

技術提案資料評価結果(全体)

資料3

評価項目	評価項目番号	提案項目	評価点数		重み係数	評価項目素点		最高評価項目素点
			入札参加業者			入札参加業者		
			A	B		A	B	
1 業務実施方針に関する事項	1	業務実施方針	5	5	3	15	15	15
	2	業務の継続性	5	3	1	5	3	5
	3	準備期間における研修体制	5	3	1	5	3	5
	4	後任の事業者への引継ぎ	3	3	1	3	3	5
	小計					28	24	30
2 業務体制に関する事項	5	類似業務完了実績	5	5	2	10	10	10
	6	統括業務責任者の選任	4	5	1	4	5	5
	7	統括業務責任者の業務体制	3	3	1	3	3	5
	8	副統括業務責任者の選任	3	3	2	6	6	6
	9	業務主任担当者の選任	3	3	4	12	12	12
	10	業務従事者等の待遇及び苦情処理対応のスキルアップ	5	3	1	5	3	5
	11	各業務における研修体制	5	5	1	5	5	5
	12	品質マネジメントシステム	3	3	1	3	3	3
小計					48	47	51	
3 業務履行に関する事項	13	受付業務に関する具体的で実現可能な提案	5	5	3	15	15	15
	14	メーター検針業務に関する具体的で実現可能な提案	5	5	3	15	15	15
	15	料金システムを使用した事務処理について、具体的で実現可能な提案	5	5	2	10	10	10
	16	収納業務に関する具体的で実現可能な提案	5	5	3	15	15	15
	17	滞納整理業務(給水停止の執行を含む。)に関する具体的で実現可能な提案	5	5	3	15	15	15
	18	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	3	3	3	9	9	15
	19	開栓及び閉栓業務(閉栓に伴う精算を含む。)に関する具体的で実現可能な提案	5	5	3	15	15	15
	20	阪南水道事業における休日業務に関する具体的で実現可能な提案	5	5	1	5	5	5
	21	泉南水道事業における水道メーター関係業務に関する具体的で実現可能な提案	5	5	1	5	5	5
	22	岬水道事業における水道メーター関係業務に関する具体的で実現可能な提案	5	5	1	5	5	5
	23	岬水道事業における給水装置工事申込受付等業務に関する具体的で実現可能な提案	5	5	1	5	5	5
	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、具体的で実現可能な提案	5	5	2	10	10	10
	25	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	3	5	2	6	10	10
	26	その他の業務履行に関する具体的で実現可能な提案	5	4	4	20	16	20
	27	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	3	3	4	12	12	20
28	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	5	3	3	15	9	15	
小計					177	171	195	

事 項 4 コ ン プ ラ イ ア ン ス に 関 す る	29	個人情報保護及び情報セキュリティについて、具体的で実現可能な提案	5	3	3	15	9	15
	30	認定等の取得	3	0	1	3	0	3
	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、具体的で実現可能な提案	5	5	3	15	15	15
	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	3	3	2	6	6	10
	33	人権啓発について、実績又は具体的で実現可能な提案	3	3	3	9	9	15
	小計						48	39
事 項 5 危 機 事 象 対 応 に 関 す る 事	34	危機事象発生時における業務継続計画について、具体的で実現可能な提案	5	3	2	10	6	10
	35	大規模災害(地震、風水害等)により、広域的に、漏水、断水等の被害や停電が発生し、復旧等の対応が必要となった場合における、具体的で実現可能な提案	5	5	2	10	10	10
	36	各水道センターの管内において、配水管の破損や凍結等による漏水、減・断水や水質事故等が発生し、復旧等の対応が必要となった場合における、具体的で実現可能な提案	3	3	2	6	6	10
	小計						26	22
6 社 会 貢 献 に 関 す る 事 項	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取得状況(1つ以上の取得で可とする)	3	0	1	3	0	5
	38	本委託業務の活用を前提とした地域貢献について、具体的で実現可能な提案	5	5	1	5	5	5
	小計						8	5
合計						335	308	374

技術提案資料評価結果(抜粋)

評価項目	評価の視点	評価項目番号	提案項目	評価点数		重み係数	評価項目素点		最高評価項目素点	評価の理由
				入札参加業者			入札参加業者			
				A	B		A	B		
1 業務実施方針に関する事項	(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 評価指標(5:特に優れている、3:良、0:劣る)	5	3	1	5	3	5	業者A:府内12営業所の応援体制を「特優」評価。 業者B:欠員が生じることを抑制する取組みは評価するが、具体の欠員発生時に対する提案が乏しい部分があるので、「優」に留まる。
	(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 評価指標(5:特に優れている、3:良、0:劣る)	5	3	1	5	3	5	業者A:準備期間中に計17項目の研修を計画しており、非常に充実した研修体制といえる。 業者B:準備期間中に計8項目の研修を計画しており、充実した研修体制といえる。
2 業務体制に関する事項	(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	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。 評価指標(5:特に優れている、4:優れている、3:良、2:可、0:劣る)	4	5	1	4	5	5	審査資料の記載内容による。
		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 評価指標(5:特に優れている、3:良、0:劣る)	5	3	1	5	3	5	業者A: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。 業者B: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)
3 業務履行に関する事項	(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度	25	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 評価指標(5:特に優れている、3:良、0:劣る)	3	5	2	6	10	10	業者A:記載内容は、マニュアル整備の手法として、具体的で実現可能な優れた提案と評価できる。 業者B:現在マニュアルをベースとすること、将来のマニュアル標準化が目指されている点で、「特優」評価とする。
	(14) 業務改善等の推進	26	(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 評価指標(5:特に優れている、4:優れている、3:良、2:可、0:劣る)	5	4	4	20	16	20	業者A:1)~4)の全4項目について具体的で実現可能な提案である。 業者B:4)において、スマートメーターの実証実験は、実現性が低いので、3項目について具体的で実現可能な提案と評価した。
	(16) 共同発注のメリットの発揮	28	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 評価指標(5:特に優れている、3:良、0:劣る)	5	3	3	15	9	15	業者A:インターネット受付システムの導入等、具体的で実現可能な特に優れた提案である。 業者B:具体的で実現可能な優れた提案である。

評価項目	評価の視点	評価項目番号	提案項目	評価点数		重み係数	評価項目素点		最高評価項目素点	評価の理由
				入札参加業者			入札参加業者			
				A	B		A	B		
4 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 評価指標(5:特に優れている、3:良、0:劣る)	5	3	3	15	9	15	業者A:個人情報保護士の有資格者を統括業務責任者に置く等、1)～4)を踏まえた具体的で実現可能な特に優れた提案である。 業者B:1)～4)を踏まえた具体的で実現可能な優れた提案である。
		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。 評価指標(3:良、0:劣る)	3	0	1	3	0	3	審査資料の記載内容による。
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 ※ここでの「危機事象」とは、地震、風水害、感染症のまん延、その他の災害・事故・事件等で、その被害や影響が一定期間継続するものをいう。 1) 業務従事者への被害、影響が発生した場合の要員補充の方法(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 評価指標(5:特に優れている、3:良、0:劣る)	5	3	2	10	6	10	業者A:無線機、備蓄、安否確認システムは、「特優」評価。 業者B:グループ会社との協力は優れた提案だが、法的に実現性に困難も懸念される点で「優」評価にとどめた。
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) 1) ISO14001(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) 4) KES・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) 評価指標(5:特に優れている、3:良、0:劣る)	3	0	1	3	0	5	審査資料の記載内容による。