

評価項目	評価の視点	評価項目番号	提案項目	添付書類	評価項目点数	重み係数	評価指標	評価					比重(%)	
								特に優れている 5	優れている 4	良 3	可 2	劣る 0		
業務実施方針に関する事項	(1) 業務の重要性、実施に当たっての留意事項を踏まえ、業務の適正な実施及びお客様サービスの向上が可能な業務実施方針となっているか。	1	業務実施方針 業務の適正な実施及びお客様サービスの向上について、以下の①～④を踏まえた具体的で実現可能な提案 ①業務実施の安定性及び継続性 ②責任を持って業務を実施できる人員配置の考え方 ③各業務に関する適切な実施計画 ④その他業務の適正な実施及びお客様サービスの向上に資する業務実施方針		15	3	5	①～④を踏まえた特に優れた業務実施方針		①～④を踏まえた優れた業務実施方針			左記に満たない	
	(2) 安定した業務を継続できるか。	2	業務の継続性 特に、業務従事者に多数の欠勤や退職が生じた場合に、業務(お客様サービス)を維持・継続するための具体的で実現可能な提案		5	1	5	業務を確実に維持・継続できる特に優れた提案		業務を確実に維持・継続できる優れた提案			左記に満たない	
	(3) 各業務について適切な事前準備ができるか。	3	準備期間における研修体制 準備期間(契約締結後、業務を開始するまでの期間)の研修計画の提案 ①方針 ②実施体制 ③スケジュール ④内容		5	1	5	業務開始日から業務を適正に実施できる特に優れた研修体制		業務開始日から業務を適正に実施できる優れた研修体制			左記に満たない	
	(4) 各業務について適切な引継ぎができるか。	4	後任の事業者への引継ぎ 後任の事業者が円滑に業務を実施するための適切な引継ぎについて具体的で実現可能な提案		5	1	5	業務の確実な引継ぎができる特に優れた提案		業務の確実な引継ぎができる優れた提案			左記に満たない	
					30									8.0%
業務体制に関する事項	(1) 類似業務の完了実績をどの程度有しているか。	5	類似業務完了実績 平成22年4月1日からこの公告までの間における類似業務の完了実績 ※類似業務の完了実績とは、水道法(昭和32年法律第177号)第6条に規定する水道事業における、受託区域の給水戸数が2万5千戸以上のメーター検針及び滞納料金の徴収に関する業務を完了した元請実績をいう。ただし、共同企業体として請け負った業務の場合にあっては、代表構成員としての履行実績に限るものとし、代表構成員以外の構成員としての履行実績を除く。	契約書等	10	2	5	類似業務の完了実績が10件以上ある。	類似業務の完了実績が8件以上ある。	類似業務の完了実績が5件以上ある。	類似業務の完了実績が3件以上ある。		左記に満たない	
	(2) 責任を持って業務を適正に実施でき、急な欠員や苦情等への対応が可能な体制が取れているか。	6 【新規】	統括業務責任者の選任 相当の従事経験年数※を有する統括業務責任者(1名)を選任できるか。 ※同種同等業務の管理・監督業務の従事経験年数をいう。従事経験年数を確認できる書類は準備期間に求める。		5	1	5	10年以上の管理・監督業務の従事経験者を統括業務責任者として配置できる。	8年以上の管理・監督業務の従事経験者を統括業務責任者として配置できる。	5年以上の管理・監督業務の従事経験者を統括業務責任者として配置できる。	4年以上の管理・監督業務の従事経験者を統括業務責任者として配置できる。		左記に満たない	
		7 【新規】	統括業務責任者の業務体制 泉南水道センター又は阪南水道センターに1名配置する統括業務責任者の業務体制に係る提案 (給水停止など各水道センターにおいて重要業務を実施する際に適切な対応ができる具体的で実現可能な体制の確保について)		5	1	5	特に優れた提案		優れた提案			左記に満たない	
		8 【新規】	副統括業務責任者の選任 相当の従事経験年数※を有する副統括業務責任者(2名)を選任できるか。(1名ずつの従事経験年数を評価する。) ※同種同等業務の管理・監督業務の従事経験年数をいう。従事経験年数を確認できる書類は準備期間に求める。		6	2	3			5年以上の管理・監督業務の従事経験者を副統括業務責任者として配置できる。	3年以上の管理・監督業務の従事経験者を副統括業務責任者として配置できる。		左記に満たない	
		9 【新規】	業務主任担当者の選任 相当の従事経験年数※を有する業務主任担当者(4名)を選任できるか。(1名ずつの従事経験年数を評価する。) ※同種同等業務の従事経験年数をいう。従事経験年数を確認できる書類は準備期間に求める。		12	4	3			5年以上の従事経験者を業務主任担当者として配置できる。	3年以上の従事経験者を業務主任担当者として配置できる。		左記に満たない	
		10	業務従事者等の接遇及び苦情処理対応のスキルアップ		5	1	5	研修に加え、接遇及び苦情処理に関する教育プログラムの定期的な実施や資格取得制度が確立されている。		接遇及び苦情処理について専門的な知識を有する者による定期的な研修が実施できる。(年1回以上)			左記に満たない	
	11	各業務における研修体制 各業務の習得及び処理能力向上のための研修計画の提案 ①方針 ②実施体制 ③スケジュール ④内容		5	1	5	業務の質の向上につながる特に優れた研修体制		業務の質の向上につながる優れた研修体制			左記に満たない		

評価項目	評価の視点	評価項目番号	提案項目	添付書類	評価項目点数	重み係数	評価指標	評価					比重(%)	
								特に優れている 5	優れている 4	良 3	可 2	劣る 0		
	(3) 品質マネジメントに取り組んでいるか。	12	品質マネジメントシステム 顧客満足度を向上させる品質マネジメントシステムの組織的な取組について、以下の①～③を踏まえた具体的で実現可能な提案及び④のISO9001の認証の取得 ①業務効率の改善や組織体制の強化 ②仕事の見える化による業務継承の円滑化 ③継続的な改善による企業価値の向上 ④本件の公告時点におけるISO9001の認証の取得	④に該当する場合は登録証の写し	3	1	3			④を有する又は①～③を踏まえた品質マネジメントシステムの組織的な取組が確立されている。				
					51								14.0%	
業務履行に関する事項	(1) 受付業務 各水道センターにおける各業務の内容を十分に理解するとともに、受付業務を適正に実施し、誤りやトラブルを防止するための方策等を有しているか。	13	受付業務に係る以下の4項目に対する具体的で実現可能な提案 ①業務内容全般を理解し、あらゆるお客様に適切な説明や対応ができる窓口従事者の配置 ②的確かつ迅速な苦情処理及び不当要求対応の体制 ③業務を円滑に実施するための情報共有の仕組み ④その他受付業務の適正な実施に資する取組		15	3	5	①～④の全4項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち3項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち1項目について具体的で実現可能な提案			左記に満たない
	(2) メーター検針業務 メーター検針業務を適正に実施し、誤りやトラブルを防止するための方策等を有しているか。	14	メーター検針業務に係る以下の4項目に対する具体的で実現可能な提案 ①誤検針の防止、難検針の改善 ②漏水等異常水量、無断使用等の早期発見及びお客様への告知 ③検針員の欠員対応及び安全確保等 ④その他メーター検針業務の適正な実施に資する取組		15	3	5	①～④の全4項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち3項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち1項目について具体的で実現可能な提案			左記に満たない
	(3) 料金システムを使用した事務処理 料金システムを使用した事務処理のより適正な実施に向けた取組	15	料金システムを使用した事務処理について、以下の4項目に対する具体的で実現可能な提案 ①調定・伝送データ等処理のオペレーションミスの防止 ②入力原票の保管及びデータ入力ミスの防止 ③料金システムの品質向上のための提案の仕組み ④その他料金システムを使用した事務処理の適正な実施に資する取組		10	2	5	①～④の全4項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち3項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち1項目について具体的で実現可能な提案			左記に満たない
	(4) 収納業務 収納業務のより適正な実施に向けた取組	16	収納業務に係る以下の4項目に対する具体的で実現可能な提案 ①口座振替率の向上 ②過誤(重複)納付の防止 ③正確な納付書の出力及び発送の確保 ④その他収納業務のより適正な実施に資する取組		15	3	5	①～④の全4項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち3項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち1項目について具体的で実現可能な提案			左記に満たない
	(5) 滞納整理業務 滞納整理業務のより適正な実施に向けた取組	17	滞納整理業務(給水停止の執行を含む。)に係る以下の4項目に対する具体的で実現可能な提案 ①滞納整理業務要員の確保等の体制 ②給水停止リストに基づく厳格な給水停止の執行(停水解除の円滑な対応を含む。) ③無届転出など滞納者の所在把握及び接触率の向上 ④その他滞納整理業務の適正な実施に資する取組		15	3	5	①～④の全4項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち3項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち1項目について具体的で実現可能な提案			左記に満たない
	(6) 水道料金等の目標収納率の設定等の妥当性	18 【新規】	水道料金等の目標収納率の設定及びその実現に対する具体的で実現可能な提案		15	3	5	具体的で実現可能な特に優れた提案		具体的で実現可能な優れた提案				左記に満たない
	(7) 開栓及び閉栓業務 開栓及び閉栓業務のより適正な実施に向けた取組	19	開栓及び閉栓業務(開栓に伴う精算を含む。)に係る以下の5項目に対する具体的で実現可能な提案 ①開閉栓受付表の管理及び開閉栓作業漏れの防止(繁忙期における対応策を含む。) ②開栓時の宅内漏水の確実な検出 ③開栓立会時における今後の所在、連絡先等の情報の確実な徴取(阪南水道事業においては、確実な現地精算含む。) ④給水装置を取り扱う技術の向上や事故防止 ⑤その他開栓及び閉栓業務の適正な実施に資する取組		15	3	5	①～⑤のうち4項目について具体的で実現可能な提案	①～⑤のうち3項目について具体的で実現可能な提案	①～⑤のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～⑤のうち1項目について具体的で実現可能な提案			左記に満たない
	(8) 休日業務【阪南水道事業】 休日業務のより適正な実施に向けた取組	20 【新規】	阪南水道事業における休日業務に係る以下の3項目に対する具体的で実現可能な提案 ①開閉栓・精算収納等の庁舎外業務の執行維持ができる従事者の配置 ②宅内漏水・断水等の電話相談、開閉栓等の窓口・電話受付、窓口料金収納等の庁舎内業務に適切な対応ができる従事者の配置 ③その他休日業務の適正な実施に資する取組		5	1	5	①～③の全3項目について具体的で実現可能な提案	①～③のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～③のうち1項目について具体的で実現可能な提案				左記に満たない
	(9) 水道メーター関係業務【泉南水道事業】 水道メーター関係業務のより適正な実施に向けた取組	21 【新規】	泉南水道事業における水道メーター関係業務に係る以下の3項目に対する具体的で実現可能な提案 ①水道メーター取替時の住民対応 ②適正なメーター管理と水道センターとの連携方法 ③その他水道メーター関係業務の適正な実施に資する取組		5	1	5	①～③の全3項目について具体的で実現可能な提案	①～③のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～③のうち1項目について具体的で実現可能な提案				左記に満たない

評価項目	評価の視点	評価項目番号	提案項目	添付書類	評価項目点数	重み係数	評価指標	評価					比重(%)
								特に優れている 5	優れている 4	良 3	可 2	劣る 0	
業務履行に関する事項	(10) 水道メーター関係業務【岬水道事業】 水道メーター関係業務のより適正な実施に向けた取組	22 【新規】	岬水道事業における水道メーター関係業務に係る以下の3項目に対する具体的で実現可能な提案 ①水道メーターの検定有効期間の適正な管理 ②効率的な現場作業の実施 ③その他水道メーター関係業務の質の向上に資する取組		5	1	5	①～③の全3項目について具体的で実現可能な提案	①～③のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～③のうち1項目について具体的で実現可能な提案			
	(11) 給水装置工事申込受付等業務【岬水道事業】 給水装置工事申込受付等業務のより適正な実施に向けた取組	23 【新規】	岬水道事業における給水装置工事申込受付等業務に係る以下の3項目に対する具体的で実現可能な提案 ①給水装置工事申込受付時の適正かつ迅速な対応 ②発注者への正確な情報の引継ぎ ③その他給水装置工事申込受付等業務の質の向上に資する取組		5	1	5	①～③の全3項目について具体的で実現可能な提案	①～③のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～③のうち1項目について具体的で実現可能な提案			
	(12) 福祉的配慮が必要なお客様への対応度	24	生活困窮者、障がい者、高齢者等福祉的配慮が必要なお客様への対応について、以下の①～③を踏まえた具体的で実現可能な提案 ①福祉的配慮が必要なお客様への対応 ②業務を円滑に実施するための情報共有の仕組み ③その他福祉的配慮が必要なお客様への適切な対応のための取組		10	2	5	①～③を踏まえた具体的で実現可能な特に優れた提案		①～③を踏まえた具体的で実現可能な優れた提案			
	(13) 業務マニュアルの整備業務 業務マニュアルの整備への取組	25 【新規】	業務マニュアルの整備業務の推進に対する具体的で実現可能な提案		10	2	5	具体的で実現可能な特に優れた提案		具体的で実現可能な優れた提案			
	(14) 業務改善等の推進	26 【新規】	(1)から(13)における提案以外で、以下の4項目に対する具体的で実現可能な提案 ①水道の適正な使用状況の把握 ②費用削減方策 ③本委託業務の活用を前提とした付加業務 ④その他業務の適正化や業務改善のための取組 ※提案は、4水道事業共通でも、特定の水道事業のみの取組でも可		20	4	5	①～④の全4項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち3項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち1項目について具体的で実現可能な提案		
	(15) 業務の標準化(運用の統一)の推進	27 【新規】	業務の適正な実施、効率化、ミスが生じにくい運用の視点から各水道センターにおける業務の標準化(運用の統一)を推進するための具体的で実現可能な提案		20	4	5	具体的で実現可能な特に優れた提案		具体的で実現可能な優れた提案			
(16) 共同発注のメリットの発揮	28 【新規】	4水道センターによる共同発注のメリットが発揮できる具体的で実現可能な提案		15	3	5	具体的で実現可能な特に優れた提案		具体的で実現可能な優れた提案				
					195								51.0%
コンプライアンスに関する事項	(1) 個人情報保護及び情報セキュリティに対する取組の妥当性	29	個人情報保護及び情報セキュリティについて、以下の4項目を踏まえた具体的で実現可能な提案 ①個人情報保護体制及び個人情報流出防止対策 ②業務従事者等への指導、研修 ③情報漏えいが発生した場合の対応策 ④その他個人情報保護及び情報セキュリティの強化に資する取組		15	3	5	①～④を踏まえた具体的で実現可能な特に優れた提案		①～④を踏まえた具体的で実現可能な優れた提案			
		30	認定等の取得 本件の公告時点において、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)による「プライバシーマーク」の付与認定及び、一般社団法人情報マネジメント認定センター(ISMS-AC)が認定した認証機関による「情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)」適合性評価制度の認証を有しているか。	登録証の写し	3	1	3			両方を有する			
	(2) 公金の適正な管理並びに不正事案及び事故の防止に対する取組の妥当性	31	公金の適正な管理並びに不正事案及び事故の防止について、以下の5項目に対する具体的で実現可能な提案 ①公金及び領収印の管理方法 ②不正事案等を防止するための検査体制の方策 ③不正事案等が発生した場合の対応策 ④自主検査など組織的な取組方針 ⑤その他公金の管理及び不正事案等の防止に資する取組		15	3	5	①～⑤のうち4項目について具体的で実現可能な提案	①～⑤のうち3項目が具体的で実現可能な提案	①～⑤のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～⑤のうち1項目について具体的で実現可能な提案		
	(3) リーガルチェック体制の妥当性	32	弁護士によるリーガルチェック体制に関する具体的な提案 (滞納整理などコンプライアンスに配慮する必要がある業務を実施する際の弁護士によるリーガルチェック体制について)	提案内容が確認できる書類	10	2	5	組織内弁護士との連携及び顧問への相談の体制が整っている。		顧問弁護士への相談の体制が整っている。			
(4) 人権啓発に対する取組の妥当性	33	人権啓発について、以下の3項目に対する実績又は具体的で実現可能な提案 ①「公正採用選考人権啓発推進員」の設置の有無 ②「企業内人権啓発研修実施報告書」の提出の有無 ③その他人権啓発に資する取組 ・障害者差別解消法に基づく障がい者への合理的配慮 等	①、②所轄の公共職業安定所への提出資料の写し	15	3	5	①及び②の各項目を満たし、かつ③の項目について具体的で実現可能な提案	①及び②の各項目を満足	①又は②の各項目を満たし、及び③の項目について具体的で実現可能な提案	①若しくは②の各項目を満たし、又は③の項目について具体的で実現可能な提案			
					58								16.0%

評価項目	評価の視点	評価項目番号	提案項目	添付書類	評価項目点数	重み係数	評価指標	評価					比重(%)
								特に優れている 5	優れている 4	良 3	可 2	劣る 0	
5 危機事象対応に関する事項	(1) 危機事象が発生した場合の対応の妥当性	34	危機事象発生時における業務継続計画について、以下の3項目を踏まえた具体的で実現可能な提案 ①業務従事者の被災及び交通途絶時の要員補充の方法(短期) ②業務継続のための方策について(長期) ③その他業務継続のための取組		10	2	5	①～③を踏まえた具体的で実現可能な特に優れた提案		①～③を踏まえた具体的で実現可能な優れた提案		左記に満たない	
		35	大規模災害時における具体的で実現可能な提案		10	2	5	具体的で実現が可能な特に優れた提案		具体的で実現が可能な優れた提案		左記に満たない	
		36	配水管の破損や凍結等により広範囲にわたる断水が生じるなど水道事故が発生した場合における具体的で実現可能な提案		10	2	5	具体的で実現が可能な特に優れた提案		具体的で実現が可能な優れた提案		左記に満たない	
					30							8.0%	
6 社会貢献に関する事項	(1) 環境保全に対する取組の妥当性	37	(A)「環境報告書」として環境保全に関する方針、目標、計画、環境マネジメントに関する状況、環境負荷の低減に向けた取組の状況等について取りまとめ、定期的に公表しているか(公告日以前過去3年以上の実績)。 (B) 環境マネジメントシステムの認証について、本件の公告時点における以下の4項目の取得状況(1つ以上の取得で可とする) ①ISO14001(国際規格) ②エコアクション21(一般財団法人 持続性推進機構) ③エコステージ(一般社団法人 エコステージ協会) ④KES・環境マネジメントシステム・スタンダード(特定非営利活動法人 KES環境機構)	(A)環境報告書(過去3年分) (B)認証の登録証	5	1	5	(A)及び(B)を満足		(A)又は(B)を満足		左記に満たない	
	(2) 地域貢献に対する取組の妥当性	38	本委託業務の活用を前提とした地域貢献について、以下の4項目に対する具体的で実現可能な提案 ①泉南市・阪南市・田尻町・岬町在住者の就労支援 ②泉南市・阪南市・田尻町・岬町内の地域活動(各種行事)への支援 ③泉南市・阪南市・田尻町・岬町内の地域見守りサービス ④その他地域貢献のための取組 ※提案は、4市町共通でも、特定の市町のみにおける取組でも可		5	1	5	①～④の全4項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち3項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち2項目について具体的で実現可能な提案	①～④のうち1項目について具体的で実現可能な提案	左記に満たない	
合計					10								3.0%
合計					374								100.0%