

【札幌市上下水道料金検針・新設登録・収納等業務】総合評価項目一覧

R5.6.1

| 評価項目 | | 提案書記載内容 | 評価のポイント | 配点 | | 契約期間中 確認方法 | |
|--------|-------------------------------------|--|--|-----|-----|---------------|---------|
| 1 基本事項 | (1) 受託実績 | 直近5年度で、下記業務について1件当たりの担当地区の人口が30万人以上の受託実績をそれぞれ最大5件記載すること。複数の業務を包括して受託した実績については、それぞれについて記載すること。 <注意点> ・入札公告時点で履行期間が1年を超えているものに限る。 ・水道料金以外の公共料金（電気、ガス等）の実績を含む。 ・本市における実績を含む。 | (各業務について) 実績5件：10点 実績4件：8点 実績3件：6点 実績2件：4点 実績1件：2点 | — | 50 | 50 | (入札時のみ) |
| | | ①検針業務 | | 10 | | | |
| | | ②新設登録業務 | | 10 | | | |
| | | ③給水装置情報登録業務 | | 10 | | | |
| | | ④引っ越しに伴う精算業務 | | 10 | | | |
| | | ⑤給水停止を含む滞納整理業務 | | 10 | | | |
| | (2) 組織体制 | 受託業務に関する組織体制図を作成すること。その際、各従事者の業務分担、人員数、令和5年3月31日時点の業務経験年数等を記載すること。 <注意点> ・履行期間初期とそれ以降（安定後）で、組織体制が異なる場合は、それぞれ記載すること。 ・役割ごとの人員構成や業務量（例：一人の整理員が何人の検針員を担当するか等）を具体的に記載すること。 ・入札に参加する業務の地区ごとに組織体制や人員構成等が異なる場合は、それぞれ記載すること。 | 指揮命令系統、役割分担が具体的に記載され、人員数等から円滑で安定的な業務の履行が可能と判断できるか。検針員等の人員配置は業務量に見合う人数が示されているか。 | 100 | 120 | 150 | 業務履行検査 |
| | 従事者満足度や定着率の向上について、具体的な対策や取組を記載すること。 | 対策等が具体的で実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | | | 業務履行検査 | |

| 評価項目 | | 提案書記載内容 | 評価のポイント | 配点 | | | 契約期間中 確認方法 |
|---------------------------|-------------------|--|--|-----|-----|-------------|------------------|
| 1 基本事項 (続き) | (3) 危機管理体制 | 業務従事者に欠員が生じた場合やメーター数の増等により業務量が急増した場合の対応について記載すること（従事者の確保体制等）。 【例】 ・少人数が長期的に欠員となる場合 ・大人数が短期的に欠員となる場合 | 対策が具体的で実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | 30 | 150 (再掲) | 業務履行検査 |
| | | 業務時間外において災害等の緊急対応が必要となった場合の考え方、体制について記載すること。 | 緊急時の対応について、具体的に記載されているか。実現性・実効性が高いものであるか。 | 10 | | | 業務履行検査 |
| 2 業務運営 | (1) 準備期間のスケジュール | 履行開始までの準備期間に、どのような実施計画、工程、実施体制で行うかを記載すること。（事務所の確保についても記載） | 記載内容が具体的で実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | 20 | 70 | 履行前検査 |
| | (2) 人員確保 | 業務従事者（検針員等の外勤専門員を含む。）の確保に関して、採用スケジュール、採用方法等について記載すること。また、必要数の職員を確保できない場合の対策について記載すること。 | 業務従事者の確保に当たり、採用期間、採用方法等が明確になっているか。職員を必要数確保できない場合の対策が具体的で的確なものであるか。 | 30 | 30 | | 履行前検査 |
| | (3) 研修 【業務実施前】 | 業務従事者の採用後に実施する研修について、目的、実施内容及び、スケジュールを記載すること。ただし、個人情報保護に関する研修を除く。 | 研修の内容等が具体的に記載されており、実際の業務に即した内容になっているか。 | 20 | 20 | | 履行前検査 研修実施報告書 |
| | (4) 業務品質の確保 | 業務の進捗よく管理や業務品質管理をどのように行うか記載すること。また、業務が遅延した場合等の報告体制・対応についても記載すること。 | 業務仕様書等に記載された業務の履行を管理するための具体的な内容となっているか。業務品質を確保するためのチェック体制が確立されているか。遅延報告体制が具体的・実効性が高いものになっているか。 | 120 | 140 | | 380 |
| 業務マニュアルをどのように整備するか記載すること。 | | | マニュアルの整備方法は、業務従事者にとって分かりやすく、業務従事者全員が同じ水準で業務を履行できるマニュアルが整備できる内容となっているか。 | 20 | | 受託者業務マニュアル | |

| 評価項目 | | 提案書記載内容 | 評価のポイント | 配点 | | 契約期間中 確認方法 | |
|----------------|-------------------|--|--|-----|-----|---------------|-----------------|
| 2 業務運営 (続き) | (5) 研修 【業務実施後】 | 水道行政や接遇に関する事等、業務従事者のスキル向上のために行う研修について、目的、実施内容、研修対象、スケジュール等を記載すること。 ただし、個人情報保護に関する研修を除く。 | 研修内容は各業務において、スキル向上につながるものとなっているか。 | 20 | 20 | 380 (再掲) | 研修実施報告書 |
| | (6) 事故対応等 | 業務履行時における事故（使用者等の財産を破損した場合など）に対応するための社内体制や具体的な方法を記載すること。 | 事故発生時の対応は具体的で、実現性・実効性の高いものか。 | 20 | 20 | | 業務履行検査 事故報告書 |
| | (7) 個人情報保護対策等 | 社内の個人情報保護、情報セキュリティに関する管理体制を記載すること。 | 社内規程やマニュアルの整備、管理体制等が構築されているか。 | 10 | 120 | | (入札時のみ) |
| | | 業務従事者に対して実施する個人情報保護に関する研修等について、内容や頻度を記載すること。 | 研修等の方法及び内容は、具体的で、実現性・実効性の高いものか。 | 10 | | | 研修実施報告書 |
| | | 業務を履行するに当たって、事務所内外における個人情報保護に関する具体的な対策を記載すること。 | 個人情報保護の対策は、具体的で、実現性・実効性の高いものか。 | 100 | | | 業務履行検査 |
| | (8) 備品等の管理 | 委託者から貸与された備品等の管理方法を記載すること。 (貸与備品の管理方法や利用状況の管理) | 盗難・紛失・破損等を防止するための管理方法が、実現性・実効性が高いものであるか。 | 10 | 40 | | 業務履行検査 |
| | | 使用者等から領収した公金の管理について、考え方を記載すること。 | 盗難・紛失等を防止するための具体的な方策が記載されており、実現性・実効性が高いものであるか。 | 30 | | | 業務履行検査 |
| | (9) 使用者等対応 | 使用者等からの問合せ、苦情等への対応方法を記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 30 | 40 | | 業務履行検査 |
| | | 使用者等の満足度向上に対する具体的な方策や取組について記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 10 | | | 業務履行検査 |

| 評価項目 | | 提案書記載内容 | 評価のポイント | 配点 | | 契約期間中 確認方法 |
|---|---|---|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|
| 2 業務運営 (続き) | (10) 検針業務 | 誤検針や不正検針、お知らせ票等誤投函の防止について、具体的な対策を記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 100 | 160 | 業務月報 業務履行検査 |
| | | 異常水量発生時に使用者等からの苦情を未然に防止するための対応について記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | | 業務月報 業務履行検査 |
| | | 無届使用や無届転出が疑われる場合において講じる対策について記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | | 業務月報 業務履行検査 |
| | | 止水栓の開閉時における締付け不足による事故の防止策や実施後の確認等、対応方法について記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | | 業務履行検査 |
| | (11) 新設登録業務・給水装置情報登録業務 | 新設登録業務及び給水装置情報登録業務は、年間を通じて繁忙期と閑散期があるが、それぞれの業務について、人員配置など業務執行体制をどのように考えているか記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | 20 | 業務月報 業務履行検査 |
| | (12) 引っ越しに伴う精算業務 | 引っ越しに伴う精算業務は、2月から4月及び9月から11月にかけて繁忙期となるが、繁忙期における人員体制など業務執行体制、手法をどのように考えているか記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | 120 | 350 |
| 引っ越しに伴う精算業務は、現地から使用者が転居してしまうため、誤検針等があった場合に使用者と連絡が取れない場合がある等、通常の検針業務よりも注意が必要である。本業務における誤検針等の防止や、発生した場合の対応について具体的に記載すること。 | | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 100 | 業務月報 業務履行検査 | | |
| (13) 給水停止を含む滞納整理業務 | 収納率向上策、早期回収策及び誤徴収防止等について、具体的な対策を記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 30 | 30 | 業務月報 業務履行検査 | |
| (14) 各業務間の連携 | 委託業務の各業務間において、どのように情報連携等を行うのか、考え方を記載すること。 (連携不足による使用者等とのトラブル回避や、連携による業務効率化等) | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | 20 | 業務月報 業務履行検査 | |

| 評価項目 | | 提案書記載内容 | 評価のポイント | 配点 | | 契約期間中 確認方法 |
|-------------|--|---|---|-------|---------|---------------|
| 3 その他 | (1) 業務引継ぎ | 委託業務終了時に新事業者へ行う引継ぎについて、実施計画・実施体制等を記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | 20 | 引継時検査 |
| | (2) 災害対応 | 災害時における業務継続体制、業務履行不能となった場合の早期復旧対応について記載すること。 | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | 50 | 業務履行検査 |
| | | 直近5年度で、検針等業務を受託した都市との間で、応急給水活動に関する災害協定を締結した実績があるか記載すること。 | 実績あり：10点 実績なし：0点として取り扱うものとする。 | 10 | | (入札時のみ) |
| | | 委託区域内における災害等発生時に、本市及び市民に対して行うことができる応援・協力について記載すること。 | 災害等発生時に、本件委託業務外の業務応援や市民への応急給水以外の支援を行うことができるなど、市への貢献度が高いものであるか。内容は具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 20 | | 業務履行検査 |
| | (3) 委託者へのフィードバック | 委託業務に関するノウハウ等について、委託者にフィードバックする方法を記載すること。 (研修の企画立案、受託者作成マニュアルの共有等) | 記載内容が具体的で、実現性・実効性が高いものであるか。 | 80 | 80 | 研修提案 受託者会議 |
| (4) その他業務提案 | 委託業務について、効率的・効果的に履行するための新たな提案があれば、その内容を記載すること。 | 実現性・実効性が高い提案：10～50点 実現性等が低い又は提案なし：0点として取り扱うものとする。 | 50 | 50 | 業務履行検査等 | |
| 合計 | | | | 1,200 | | |