

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
			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。		2	8
	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
	引継ぎ	業務管理体制	業務の移行及び継続運用について、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、安定的な業務移行及び業務継続が実施できる内容となっているか。		1	4
	研修	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。		2	8
	労務	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。		2	8
		人材定着	人材の確保及び定着に向けた取組が示され、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。		1	4
	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。		3	12
	情報管理					
	個人情報	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	管理	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
	危機管理					
	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
事故対応	対応体制	個人情報漏えい、公金事故、システム障害等が発生した場合の対応方法及び再発防止の考え方が示され、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	

区分	評価項目			評価基準	係数	配点
	大項目	中項目	小項目			
	品質管理					
		業務管理	進捗	業務の進捗管理について、管理方法及び確認手法が示され、業務の遅延防止及び継続的な改善が可能な内容となっているか。	2	8
		DX・先進技術活用	ICT・IoT活用	ICT、IoTその他先進技術の活用について、活用方法及び期待効果が示され、本業務の課題解決、効率化、品質向上、収納率向上又は使用者サービス向上に資する提案となっているか。	2	8
		自由提案	独自提案	本業務の品質向上、効率化、収納率向上、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。	1	4
	サービス					
		サービス	サービス	使用者サービスの向上について、利便性向上及び満足度向上に資する取組が提案され、継続的な改善が期待できる内容となっているか。	3	12
		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。	2	8
			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
	価格					
	提案価格	価格	提案価格の妥当性	10	40	
水道料金等徴収						
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	対応	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、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	
調定業務						
	調定処理	処理	調定処理について、処理手順及び実施方法が示され、処理件数の増加時においても正確に実施できる内容となっているか。	3	12	
		確認	調定業務における確認体制について、確認方法及び確認手順が示され、誤処理の防止及び早期発見が可能な体制となっているか。	2	8	
	竣工登録	登録管理	竣工登録について、登録方法、確認体制及び管理方法が示され、申請件数の増加時においても正確に登録を継続できる体制となっているか。	2	8	
収納業務						
	収納事務処理	処理	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、処理件数の増加時においても安定的に運用できる内容となっているか。	1	4	

区分	評価項目			評価基準	係数	配点
	大項目	中項目	小項目			
	滞納整理業務					
		催告業務	手法	催告業務について、実施方法、実施体制及び管理方法が示され、給水停止その他の滞納整理手法と連携しながら、効果的な滞納整理及び収納率向上につながる内容となっているか。	3	12
		徴収体制	現地調査	現地調査について、実施方法及び活用方法が示され、滞納状況の把握及び滞納整理業務に活用できる体制となっているか。	1	4
			交渉	交渉業務について、対応方法及び実施体制が示され、状況に応じて適切に対応できる内容となっているか。	3	12
		収納対策	施策	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
	中止精算業務					
		精算処理	精度・確認	精算処理について、処理方法、確認体制及び管理方法が示され、誤処理を防止し、正確な精算処理を実施できる体制となっているか。	3	12
		現地対応	現地精算	現地精算について、実施方法、金銭管理方法及び確認体制が示され、安全かつ適正に実施できる体制となっているか。	2	8
	給水装置関連					
	給水装置工事業務					
	審査管理	審査	審査業務について、審査方法、確認体制及び進捗管理方法が示され、正確かつ継続的に実施できる内容となっているか。	3	12	
	検査管理	検査	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、検査品質を維持しながら実施できる内容となっているか。	2	8	
	台帳管理	登録管理	登録管理について、登録方法、確認体制及び管理方法が示され、正確に処理できる内容となっているか。	3	12	
メーター管理業務						
	入出庫管理	在庫管理	量水器の入出庫管理について、管理方法、確認体制及び在庫管理方法が示され、量水器の入出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	
	検定満期取替管理	取替管理	検定満期取替業務について、実施方法、確認体制及び進捗管理方法が示され、取替不能メーターの減少に向けた取組を含め、正確かつ継続的に実施できる内容となっているか。	3	12	
給水台帳閲覧等受付業務						
	受付管理	閲覧受付	給水台帳閲覧等受付業務について、受付方法、確認体制及び管理方法が示され、正確な受付及び情報提供を継続的に実施できる内容となっているか。	2	8	
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
- 提案価格に係る評価点に小数点以下の端数が生じた場合は、四捨五入する。
- 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