

技術評価採点基準

大項目	中項目	小項目	評価点	必須
1. 業務体制及び業務執行計画	(1) 適正な履行を確保するための業務体制	① 業務を履行する能力と経験を有する人員が配置されたうえで、指揮命令系統と責任体制が明確になっているか。	20	●
		② 業務開始に向けた準備体制が適切であるか。	20	●
		③ 業務上の事故が発生した場合に、適切に対応できる体制となっているか。	30	●
	(2) 適正な履行を確保するための業務執行計画	① 業務の執行計画が適切であるか。	20	●
		② 業務の執行管理方法が適切であるか。	20	●
2. 業務に関する提案	(1) 検針業務に関する業務提案	① 検針員の業務管理を的確に行うための方策がとられているか。	20	●
		② 検針遅れ、検針時の過大・過少水量、漏水などに適切に対応する方策がとられているか。	20	●
		③ 誤検針防止対策などについて、有効な提案が示されているか。	20	●
	(2) 窓口業務に関する業務提案	① 窓口での現金の收受及び管理方法が適正であるか。	20	●
		② 適切にお客様対応や窓口業務ができるようにするための方策が具体的に示されているか。	20	●
		③ 入力データのチェック体制及び方法が適切であるか。	20	●
	(3) 収納業務に関する業務提案	① 収納率向上に向けた有効な取り組みが示されているか。	40	●
		② 給水停止業務が問題なく履行できる体制になっているか。	20	●
		③ 滞納者に対する有効な対応策が示されているか。	20	●
	(4) 料金計算業務に関する業務提案	① 料金計算業務の改善又は効率化について、有効な提案が示されているか。	10	
	(5) メーター管理業務に関する業務提案	① メーター管理業務の改善又は効率化について、有効な提案が示されているか。	10	
	(6) 臨時検針業務に関する提案	① 臨時検針業務の改善又は効率化について、有効な提案が示されているか。	10	
	(7) 下水道業務に関する業務提案	① 下水道業務の改善又は効率化について、有効な提案が示されているか。	10	
	(8) 電算処理業務に関する業務提案	① 適切なデータのバックアップ体制がとれているか。	20	●
		② システム操作におけるサポート体制が適切であるか。	10	
③ 電算処理業務の改善又は効率化について、有効な提案が示されているか。		10		
3. 個人情報保護に関する取り組み	(1) 個人情報保護に関する取り組み	① 個人情報が適切に管理されているか。	20	●
		② 個人情報保護関連の資格を有しているか。	10	
4. 研修体制	(1) 技術力向上のための研修体制に関する業務提案	① 本委託業務を適切に実施するための研修実績があるか。	10	
		② 研修実施計画が示されているか。	10	

技術評価採点基準

大項目	中項目	小項目		評価点	必須
5. 品質保証に関する取り組み	(1) 苦情処理に関する取り組み	①	苦情処理体制が確立されているか。	20	●
		②	適切な苦情処理マニュアルが作成されているか。	20	●
	(2) 内部監査	①	内部監査の体制が整備されているか。	20	●
6. 危機管理に関する提案	(1) 災害時等の支援策	①	災害及び事故発生時に発注者を支援するための方策が、具体的かつ明確に示されているか。	30	●
7. 地域貢献	(1) 地元雇用及び地元調達の方え方	①	地元雇用対策及び物品の地元調達について、有効な提案が示されているか。	20	●
8. 業務に関する創意工夫	(1) 環境問題への取り組み	①	事業活動における環境問題への取り組みが示されているか。	10	
	(2) お客様サービスの向上に関する提案	①	長期不在世帯や高齢者単身世帯などへの対策について、有効な提案が示されているか。	20	●
9. 業務実績	(1) 同等業務の業務実績	過去10年以内に給水戸数20万戸以上の水道事業者等で業務実績が5年以上ある。	20	20	/
		過去10年以内に給水戸数20万戸以上の水道事業者等で業務実績が1年以上5年未満である。	15		
		過去10年以内に給水戸数10万戸以上の水道事業者等で業務実績が5年以上ある。	15		
		過去10年以内に給水戸数10万戸以上の水道事業者等で業務実績が1年以上5年未満である。	10		