

別添 評価基準表

業務名：越前市上下水道業務包括委託

評価項目		評価内容	配点	評価（配点×評価係数）				
				極めて良好 配点×1.0	良好 配点×0.8	普通 配点×0.6	やや不十分 配点×0.2	不十分 配点×0
発注者の要求事項に対する提案	人員配置、責任者の体制	(1)指揮命令系統及び責任体制、業務責任者の配置は十分か。明確化されているか。 (2)業務責任者への指導体制は適正か。 (3)業務従事者及び検針員等への業務指導（苦情への対応方法、業務マニュアルの有無等）体制は十分か。 (4)上下水道に関する専門的知識・経験、窓口及び電話対応等の応接業務に関する経験を有する業務従事者の人員配置は適正か。 (5)現金収受及び管理体制は適正か。	30	極めて良好	良好	普通	やや不十分	不十分
	緊急時の対応・危機管理	(1)防災対策及び災害発生時の対応は十分な準備があるか。 (2)上下水道課との協力体制は十分にとれるか。 (3)苦情及び不当要求への対策は十分か。 (4)業務中の事故への対応は十分な準備があるか。 (5)組織的なバックアップ体制は十分か。明確化されているか。 (6)個人情報管理体制、個人情報の漏えい防止対策・事故対応、管理マニュアルの整備は十分か。	10	極めて良好	良好	普通	やや不十分	不十分
	収納率の向上	(1)収納率向上への提案はあるか。 (2)時間外集金等に関する対応はどの程度行うか。 (3)滞納発生を抑制する取組み（国外転出前の現場清算等）はどの程度行うか。 (4)滞納整理体制及び人員配置は十分か。 (5)悪質な滞納者への対応はどのように行うか。 (6)福祉との連携、滞納者のおかれた状況に配慮した対応は十分か。	10	極めて良好	良好	普通	やや不十分	不十分
	技術継承体制	(1)受託者組織内の知識や経験、技術の蓄積をどのように継承するか。 (2)業務責任者、業務従事者及び検針員等への研修による継承の体制（業務、接遇、クレーム対応等）は十分か。 (3)上下水道課職員とのきめ細やかな連携は十分か。	10	極めて良好	良好	普通	やや不十分	不十分
	業務効率化	(1)他自治体での業務実績による知識やノウハウ、ネットワークを生かした業務効率化が可能か。 (2)経費削減のために寄与する提案はあるか。	10	極めて良好	良好	普通	やや不十分	不十分
	地域貢献・地元雇用の創出	(1)地元経済への貢献は可能か。 (2)業務従事者の地元雇用の意思と雇用計画はあるか。 (3)地元企業を活用（障がい者福祉工場、障がい者授産施設を含む）するか。	10	極めて良好	良好	普通	やや不十分	不十分
その他	その他新規提案	(1)上下水道使用者へのサービスが向上する新規業務の提案はあるか。 (2)実現可能で具体的な企画提案はあるか。	20	極めて良好	良好	普通	やや不十分	不十分
合計			100					