

提案項目配点表

番号	項目	配点	内容
1	業務体制に関する企画及び技術提案	40	
		5	ア 各業務における指揮命令系統及び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。）
		5	イ 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。
		5	ウ 苦情処理等に関し、どのような人材を配置し対応できるか。
		5	エ 営業時間外の対応について、どのような提案があるか。
		5	オ 繁忙期における業務の実施体制を業務従事者に負担がかからない体制で行えるか。
		5	カ 法的対応が必要となった場合は、どのように対応するのか。
		10	キ 業務従事者に対する働き方改革推進は、どのように取り組むのか。
2	窓口・受付業務に関する企画及び技術提案	30	
		5	ア 窓口業務（電話受付、料金收受等）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。
		5	イ お客さまに対して、どのような方針で対応（接遇の徹底）するのか。
		5	ウ 適正な現金の收受及び管理方法はどのように行うのか。
		5	エ 口座振替制度の普及促進を図るために、どのような方策があるか。
		5	オ 当該業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。
		5	カ 苦情や不当要求に対して、どのような対応策を講じるのか。
3	検針・調定・収納業務に関する企画及び技術提案	60	
		5	ア 検針・調定・収納業務の人員配置をどのように行うのか。
		5	イ 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。
		5	ウ 異常水量（水量の大幅な増減）に対してどのような方策があるか。
		5	エ 誤検針を防止するためにどのような方策があるか。
		5	オ 検針員のアクシデントによる欠員があった場合は、どのように対応するのか。
		5	カ 大雪による積雪時の検針をどのように行うか。
		5	キ 各種データ作成時及び消込時や、上下水道料金システムへの入力時のチェック体制がどのように取られているか。
		5	ク 利用者からの急な転宅精算依頼（閉庁日等）への対応はどのように行うのか。
		10	ケ 収納率向上の方策について、どのような提案があるか。
		10	コ 当該業務の改善又は効率化について、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	50	
		5	ア 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。
		10	イ 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。
		5	ウ 給水停止執行から解除までの間に発生する苦情やトラブルにどのように対応するのか。
		5	エ 業務従事者に対する専門研修をどのように行うか。
		5	オ 当該業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。
		10	カ 長期滞納者、高額滞納者に対してどのような対応策をとるのか。
		5	キ 生活保護者、生活困窮者に対して、どのような方策で臨むか。
		5	ク 滞納者との面談、納付交渉、納付約束などの記録に関する取り扱いや管理をどのように行うか。

提案項目配点表

番号	項目	配点	内容
5	接続勧奨業務に関する企画及び技術提案	35	
		5	ア 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。
		5	イ 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。
		10	ウ 接続率向上につながる勧奨業務をどのように行うか。
		5	エ 業務従事者に対する専門研修をどのように行うか。
		10	オ 接続できない理由を分析し、課題の解決や当該業務の改善、効率化について、どのような提案があるか。
6	料金システム開発及び運用業務に関する企画及び技術提案	25	
		5	ア 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のために、どのような方策があるか。
		5	イ 必要機能を実現（開発が必要な場合は開発方法）するためにどのように行うか。
		5	ウ 必要機能の機器の設置、管理・運用方法はどのように行うか。
		5	エ 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はどのように行うか。
		5	オ 情報システムに関連するセキュリティ対策はどのように講じるか
7	個人情報保護に関する企画及び技術提案	10	
		5	ア 個人情報の管理体制をどのように行うか。
		5	イ 個人情報保護についての指導及び研修をどのように行うか。
8	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	
		10	ア 自然災害や感染症流行等の緊急時における危機管理体制（他営業所からの応援等）についてどのような対応を備えているか。
		5	イ 業務中の事故、盗難等による個人情報流出などの緊急事態に対する管理体制、及びこれらが発生した場合はどのように対応するのか。
		5	ウ 寒波の際の空き家等における凍結破裂防止対策をどのように講じるのか。
9	地域貢献（地元雇用等）に関する提案	10	
		5	ア 業務従事者の地元雇用に対する考え方について、どのような提案があるか。
		5	イ その他地域貢献に対する考え方について、どのような提案があるか。
10	その他の業務提案	50	
		25	ア 上下水道事業のサービス向上に関して、どのような企画・提案があるか。
		25	イ 上下水道局の業務効率化や省力化、又それに伴うコスト削減についてどのような企画・提案があるか。
11	提案価格書	120	（最低提案額／当該事業者の提案額）×120点=価格評価点 価格評価点は小数第2位（小数第3位を四捨五入）までを算定する。
合計		450	