置をどのように行えるのか。
		検針員の業務管理(指導・研修、検針遅れの対応、漏水発見、無届使用・転出、水量ゼロの処理等)をどのように行うか。
		異常水量(水量の大幅な増減)に対する方策。
		検針員のアクシデントによる欠員に係る対応。
		各種データ作成時及び消込時の確認作業。
		使用者からの急な転宅精算依頼(閉庁日等)への対応。
		収納率向上の方策について、どのような提案があるか。
		当該業務の改善又は効率化に対しどのような提案があるか。
4	滞納整理業務に関する企画及び技術提案(25点)	滞納整理要員として専門的知識と経験を有する人材を配置できるか。
		給水停止までの期間における滞納整理業務(給水停止に至らないような取り組み)をどのように行うか。
		給水停止後における滞納者への対応。
		業務従事者に対する専門研修をどのように行うか。
		当該業務の改善又は効率化に対しどのような提案があるか。
5	接続勧奨業務に関する企画及び技術提案(25点)	接続勧奨要員として専門的知識を有する人材を配置できるか。
		状況把握のための調査項目の設定と調査をどのように行うか。
		接続率向上につながる勧奨業務をどのように行うか。
		業務従事者に対する専門研修をどのように行うか。
		当該業務の改善又は効率化に対しどのような提案があるか。
6	窓口業務に関する企画及び技術提案(50点)	窓口業務(電話、受付業務等)について、専門的知識と経験を有する人材を配置できるか。
		お客さま対応(接遇の徹底)についての対策。
		適正な現金の收受及び管理方法。
		口座振替制度の普及促進を図る方策。
		当該業務の改善又は効率化に対しどのような提案があるか。
7	電算開発及び電算運用業務に関する企画及び技術提案(25点)	水道料金及び下水道使用料の調定・請求・徴収業務及び問合せ業務に必要なソリューションの概要とサービスの実現方法
		必要機能の実現方法(開発が必要な場合は開発方法)
		必要機能の機器の設置、管理・運用方法
		上下水道局職員への顧客情報並びに統計資料の検索開示方法
		情報システムに関連するセキュリティ対策
8	個人情報保護に関する企画及び技術提案(10点)	個人情報の管理体制
		個人情報保護についての指導・研修をどのように行うか。
9	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(20点)	地震、火災、業務上の事故、システム故障及び盗難などによる個人情報の流出等の緊急時に、どのような対応ができるか。
		地震等の災害発生時に他営業所等から、どのような対応ができるか。
10	提案価格書(140点)	提案価格に応じて得点化する。1位 140点
		2位以下 価格評価点 = (1位の提案価格/当該業者提案価格) × 140点(小数点第3位を四捨五入)
		400点満点