

区分	分類	評価項目	審査内容・評価基準	配点	小計
	会社内容の評価	1 会社概要及び財務状況	(1) 会社の規模及び財務・経営状況について	10	20
			(2) 公的認証等の取得状況について		
	2 受託実績	(1) 水道サービスセンター又は水道料金等徴収業務の受託実績（受託の経験年数等）について	10		
		(2) 受託中又はこれまでに受託したことのある水道事業体の規模（給水人口等）について			
	3 業務体制及び業務履行計画	(1) 責任をもって業務を遂行できる能力のある人員の配置についての考え方	35		
		(2) 業務遂行における指揮命令系統と責任体制についての考え方			
		(3) 従事者に急な欠員が生じた場合の対応についての考え方			
		(4) 問い合わせ・苦情対応についての考え方			
		(5) 夜間・休日対応についての考え方			
		(6) 委託業務の履行計画（各業務別実施計画）についての考え方			
		(7) 課題・リスク・進捗・品質などのプロジェクト管理についての考え方			
	4 開閉栓等受付及び転居精算業務	(1) 開閉業務（使用開始届の入力、メーター取り付け等）についての考え方	20		
		(2) 閉栓業務（転居精算、メーター取り外し等）についての考え方			
		(3) イレギュラー事案（システムと現地が異なっていた場合等）への対応について			
		(4) 開閉栓受付及び転居精算業務の改善又は効率化についての提案			
	5 検針業務	(1) 検針業務の人員体制及び業務履行計画についての考え方	35		
		(2) 天候不良による検針遅れ等への対応についての考え方			
		(3) 異常水量（水量の大幅増減、漏水等）及び水量認定についての考え方			
		(4) 検針結果の点検方法や再調査についての考え方			
		(5) 検針員の業務管理（誤針、不正申告等）についての考え方			
		(6) 検針員の労務管理（熱中症、交通事故等）についての考え方			
		(7) 検針業務の改善又は効率化についての提案			
	6 調定及び調定更正業務	(1) 調定確定業務についての考え方	20		
		(2) 減額・還付など調定更正業務についての考え方			
		(3) 調定に関する資料（例月、年次等）作成についての考え方			
		(4) 調定及び調定更正業務の改善又は効率化についての提案			
	7 料金収納業務	(1) 口座振替業務についての考え方	20		
		(2) 口座振替推進についての提案			
(3) CVS収納・クレジットカード決済についての考え方					
(4) 納入通知書発送事務についての考え方					

区分	分類	評価項目	審査内容・評価基準	配点	小計
企画評価点	業務履行に関する評価 能力評価点	8 滞納整理及び給水停止業務	(1) 給水停止含む滞納整理要員の配置についての考え方	50	305
			(2) 給水停止を含む滞納整理業務の事務計画の策定についての考え方		
			(3) 給水停止作業及び給水停止解除作業についての考え方(夜間・休日の対応を含む)		
			(4) 区域外転出者、生活困窮者及び長期滞納者等への対応並びに滞納者との交渉記録など債権管理についての考え方		
			(5) 滞納整理及び給水停止に関する苦情又は不当要求への対応についての考え方		
			(6) 滞納整理及び給水停止業務の改善又は効率化に対する提案		
		9 窓口・公金収納業務	(1) 現金の管理・保管及び公金取扱いに関する知識・モラルについての考え方	40	
			(2) 現金取扱上の事故対応及び盗難等への備えについての考え方		
			(3) 図面交付、収納証明書発行及び手数料収納についての考え方		
			(4) ワンストップサービスなど窓口及び公金取扱い業務に関する提案		
		10 総合案内及び電話交換業務	(1) 利用者を待たせない、迅速・的確な電話対応についての考え方	10	
			(2) 繁忙期・混雑時における総合案内及び電話交換業務の対応策及び効率化に対する提案		
		11 メーター管理業務	(1) 検満メーターの効率的な交換についての考え方	15	
			(2) 料金システムへのメーター情報の入力の簡素化或いは貯蔵品DBの活用に対する考え方		
			(3) 水道メーターのライフサイクル(調達、庫入、庫出、検満交換、修理、廃棄)管理についての考え方		
		12 漏水等訪問調査業務	(1) 宅地内簡易漏水調査業務についての考え方	25	
			(2) 漏水調査業務に従事する業務従事者の育成についての考え方		
			(3) 井戸用メーターの確認及び検満交換指導についての考え方		
(4) 私設消火栓の封印確認及び適正管理等の指導についての考え方					
(5) 漏水調査等各戸訪問業務に関する提案					
13 個人情報の保護への取り組み	(1) 個人情報保護関連資格取得者の配置についての考え方	15			
	(2) 業務従事者に対する個人情報保護に関する指導及び研修についての考え方				
	(3) 想定される情報漏洩の事例と情報漏洩が発生した際の対応についての考え方				

甲府市上下水道局サービスセンター委託業務提案評価基準表

区分	分類	評価項目	審査内容・評価基準	配点	小計			
	受託者としての資質評価	14 業務習得及び業務従事者研修	(1)	業務履行に必要な知識等の研修についての考え方	20	55		
			(2)	人材育成の研修についての考え方				
			(3)	研修の成果の具体的な検証方法についての考え方				
			(4)	業務の引き継ぎ等についての考え方				
		15 災害・事故等緊急時の危機管理	(1)	災害又は大規模断水等が発生した場合の業務体制並びに本局との連携及び支援についての考え方	15			
			(2)	災害や感染症等により業務従事者が出勤困難となった場合の業務継続体制についての考え方				
			(3)	その他、損害賠償請求に係るような事案が発生した場合の対応についての考え方				
		16 企業の社会的責任	(1)	労働環境、労働安全衛生、障害者雇用等、従業員の働き方についての考え方	10			
			(2)	コンプライアンス及び環境・社会貢献についての考え方				
		17 地域貢献	(1)	地域経済・社会への貢献についての考え方	10			
			(2)	地元雇用についての考え方				
		18 その他の業務提案	(1)	お客様サービスの向上に資する企画提案	20			
			(2)	その他当該委託に対する企画提案				
		能力評価点合計					380	
		技術評価点	システムの信頼性評価	19 システム導入、データ移行及び既存資産の活用	(1)		システム構築又は導入に関わる作業工程・方法、受託者の責任範囲についての考え方	20
(2)	データ移行に関わる作業工程・方法及び責任分担並びに費用負担についての考え方							
(3)	既存インフラの活用、契約期間中の機器リプレースに対する考え方							
20 ユーザビリティ及び業務支援	(1)			業務効率化に資するユーザビリティについての考え方	15			
	(2)			職員等操作者が円滑に業務を行うための支援についての考え方				
	(3)			法改正、バージョンアップ等への対応についての考え方				
21 情報セキュリティ対策	(1)			システムセキュリティについての考え方	10			
	(2)			セキュリティインシデントへの考え方				
22 障害対応、保守及びSLA	(1)			障害対応及びオンサイト保守についての考え方	25			
	(2)			SLAの締結、遵守及び評価についての考え方				
	(3)			システム導入による新たなサービスの提案				
技術評価点合計					70			
企画評価点合計					450			
価格評価点	23	提案見積額及び積算内訳書	(1)	見積限度額に対する提示額	50	50		
価格評価点合計					50			
総合評価点					500			