

提案書評価基準

区分	評価項目			評価基準	係数	配点
	大項目	中項目	小項目			
共通事項						
	業務体制					
	実施体制	組織	業務を実施するための組織体制について、責任者の配置、役割分担及び組織構成が明確に示され、本業務を安定的かつ継続的に履行できる体制となっているか。	3	12	
		指揮	業務における指揮命令、意思決定及び情報共有の方法が明確に示され、平常時及び緊急時において適切な統制及び迅速な対応が可能な体制となっているか。	3	12	
	人員配置	経験・能力	配置予定の業務責任者及び副業務責任者について、本業務に類する業務経験及び実務能力を有するとともに、業務従事者についても業務特性に応じた知識、経験又は資格を有する人材が配置され、安定した業務運営が期待できる内容となっているか。	3	12	
	事務の引継ぎ	業務管理体制	事務の引継ぎ及び業務の移行について、移行手順、実施体制、スケジュール、進捗管理及び課題対応方法が示され、安定的な業務移行が実施できる内容となっているか。	3	12	
	委託業務従事者	教育体制	教育及び研修について、教育計画、実施方法及び実施体制が示され、継続的な人材育成及び業務品質の維持・向上が期待できる内容となっているか。	3	12	
		代替	欠員等が発生した場合の対応方法、代替体制及び業務引継ぎの方法が示され、繁忙期を含め、業務品質を維持しながら継続的な業務運営が可能な体制となっているか。	3	12	

区分	評価項目			評価基準	係数	配点
	大項目	中項目	小項目			
			人材定着	人材の確保及び定着に向けた取組が示され、廿日市市在住の求職者の雇用促進、継続的な人材確保、人材育成及び働きやすい職場環境の形成を通じて、安定的な業務運営が期待できる内容となっているか。	3	12
	業務実績					
		類似実績	類似実績	類似業務の実績について、実施件数、業務内容、業務規模及び業務成果が示され、本業務を適切に履行できる実績を有しているか。	5	20
	業務の遂行及び管理能力					
		業務管理	業務遂行	委託業務について、フロー及び管理手法が明確に示され、継続的な業務実施が可能な内容となっているか。	3	12
		個人情報の管理	管理体制	個人情報の管理について、管理体制及び運用方法が示され、漏えい、紛失及び不正利用を防止し、継続的な管理が可能な体制となっているか。	3	12
		公金の管理	管理体制	公金の取扱いについて、管理方法及び確認体制が示され、現金過不足、不正流用及び事務処理誤りを防止できる体制となっているか。	3	12
		災害対応	応援・継続体制	大規模災害等が発生した場合において、対応方法、業務継続方法及び支援体制が示され、業務継続を図るとともに、委託者の応援要請に対応可能な体制となっているか。	3	12

区分	評価項目			評価基準	係数	配点	
	大項目	中項目	小項目				
		事故対応	対応体制	個人情報漏えい、公金事故、システム障害等について、予防策が示され、事故の影響拡大を防止し、速やかに対応できる体制となっているか。	3	12	
		自由提案	独自提案	本業務の品質向上、効率化、収納率向上、水道使用者サービス向上又は業務の高度化に資する独自提案が示され、実現性及び効果が認められるか。	3	12	
	価格						
		提案価格	価格	提案価格の妥当性	10	40	
委託業務							
	窓口業務						
	接客	窓口対応	窓口対応について、対応方法、事務処理方法及び確認方法が示され、丁寧な対応及び正確な事務処理を実施できる体制となっているか。	3	12		
		電話対応	電話対応について、対応方法、対応体制及び管理方法が示され、適切かつ迅速な対応を継続的に実施できる体制となっているか。	3	12		
	苦情対応	苦情管理	苦情対応について、受付から処理、委託者への報告、原因分析及び再発防止までの管理方法が示され、継続的な対応を行うとともに、苦情内容や対応実績を踏まえ、委託者に対し対応提案を行うことができる体制となっているか。	3	12		

区分	評価項目			評価基準	係数	配点
	大項目	中項目	小項目			
	検針業務					
		検針	精度・確認	検針業務について、実施方法、管理方法及び確認体制が示され、誤検針の防止及び検針精度を確保できる内容となっているか。	3	12
		異常水量対応	手法	異常水量等への対応について、判断方法及び対応方法が示され、水道使用者への影響を最小限に抑えるための迅速な対応が可能な体制となっているか。	3	12
	水道料金等の算定業務等					
		算定に関する処理	手法	水道料金及び下水道使用料等について、検針結果を水道料金システムに取り込み、当該検針による水量に基づき正確に算定できるよう処理手順及び実施方法が示されているか。	3	12
	収納業務					
		収納事務処理	手法	収納事務処理について、正確性を確保するための管理方法及び確認体制が示され、安定的に運用できる内容となっているか。	3	12
	滞納整理業務					
		督促、催告、給水停止業務	手法	督促、催告について、実施方法、実施体制及び管理方法が示されているか。 給水停止について、事前の周知及びこれに伴う窓口、停水時の対応等、給水停止による収納率の維持向上に向けた実施方法及び手順が示されているか。	3	12
		収納対策	収納率	収納率向上策について、施策及び実施方法が示され、実効性のある内容となっているか。	3	12

区分	評価項目			評価基準	係数	配点
	大項目	中項目	小項目			
	電算処理業務					
		電算処理	システムの構築・運用	使用するシステムについて、業務の遂行に十分な機能・性能を備え、事業運営に役立つ資料等を提供できるサポート体制を有しているか。 先進技術を活用し、本業務の課題解決、効率化、品質向上、水道利用者サービス向上に資するシステムの運用となっているか。	10	40
	給水装置工事受付等業務					
		受付等業務	手法	給水装置工事の受付等に関して、対応体制及び管理方法が示されているか。 給水装置工事の事前審査にあたり、給水装置工事の申請内容が関係法令及び委託者の基準に適合していることを確認できる体制となっているか。	3	12
		工事検査管理	手法	検査業務について、検査方法、確認体制及び管理方法が示され、検査品質を維持できる内容となっているか。	3	12
	量水器管理業務					
		入在庫管理	在庫管理	量水器の入在庫管理について、管理方法、確認体制及び在庫管理方法が示され、量水器の入在庫及び在庫を正確かつ継続的に管理できる内容となっているか。	3	12
計（評価値）						

400

- 各中項目を提案の必須項目とし、提案がない場合は失格とする
- 選定委員の評価値の平均が240点（満点の6割）以上であった場合、選定対象とする
- 評価項目を次の評価基準により5段階で評価し、係数を乗じた数値の合計を評価値とする
 - 4：非常に優れている
 - 3：優れている
 - 2：標準的
 - 1：不十分
 - 0：記載なしまたは評価不能