

高知市上下水道局料金徴収等包括委託業務選定基準表

(650 点満点)

審査項目		審査の視点	配点		評価の基準		
(1)	会社概要	① 会社の財務・経営状況を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤があるか。	50	25	25	特に優れている	
		② 経営方針及び社会的責任を果たすためのコンプライアンスの取組みが適切になされているか。			20	優れている	
15	普通						
10	やや劣る						
0	劣る						
25	特に優れている						
(2)	業務実績	① 給水戸数が15万戸以上の水道事業体に対し、料金徴収業務を継続して3年以上の受託した実績があるか。		20	20	20	3件以上の実績がある
						12	1件以上の実績がある
0	実績がない						
(3)	業務体制及び業務執行計画	① 業務従事者の配置計画等業務の執行体制及び執行計画が適切であるか。		60	10	10	特に優れている
			8			優れている	
			6			普通	
			4			やや劣る	
			0			劣る	
		② 責任をもって業務を遂行できる人材を役職者として配置できているか。	10		10	特に優れている	
					8	優れている	
					6	普通	
					4	やや劣る	
					0	劣る	
		③ 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。	10		10	特に優れている	
					8	優れている	
					6	普通	
					4	やや劣る	
					0	劣る	
		④ 急な欠員が発生した場合において、即座に適切な対応ができ得る人員体制がとれているか。	10		10	特に優れている	
					8	優れている	
					6	普通	
4	やや劣る						
0	劣る						
⑤ 業務中に事故・過失(交通事故・個人情報の流出等)が発生した際、迅速かつ適切に対応できる体制がとれているか。	10	10	特に優れている				
		8	優れている				
		6	普通				
		4	やや劣る				
		0	劣る				
⑥ 本委託業務を適切に実施するための従業員への研修等の体制ができていないか。	10	10	特に優れている				
		8	優れている				
		6	普通				
		4	やや劣る				
		0	劣る				
(4)	窓口業務	① お客さまからの電話による問い合わせや窓口への来庁時において適切に対応できる取組みがなされているか。	50	20	20	特に優れている	
					16	優れている	
					12	普通	
					8	やや劣る	
					0	劣る	
		② 入力ミスを防止する対策がとれているか。		20	20	特に優れている	
					16	優れている	
					12	普通	
					8	やや劣る	
					0	劣る	
		③ 窓口、電話等における苦情、トラブル等に適切な対応をとることができるか。		10	10	特に優れている	
					8	優れている	
6	普通						
4	やや劣る						
0	劣る						

高知市上下水道局料金徴収等包括委託業務選定基準表

(650 点満点)

審査項目		審査の視点	配点	評価の基準	
(7)	滞納整理業務	① 当該業務を遂行するための基本的な取組方針が適切であるか。	10	10	特に優れている
				8	優れている
				6	普通
				4	やや劣る
				0	劣る
		② 未納料金の督促をより効率的かつ効果的に行い、給水停止に至る前に未納料金を徴収する工夫であるか。	10	10	特に優れている
				8	優れている
				6	普通
				4	やや劣る
				0	劣る
		③ 生活困窮者等との納入交渉、納入約束等の面談において、適切に対応することができるか。	10	10	特に優れている
				8	優れている
				6	普通
				4	やや劣る
				0	劣る
		④ 滞納者が転出(無届転出者を含む)した場合、料金を回収できる対応がとれているか。	10	10	特に優れている
				8	優れている
				6	普通
				4	やや劣る
				0	劣る
⑤ 給水停止後、料金の納入があった場合の解除作業について、24時間対応できる体制であるか。	10	10	特に優れている		
		8	優れている		
		6	普通		
		4	やや劣る		
		0	劣る		
(8)	下水道関連業務	① 下水道使用料の賦課について、入力ミスを防止する対策がとれているか。	10	10	特に優れている
				8	優れている
				6	普通
				4	やや劣る
				0	劣る
		② 定例検針時に、下水道使用料の賦課状況と現地での下水道接続状況が異なる家屋等を発見した場合、適切に対応することができるか。	10	10	特に優れている
				8	優れている
				6	普通
				4	やや劣る
				0	劣る
		③ 下水道事業受益者負担金の徴収率の向上につながる提案であるか。	10	10	特に優れている
				8	優れている
				6	普通
				4	やや劣る
				0	劣る
		④ 下水道普及促進業務について、接続率の向上につながる提案であるか。	10	10	特に優れている
				8	優れている
				6	普通
				4	やや劣る
				0	劣る
(9)	情報集約業務	① 上下水道事業における有収水量や調定額等の定例又は臨時のデータ抽出及び集約を迅速に処理することができるか。	40	40	特に優れている
				32	優れている
				24	普通
				16	やや劣る
				0	劣る
(10)	情報システム管理業務	① 十分な情報システムのセキュリティ対策が講じられているか。	20	20	特に優れている
				16	優れている
				12	普通
				8	やや劣る
				0	劣る
		② 電算システム及び関連機器に障害が発生した場合、速やかに復旧できる体制がとれているか。	20	20	特に優れている
				16	優れている
				12	普通
				8	やや劣る
				0	劣る

高知市上下水道局料金徴収等包括委託業務選定基準表

(650 点満点)

審査項目		審査の視点	配点		評価の基準	
(11)	時間外業務	① 市民からの上下水道管路事故等の通報に対して、通報内容を適切に把握し、応急的な現場対応、局職員への報告、修繕等業務受託者への適切な説明・引き継ぎ、市民への状況説明等の対応を行える人材や体制を確立できているか。	40	20	20	特に優れている
		16			優れている	
					12	普通
					8	やや劣る
					0	劣る
		② 天気予報等で大雨・寒波等の異常気象が予想された場合、局と連携し、多くの通報に対応できるだけの人員配置や通報等を取りまとめる体制が確立できているか。		20	20	特に優れている
					16	優れている
					12	普通
					8	やや劣る
					0	劣る
(12)	その他管理業務等	① 個人情報適切に管理されているか。	20	10	10	特に優れている
		8			優れている	
					6	普通
					4	やや劣る
					0	劣る
		② 災害時の支援体制ができているか。		10	10	特に優れている
					8	優れている
					6	普通
					4	やや劣る
					0	劣る
(13)	地域貢献等	① 共同企業体又は高知市内に主たる営業所(本社)を有する単体事業者であるか。	40	20	20	はい
		0			いいえ	
		② 業務従事者の地元雇用について積極的な提案がされているか。			10	特に優れている
					8	優れている
					6	普通
					4	やや劣る
					0	劣る
		③ 地元の社会及び経済への貢献につながる提案内容であるか。		10	10	特に優れている
					8	優れている
					6	普通
					4	やや劣る
					0	劣る
(14)	その他の業務提案① 配水池の容量が少ない旧簡易水道地区(対象:高知市領家地区23件)において、漏水等で配水量が増加することに伴い配水池の水量が減少し、給水できなくなるリスクを解消するためのスマートメーター試行導入についての提案	① 漏水等の疑いがある場合に的確・迅速に対応ができる提案であるか。	30	15	15	特に優れている
		12			優れている	
					9	普通
					6	やや劣る
					0	劣る
		② スマートメーターの有用性の検証ができる提案であるか。		15	15	特に優れている
					12	優れている
					9	普通
					6	やや劣る
					0	劣る
(15)	その他の業務提案②	① お客さまサービスの向上等に資する実現可能な提案内容であるか。	50	50	50	特に優れている
		40			優れている	
					30	普通
					20	やや劣る
					0	劣る
(16)	提案見積金額	① 提案見積金額はいくらか。	20	20	20	予算限度額の80%未満
					16	予算限度額の80~85%未満
					12	予算限度額の85%~95%未満
					8	予算限度額の95%~100%未満
					0	予算限度額の100%
合計			650			