

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	特に優れている	優れている	良	可	劣る
								5	4	3	2	0
1 業務実施方針に関する事項	(1) 業務の重要性、実施にあたっての留意事項を踏まえ、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4項目に対する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)責任をもって業務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)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) 安定した業務を継続できるか。	2	業務の継続性 作業員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(契約後、業務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							
2 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24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2万4千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。 なお、庁舎管理業務、中央監視制御設備警報対応業務は含まれていなくてもよい。	受託契約書等	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	業務責任者の選任 相当の従事経験年数※を有する業務責任者(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。		10	2	5	10年以上の管理、監督業務の従事経験者を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業務責任者として配置できる。	左記に満たない
		7	副業務責任者の選任 相当の従事経験年数※を有する副業務責任者(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。		10	2	5	5年以上の管理、監督業務の従事経験者を副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業務責任者として配置できる。		左記に満たない
		8	作業員の選任 相当の従事経験年数※を有する作業員を選任できるか。(1名ずつの従事経験年数を評価する。) ※同種同等業務従事経験年数をいう。従事経験年数等を確認できる書類は準備期間に求める。		10	2	5	1年以上の従事経験者を8割以上配置できる。		1年以上の従事経験者を6割以上配置できる。		左記に満たない
		9	接遇等に関する経験者の配置 1)接遇に関する専門的な知識を有する者※の配置について 2)苦情処理経験のある者※の配置について  ※「接遇に関する専門的な知識を有する者」とは、「実務技能検定協会サービス接遇検定2級以上の者」とする。 ※「苦情処理経験のある者」とは、窓口における苦情処理の対応を1年以上行ったことのある実務経験者とする。 ※経験等を確認できる書類は準備期間に求める。		5	1	5	接遇及び苦情処理に関する経験者を配置できる。		事業者の組織内で、接遇及び苦情処理に関する経験者による研修を実施できる。(年1回以上)		左記に満たない
	10	各業務における研修体制 各業務の習得及び業務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	特に優れている 5	優れている 4	良 3	可 2	劣る 0
2 業務 体制 に関する 事項	(3) 品質マネジメントシステムに取り組んでいるか。	11	品質マネジメントシステム 顧客満足向上を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4項目に対する具体的で実現可能な提案及び 4)のISO9001の認証取得 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の認証取得	4)に該当する場合は登録証の写し	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項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち2項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち1項目が具体的で実現可能な提案	左記に満たない
						55						
3 業務 履行 に関する 事項	(1) 受付業務 四條畷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。	12	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、あらゆる使用者等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項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち2項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち1項目が具体的で実現可能な提案	左記に満たない
	(2) 水道メーター検針業務 水道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。	13	水道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使用者等への告知 3)検針員の欠員対応及び安全確保等 4)その他水道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項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち2項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち1項目が具体的で実現可能な提案	左記に満たない
	(3) 上下水道料金システムを使用した事務処理 上下水道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方策等を有しているか。	14	上下水道料金システムを使用した事務処理について、以下の3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カミスの防止 3)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		15	3	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項目が具体的で実現可能な提案	1)~3)のうち1項目が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方策等を有しているか。	15	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)収納率の向上 2)口座振替率の向上 3)過誤(重複)納付の防止 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項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち2項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち1項目が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方策等を有しているか。	16	滞納整理業務(給水停止の執行を含む。)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)給水停止リストに基づく給水停止の執行(停水解除の円滑な対応を含む。) 2)無届転出など滞納者の所在把握及び接触率の向上 3)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)~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項目が具体的で実現可能な提案	1)~3)のうち1項目が具体的で実現可能な提案		左記に満たない
	(6) 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方策等を有しているか。	17	開閉栓業務について、以下の4項目に対する具体的で実現可能な提案 1)繁忙期における対応 2)給水装置を取り扱う技術の向上や事故防止 3)事故発生時における事故処理及び損害賠償等に関する対応 4)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)~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項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち2項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち1項目が具体的で実現可能な提案	左記に満たない
	(7) 福祉的配慮が必要な使用者等への対応について方策等を有しているか。	18	生活困窮者、障がい者、高齢者等福祉的配慮が必要な使用者等への対応について、以下の3項目に対する具体的で実現可能な提案 1)福祉的配慮が必要な使用者等への対応 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使用者等への適切な対応のための取組		15	3	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項目が具体的で実現可能な提案	1)~3)のうち1項目が具体的で実現可能な提案		左記に満たない
	(8) 業務改善等の推進	19	(1)から(7)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		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項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち2項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち1項目が具体的で実現可能な提案	左記に満たない
					120							

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	特に優れている	優れている	良	可	劣る
								5	4	3	2	0
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関する取組の妥当性	20	個人情報保護及び情報セキュリティについて、以下の4項目に対する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)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項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち2項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち1項目が具体的で実現可能な提案	左記に満たない
		21	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。		左記に満たない
	(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	22	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)不正事案が発生した場合の対応策 4)自主検査など内部での組織的な取組方針 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5項目について具体的で実現可能な提案	1)~5)のうち4項目が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1項目が具体的で実現可能な提案	左記に満たない
		23	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 (滞納整理業務などコンプライアンスに配慮する必要の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弁護士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。		左記に満たない
	(4) 人権啓発に対する取組の妥当性	24	人権啓発について、以下の3項目に対する実績また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)その他人権啓発に対する取組 ・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 3)具体的資料	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)または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		左記に満たない
					58							
5 緊急時対応に関する事項	(1) 危機事象が発生した場合の対応の妥当性	25	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)作業員への被災被害、影響が発生した場合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
		26	大規模災害時における四條畷水道センターへの協力体制についての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		左記に満たない
	27	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四條畷水道センター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		左記に満たない	
					30							
6 社会(地域)貢献に関する事項	(1) 環境保全に対する取組の妥当性	28	(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)	(A)環境報告書(過去3年分) (B)認証の登録証	10	2	5	(A)及び(B)を満足		(A)または(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	29	本業務内容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)四條畷市在住者の就労支援 2)四條畷市内の地域活動(各種行事)への支援 3)地域の見守りサービス 4)その他地域貢献のための取組		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項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち2項目が具体的で実現可能な提案	1)~4)のうち1項目が具体的で実現可能な提案	左記に満たない
合計					20							
					313							