

審査要領別紙 栗東市上下水道事業所包括業務委託 審査基準表

審査項目	項番	評価項目	評価内容	配点	小計
事業者概要	1	会社概要	・直近３年の経営概況（経常利益等）より、事業者としての信頼性および将来性は十分か。 ・公的な品質資格及びプライバシーマーク等の認証を取得しているか。	5	10
	2	受託実績	・栗東市と同等規模以上の自治体に導入した実績が多数あるか。 ・官公庁からの同種又は類似業務の受託実績は十分か。	5	
提案内容	3	業務体制	・責任をもって業務を遂行することができる能力と立場にある人員の配置は適正か。 ・各業務内容に応じた専門的知識及び経験を持つ人員配置は適正か。 ・急な欠員が生じた場合にも、即座に適切に対応できる体制が整っているか。 ・業務における指揮命令系統及び責任体制は明確となっているか。	10	120
	4	窓口受付業務	・応接業務（電話受付・料金受理等）についての基本的な考え方及び実施手順、方法が適切か。 ・料金や検針結果等にかかる使用者からの問合せに、即座に適切に対応できるか。 ・受付内容の誤りやデータ入力誤り等について、適切な防止対策が示されているか。 またミス発生時における対応が示されているか。 ・現金の収受及び管理について、適切な方法が示されているか。 ・当該業務の改善又は効率化に対し、優れた提案があるか。	10	
	5	調定・請求 収納業務	・当該業務について基本的な考え方及び実施手順、方法が適切か。 ・データ入力誤り等について、適切な防止対策が示されているか。またミス発生時における対応が示されているか。 ・請求収納業務（納入通知書、消し込み作業、督促状等）について、迅速で正確に処理できる体制となっているか。 ・口座振替データ作成及び消し込み作業の実施体制は適切か。 ・二重入金、漏水減免及び誤検針等発生時の事務手続きは適切か。 ・当該業務の改善又は効率化に対し、優れた提案があるか。	10	
	6	検針業務	・検針異常（水量の大幅な増減）に対する対応が示されているか。 ・無届使用、無届転居及び長期使用量のない水栓等に対する対応が示されているか。 ・誤検針を防止するための対策、また誤検針発生時における対応が示されているか。 ・当該業務の改善又は効率化に対し、優れた提案があるか。	10	
	7	開閉栓業務	・当該業務について基本的な考え方及び実施手順、方法は適切か。 ・緊急又は繁忙期の対応について、十分な体制があるか。 ・当該業務の改善又は効率化に対し、優れた提案があるか。	10	
	8	滞納徴収・ 給水停止業務	・悪質滞納者及び生活困窮者等について有効な対応が示されているか。 ・収納率を維持向上させるための有効な対応が示されているか。 ・当該業務の改善又は効率化に対し、優れた提案があるか。	20	
	9	苦情他困難 事例対応	・苦情や不当要求を含む問題発生時における適切な対応が示されているか。	5	
	10	給水装置・ 排水設備等 関連業務	・各申請（指定給水装置工事事業者及び指定下水道工事店申請含む）受付、審査、検査業務に対し、専門的な知識を有する人員を適切に配置しているか。 ・当該業務の改善又は効率化に対し、優れた提案があるか。	20	
	11	研修体制	・業務を遂行する上で、十分な研修・教育体制があるか。	5	
	12	個人情報保護	・委託業務を運営する上での個人情報管理体制が整っているか。 ・従事者に対し、情報セキュリティに関する指導、研修を適切に行っているか。 ・情報漏洩防止のために適切な対策が考えられているか。	10	
	13	危機管理	・災害や大規模漏水事故等発生時における、本市への支援や協力体制が示されているか。 ・業務中の事故、システム故障、盗難などに対する危機管理は十分か。	5	
	14	その他業務提案	・事業者のノウハウを生かした、事務効率化とお客様サービス向上の実現に向けた提案がなされているか。	5	
プレゼンテーション	15	プレゼンテーション	・提案内容は栗東市が求めるものとして期待できるか。 ・本業務に積極的に取り組む姿勢、意欲が伺えるか。 ・要点がまとめられ、説明が分かりやすいか。 ・質問等に対する応答が迅速で、的確かつ明快であるか。	20	20
価格	16	業務見積額	・業務実施にあたり必要な全ての経費を評価する。	50	50
合計				200	200

