

奈良市企業局営業業務包括業務委託受託候補者選定に係るプロポーザル審査委員会評価基準表

評価区分	評価項目	配点	評価内容
1 企業評価	① 会社概要	20	資本金、業務内容や従業員数などから、委託後の持続的な業務達成見込みを判断する。
	② 財務状況	10	経常利益率等により財務状況を判断する。
	③ 受託実績	30	過去5年以内に包括業務を契約した水道事業体の給水人口
	④ 業務数の実績	40	過去5年以内の他の水道事業体との一契約の包括業務委託における、本業務委託内容と同種の業務数
	⑤ 受託件数の実績	40	過去5年以内の他の水道事業体における、本委託業務6業務の内、2業務以上を含む受託件数
	⑥ 受託業務実施拠点	10	主に本委託業務に従事する者が所属する拠点の所在地で判断する。
	⑦ 参加資格に記載の認証取得実績	10	情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)とプライバシーマークなどの認証取得実績
	⑧ 評価できる資格の有無	10	参加に必須な資格以外の評価できる資格の有無
	⑨ 統括業務責任者の経験年数	30	経験年数・実績で統括業務責任者の業務水準を判断する。
		計	200

奈良市企業局営業業務包括業務委託受託候補者選定に係るプロポーザル審査委員会評価基準表

評価区分	評価項目		配点	評価内容
2 業務提案書関係	① 計量業務に対する提案	業務従事者の人員配置について (資格、知識、経験等)	10	計量業務に対して、専門的知識及び経験を有する人員をどのように配置するのか。
		計量異常時の対応について	10	計量異常時(使用水量の大幅な増減や届け出なく使用されている場合)の対応は考慮されているか。
		メーターの誤読防止対策について	5	メーターの誤読防止について、どのように対策されているのか。
		門扉が閉じられた留守宅や計量困難な物件等、個別案件対応について	10	計量が困難な留守宅対応方法等、個別案件への対応について、考慮されているのか。
		未計量を計量済みとする虚偽の計量報告への対策について	5	虚偽検針(未計量にもかかわらず計量済みとして装うこと)に対して対策が提案されているのか。
		計量済データのチェックについて	5	計量済データ処理により水量異常一覧表に出力される使用水量急増・急減、誤読、不進行等計量エラーに対する再調査等が対策されているか。
		苦情等の対応について	5	使用者からの苦情等についてどのように対応するのか。
		業務改善・効率化について	10	業務の改善・効率化に対し、どのような提案がなされているか。

奈良市企業局営業業務包括業務委託受託候補者選定に係るプロポーザル審査委員会評価基準表

評価区分	評価項目	配点	評価内容	
2	業務提案書関係 ② 開閉栓業務に対する提案	業務従事者の人員配置について(資格、知識、経験等)	10	開閉栓業務に対して、専門的知識及び経験を有する人員をどのように配置するのか。
		開閉栓届の受付を正確に行うための対策について	5	開閉栓を受け付ける際に、場所等を正確に特定する対策がされているか。
		繁忙期及び緊急時の対応について	5	繁忙期や緊急時の開閉栓作業について、どのように対応するのか。
		メーター取付及び取外し作業について	5	メーター取付及び取外し作業が円滑に行えるよう考慮されているか。
		業務改善・効率化について	10	業務の改善・効率化に対し、どのような提案がなされているか。
2	業務提案書関係 ③ メーター取替業務に対する提案	業務従事者の人員配置について(資格、知識、経験等)	10	給水装置工事主任技術者資格及び業務経験を有する人員配置がされているか。
		店舗や集合住宅等の大口径メーターの取替方法について	10	大口径メーターを使用している店舗等の取替について、どのように提案がなされているか。
		障害や長期不在、宅内メーター等の取替困難な箇所の対応について	5	取替困難箇所(障害・長期不在等)について、どのような提案がなされているか。
		門扉が閉じられている留守宅の対応について	10	門扉が閉じられている留守宅について、どのように対応するのか。
2	業務提案書関係 ③ メーター取替業務に対する提案	検定満期に係るメーター取替の進捗管理について	10	検定満期によるメーター取替を計画的に実施する方法や遅れてきた時のリカバリ方法など、どのように進捗管理を行うのか。
		逆付け防止や取替による漏水防止等、取替業務者への指導と監督について	5	取替業務者への逆付け防止や漏水防止などの指導や監督をどのように行うのか。
		業務改善・効率化について	10	業務の改善・効率化に対し、どのような提案がなされているか。

奈良市企業局営業業務包括業務委託受託候補者選定に係るプロポーザル審査委員会評価基準表

評価区分	評価項目	配点	評価内容	
2	業務提案書関係 ④ 料金収納業務に対する提案	業務従事者の人員配置について (資格、知識、経験等)	10	収納・滞納整理業務に対して、専門的知識及び経験を有する人員をどのように配置するのか。
		停水執行及び停水執行解除の対応について	10	給水停止作業及び給水停止解除作業においてどのように対応するのか。
		未納者への対応について	5	収納率を向上させるため、効果的な催促方法が提案なされているか。
		未納者や収納に関する情報共有や対策について	10	未納者の情報や対応策等をどのように情報共有し、対策するのか。
		無届転出者への対応について	5	無届転出の未納者に対してどのように調査し、対応するのか。
		苦情等の対応について	5	使用者からの苦情等についてどのように対応するのか。
		業務改善・効率化について	10	業務の改善・効率化に対し、どのような提案がなされているか。
2	業務提案書関係 ⑤ 窓口業務に対する提案	業務従事者の人員配置について (資格、知識、経験等)	10	人員配置について、どのように考慮されているか。
		不当要求(面談強要等)に対する対応について	10	職員への面談を強要したりする不当要求に対する対策が考慮されているか。
		水道料金に係る福祉減免業務について	5	水道料金に係る福祉減免業務について、どのように考慮されているか。
		水道メーター(貯蔵品)の入出庫管理業務について	5	水道メーター(貯蔵品)の入出庫管理業務について、どのように考慮されているか。
		お客様サービスの向上や接遇マナーについて	10	お客様サービスの向上や接遇マナーについて、どのような提案がなされているか。

奈良市企業局営業業務包括業務委託受託候補者選定に係るプロポーザル審査委員会評価基準表

評価区分	評価項目	配点	評価内容	
2	業務提案書関係 ⑥ 徴収及びその他補助業務に対する提案	業務従事者の人員配置について (資格、知識、経験等)	10	人員配置について、どのように考慮されているか。
		水道料金等収納消込業務・入金処理について	5	企業局、銀行、ゆうちょ銀行の各窓口やコンビニエンスストア、口座振替等の収納消込処理及び会計処理について、どのような提案がなされているか。
		過誤納入金分の還付・充当処理について	5	過誤納金の還付・充当の処理について、どのような提案がなされているか。
		漏水減免の事務作業等について	10	漏水減免の事務作業等(受付、システム入力及び還付処理)について、どのような提案がなされているか。
		口座振替情報の正確な入力や確認方法について	10	口座振替情報の入力を正確に行う手法や確認方法について、どのような提案がなされているか。
2	業務提案書関係	法令遵守・個人情報保護に対する提案	10	コンプライアンスに関する取り組み、個人情報保護に対する考え方や管理体制が整っているか。
		業務従事者への研修体制に対する提案	10	従事者に対する教育・研修を行う考え方や体制が整備されているか。
		業務引継に対する提案	10	契約時及び契約満了時において、業務引継を十分に行い、円滑な業務の遂行を担保できる体制が整っているか。
		地域防災、災害、緊急時等危機管理に対する提案	10	地震・水害等の災害発生時の緊急応援について考慮されているか。
		地域貢献(地元経済、地元雇用等)に対する提案	10	地元雇用など、地元経済への貢献についてどの程度考慮されているか。
		その他の業務提案	10	お客様サービスの向上を実現する企画・提案がなされているか。
	計	350		
3	見積書	見積金額	100	見積金額の妥当性
			150	見積金額での相対的評価
		計	250	
1次審査得点		800	各委員の評価点を評価項目ごとに平均した合計は、小数点以下切り捨て	

奈良市企業局営業業務包括業務委託受託候補者選定に係るプロポーザル審査委員会評価基準表

評価区分	評価項目	配点	評価内容
4	プレゼンテーション及びヒアリング	200	
2次審査得点		200	
合計点		1,000	