

## 評価項目一覧

### 1 事業者グループの評価（事務局により採点）

評価項目	企画提案書の 該当箇所	評価の視点	配点
業務実績・地域貢献度	様式2-1⑦(1)	受注した実績があれば5点を加算する。	5
	様式2-1⑦(2)	上下水道の運営に資する協定等の締結、その他地域活動への参加実績があれば5点を加算する。	5
地元企業点	様式2-2	グループ全体の参加事業者のうち市内業者の割合に応じて評価する。 (市内業者の割合が100% = 15点、50%以上 = 10点、50%未満 = 5点)	15
修繕工事件数	様式2-2別紙	参加事業者が令和6年度に実施した修繕工事件数に応じて評価する。 12,000件以上 = 10点 10,000件～11,999件 = 8点 8,000件～9,999件 = 6点 6,000件～7,999件 = 4点 4,000件～5,999件 = 2点 4,000件未満 = 0点	10
価格評価	－	最低価格を提示した者 = 5点 その他の見積額は5点×(最低見積額/見積額)とする。※小数点第1位四捨五入	5
小計			40

### 2 提案内容の評価（選定委員による採点）

評価項目	企画提案書の 該当箇所	評価の視点	配点
電話受付体制	様式2-3	繁忙期であっても応答率を達成するための対策が図られているか。	30
		お客さまの不安を和らげる対応が意識されているか。	
		お客さまに速やかに事業者を手配するための工夫がされているか。	
		個人情報保護について具体的な対策がとられているか。	
修繕工事体制	様式2-4	繁忙期であっても修繕対応率を達成するための対策が図られているか。	30
		着工前の説明や金額の提示方法について、お客さまへの納得が得られる工夫がされているか。	
		水道局が対応すべき事項であった場合に、水道局との適切な連携が検討されているか。	
		個人情報保護について具体的な対策がとられているか。	
苦情処理体制	様式2-5	苦情処理対応の責任者等が明確となっているか。	20
		再発防止策についての工夫がされているか。	
お客さま満足度向上の ための取組	様式2-6	「お客さま満足度アンケートはがき」の回収率を向上させる取り組みが検討されているか。	20
		アンケート結果、意見を事業運営に反映するための方法が検討されているか。	
		いわゆる「悪質事業者」との違いを明確にするための独自の工夫がされているか。	
広報体制・企画	様式2-7	神戸市水道事業、下水道事業等のイメージアップにつながる広報が企画されているか。	10
		グループの特色を生かした広報が企画されているか。	
小計			110
合計			150

※提案内容の評価方法：

評価項目ごとに6段階で評価し、評価項目ごとの配点に【評価レベル】に応じた比率を乗じて算出する。

【評価レベル】（6）特に優れている＝100%、（5）優れている＝80%、（4）標準＝60%、（3）やや不十分＝40%、（2）不十分＝20%、（1）評価不可＝0%

（例1）電話受付体制の評価レベルが「（5）優れている」の場合は、 $30 \times 80\% = 24$ 点

（例2）苦情処理体制の評価レベルが「（2）不十分」の場合は、 $20 \times 20\% = 4$ 点