

周南市上下水道局水道料金等徴収関連業務プロポーザル実施説明書

1. 趣旨

この実施説明書は、周南市上下水道局水道料金等徴収関連業務（以下「本業務」という。）について、社会情勢の変化や利用者ニーズの多様化に対応し、お客様への細やかなサービスを提供するとともに、適正かつ効率的な運営を図るため、専門的な知識と豊富な実績と経験、信頼性を有する民間事業者からプロポーザル方式により周南市上下水道局にとって最も適する事業者を選定するために必要な事項について定める。

2. 業務の概要

- (1) 業務名 周南市上下水道局水道料金等徴収関連業務
- (2) 業務内容
 - 1. 検針・調定業務
 - 2. 収納業務
 - 3. 滞納整理及び給水停止処分業務
 - 4. 開始及びメーター取り付け並びに止水栓開栓業務
 - 5. 中止精算及びメーター撤去並びに止水栓閉栓業務
 - 6. 下水道使用水量認定業務
 - 7. 過誤納金還付及び充当業務
 - 8. 総合受付及び入力業務
 - 9. 検定満期水道メーター取替業務
 - 10. その他 1.～9. に附帯する業務
- (3) 業務区域 周南市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例第4条第2項及び第3項に定める区域並びに前記区域以外の発注者の指示する区域とする。
- (4) 業務委託期間 契約の日から令和7年3月31日まで
- (5) 業務開始日 令和2年4月1日（契約は令和元年12月中を予定）
- (6) 業務開始準備期間 契約の日から業務開始日の前日まで
- (7) 委託料支払 業務開始月分からの支払とする。
- (8) 参考仕様書 別添の周南市上下水道局水道料金等徴収関連業務仕様書による
- (9) 業務規模 本業務の業務規模は、633,750千円を上限とする。（契約期間合計での消費税及び地方消費税額を含まない総額）ただし、この金額は、提案内容の規模を示すものであり、契約時の予定価格を示すものではないことに留意すること。

3. 事務局

事務局 周南市上下水道局 料金課
〒745-8655 山口県周南市岐山通1丁目1番地
電話番号 0834-22-8656
ファックス番号 0834-22-8636
電子メール suido-bill@city.shunan.lg.jp

4. プロポーザルへの参加資格

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者
- (2) 参加表明書提出時点において、会社法（平成17年法律第86号）第475条若しくは第644条の規定に基づく清算の開始、破産法（平成16年法律第75号）第18条第1項若しくは第19条第1項の規定に基づく破産手続開始の申立て、会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定に基づく再生手続開始の申し立てがなされた者でないこと。
- (3) 参加表明書の提出日時時点で、業務委託（営業種目は検針・料金徴収とする）において平成30・31年度「周南市競争入札参加資格者名簿（業務委託）」に登録されていること。
- (4) 参加表明書の提出の日から契約締結までの間において、本市から指名停止措置を受けていない者又は受けることが明らかである者でないこと。
- (5) 周南市入札契約からの暴力団等排除要綱（平成24年周南市要綱第37号）別表各号に掲げる措置要件に該当する者でないこと。
- (6) 平成28年度から平成30年度までの間に、給水戸数5万戸以上の水道事業者の発注する検針業務及び滞納整理業務の受注実績（類似の業務を含む）を1件以上有すること。
なお、受注実績の証明は履歴実績調書（様式4）を参加表明書提出時に併せて提出のこと。
- (7) 2名以上の常時雇用関係にある社員を配置できること。なお、常時雇用関係にある社員とは、社会保険（健康保険及び厚生年金保険）に加入し、令和2年4月1日以降、1年以上の雇用関係が見込まれる者をいう。
- (8) 参加形態は単体企業であること。

5. 参加表明書等の提出方法等

公告日 令和元年9月30日（月）

公告方法 周南市公式ホームページ

関係書類の入手方法

周南市公式ホームページからダウンロードするか事務局で交付する。

周南市トップページ⇒雇用事業者向け情報⇒上下水道局の入札情報

提出期限 令和元年10月17日（木）17時まで

提出場所 3. に定める事務局

提出書類 ア. 参加表明書（様式3）

イ. 本実施説明書4. に定める参加資格を示す確認資料

ウ. 会社概要（任意様式）

エ. 財務状況（直近2ヵ年会計年度における貸借対照表、損益計算書、可能であればキャッシュフロー計算書、個別注記表）

オ. 履行実績調書（様式4）

提出方法 郵送又は持参とする。（いずれの方法も提出期限内必着のこと）なお、持参による場合の受付時間は、土曜日、日曜日及び祝日を除く平日の9時から17時までとする。

参加資格審査結果

参加表明書提出者に対し、参加資格審査結果（様式5）を通知する。

6. 資料配布

参加表明書等を提出した事業者には、業務提案書作成に係る参考資料を配布する。なお、この参考資料については業務提案書作成の目的にのみ使用を許可するもので、他目的への使用流用等は一切禁止する。

7. 業務提案書の作成要領及び提出方法

(1) 業務提案書の提出部数及び様式等

① 提出部数

9部（原本1部、副本8部。いずれも紙媒体による提出とする。）

② 様式等

- 1) 業務提案書は表紙（様式6）及び目次を付けること。
- 2) 日本語を使用し、日本工業規格A4版縦置き横書き左綴りで、原則両面印刷の書類とするが、図表などはA3版の片面印刷で折込み挿入してよい。
- 3) 文字サイズは原則10.5ポイント以上とする。ただし、図表に使用する文字はこの限りではない。
- 4) 表紙、目次を除く各ページにはページ番号を記入すること。
- 5) 表紙は中身の紙材質と同等のものをを用いること。
- 6) 業務提案書の内容は、「8. 評価基準等」を参考とし、漏れなく記載すること。

(2) 提案見積書

提案見積書には、各年度の積算内訳書を添付し、業務提案書とは別に厳重に封緘の上、1部提出すること。

(3) 提出方法

提出期間 令和元年10月25日（金）9時から
令和元年11月8日（金）17時まで

提出場所 3. に定める事務局

提出方法 郵送又は持参とする。（いずれの方法も提出期限内必着のこと）なお、持参による場合の受付時間は、土曜日、日曜日及び祝日を除く平日の9時から17時までとする。

8. 評価基準等

(1) 評価基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、水道料金等徴収関連業務の受託事業者を選定するために、参加事業者から提出された業務提案書等の内容を、可能な限り客観的に評価するためのものである。

評価項目等については、次表に掲げるとおりとする。

評価項目		配点	小計	
会社内容に関する事項	① 会社概要及び財務状況	10	40点	
	② 業務受注実績	10		
	③ 経営理念及び社会的責任	10		
	④ 人材育成等	10		
業務委託に関する事項	業務体制	⑤ 業務体制及び業務執行計画（業務の品質管理）	30	230点
		⑥ 地域貢献（地元雇用等）	10	
	業務履行方法	⑦ 検針・調定業務に対する考え方	35	
		⑧ 収納業務に対する考え方	15	
		⑨ 滞納整理及び給水停止業務に対する考え方	35	
		⑩ 開始及びメーター取り付け並びに止水栓開栓業務に対する考え方	15	
		⑪ 中止精算及びメーター撤去並びに止水栓閉栓業務に対する考え方		
		⑫ 下水道使用水量認定業務に対する考え方	10	
		⑬ 過誤納金還付及び充当業務に対する考え方	10	
		⑭ 総合受付及び入力業務に対する考え方	20	
		⑮ 検定満期水道メーター取替業務に対する考え方	10	
	個人情報保護及び危機管理	⑯ 個人情報保護に対する考え方	10	
		⑰ 防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方	10	
	その他提案	⑱ その他の業務提案	20	
	提案見積金額に関する事項	⑲ 提案見積金額	30	
合計			300点	

(2) 評価の着眼点

評価の基準は、主に業務に対する理解度、説明能力、意欲、業務提案書の的確性、表現力、独創性、実施手順の妥当性、人員配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力、提案見積金額における経済性等とする。

また、提案内容全体が、本市上下水道事業のサービス向上のために寄与する優れた提案

となっているかについても考慮する。なお、各項目の審査ポイントを次に記載する（ポイントを理解の上、業務提案書等の作成を行うこと。）。

① 会社概要及び財務状況

将来にわたり安定して行い得る経営基盤について

※直近2ヵ年度の財務状況についても説明してください。

② 業務受注実績

給水戸数5万戸以上の水道事業者の発注する検針業務及び滞納整理業務（類似の業務を含む）の受注実績について

③ 経営理念及び社会的責任

1) 自社の社会貢献に関する取り組みについて

2) 公営企業の業務受注者としてのコンプライアンス（法令遵守等）について

④ 人材育成等

1) 自社における人材育成の方針について

2) 従事者のモチベーションアップや離職防止策など、これまでの取り組みと今後の方策について

⑤ 業務体制及び業務執行計画（業務の品質管理）

1) 業務委託全般を通じて責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員の配置と、指揮命令系統及び管理・責任体制について

2) 業務統括責任者、業務統括副責任者、業務責任者における豊富な経験に基づく技能・知識を有する者の配置について

3) 欠員が生じた場合に、迅速かつ適切に対応でき得る人員の確保について

4) OA機器等の取り扱いに習熟した者の配置について

5) 従事者の接客能力、苦情対応能力等の向上に関する研修・教育の実施について

6) 業務委託範囲の各業務における執行計画について

7) 当該業務の効率化と窓口・電話対応等の顧客満足に向けた提案について

8) 準備期間中における研修、引継等について

⑥ 地域貢献（地元雇用等）

1) 地元雇用について

2) 地元経済への貢献等に対する提案について

⑦ 検針・調定業務に対する考え方

1) 検針員の人員配置と経験を有する検針員の確保について

2) 検針員の業務管理及び監督・指導について

3) 検針異常（漏水、異常水量等）時に対する対応及び認定水量の確定について

4) 検針遅れ及び誤検針に対する対応及び防止策について

5) 利用者からの苦情や問い合わせ等への対応について

※休日や検針員だけでは対応できない場合についても説明すること。

6) 検針データの管理及び作成・出入力ミスに対する対応及び防止策について

7) 調定水量の決定・更正業務に関して必要な人材と人員配置について

8) メーター2次側の宅内漏水調査に対する対応とスキルを有する人材の人員配置について

9) 無断使用の未然防止策及び判明した時の対応について

- 10) O A機器等を活用するなど当該業務の効率化に対する提案について
- ⑧ 収納業務に対する考え方
- 1) 応接業務（電話対応、料金受領等）について、経験と知識を有する人材の人員配置について
 - 2) 現金の適正な収納と管理方法について
 - 3) 使用者の支払方法等に関する管理と処理について
 - 4) 当該業務の効率化に対する提案について
- ⑨ 滞納整理及び給水停止業務に対する考え方
- 1) 滞納整理及び給水停止・解除に関する経験とスキルを有する人材の人員配置について
 - 2) 苦情、トラブル、不当要求等への対応について
 - 3) 滞納者が無届による転出や受託区域外へ転出した場合の調査及び対応について
 - 4) 未納料金の督促を効果的に行い、収納率を向上させるための方策について
 - 5) 給水停止執行後の滞納者への対応について
 - 6) 当該業務の効率化に対する提案について
- ⑩ 開始及びメーター取付け並びに止水栓開栓業務に対する考え方
- 1) 使用開始の届出に関する受付、データ入力等の業務全般について、経験を有する人材の人員配置について
 - 2) 止水栓開栓業務に関する知識と技量を有する人材の人員配置について
 - 3) メーター取付けに関する知識と技量を有する人材の人員配置について
 - 4) 業務時間外（休日、夜間等の緊急時）における人員配置及び連絡体制について
- ⑪ 中止精算及びメーター撤去並びに止水栓閉栓業務に対する考え方
- 1) 使用中止の届出に関する受付、調定水量の決定等の業務全般について、経験とスキルを有する人材の人員配置について
 - 2) 精算及び止水栓閉栓業務に関する知識と技量を有する人材の人員配置について
 - 3) メーター撤去に関する知識と技量を有する人材の人員配置について
 - 4) 業務時間外（休日、夜間等の緊急時）における人員配置及び連絡体制について
- ⑫ 下水道使用水量認定業務に対する考え方
- 1) 異常水量等への対応と調定水量の決定（認定、減量報告等）に関して、必要な人材の人員配置について
 - 2) 検針員の人員配置と検針及び報告並びに認定データの管理並びに処理について
- ⑬ 過誤納金還付及び充当業務に対する考え方
- 1) 重複納付者との調整、過誤納金の還付、充当処理等について、必要な人材の人員配置について
 - 2) 還付資金の保管、問い合わせ等の対応について
- ⑭ 総合受付及び入力業務に対する考え方
- 1) 窓口、電話等の対応におけるお客様サービスにつながる取組について
 - 2) 窓口、電話等における苦情等への適切な対応について
 - 3) 各種届出、申込書等に関する適切な処理及びデータ入力ミス防止策について
 - 4) 各種納付書、証明書等の発行及び送付に関する適切な処理について
 - 5) データ入力等のミス防止策及び再発防止策について
 - 6) 郵便物等の宛先不明等に関する居住先調査について

- 7) 当該業務の効率化に対する提案について
- ⑮ 検定満期水道メーター取替業務に対する考え方
 - 1) 苦情・トラブル等の防止策及び対応について
 - 2) 対象メーターに関するシステム管理、データ入力ミス防止策等について
 - 3) 当該業務の効率化に対する提案について
- ⑯ 個人情報保護に対する考え方
 - 1) 委託業務を運営する上での個人情報の管理体制及び情報の紛失、漏洩等の防止策について
 - 2) 想定される情報漏洩の事例とその発生時の対処方法について
 - 3) 従事者に対する指導・研修について
- ⑰ 防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方
 - 1) 地震、火災等の災害に備えた防災対策及び災害が発生した場合を想定した対策について
 - 2) 断水事故等が発生した場合の協力体制について
 - 3) 業務中の事故、盗難等による個人情報流出などの緊急事態に対して、公共事業の業務を担うものとしての適正な対応について
 - 4) 当該業務の効率化に対する提案について
- ⑱ その他の業務提案
 - 1) 徴収関連業務に係るお客様サービス向上につながる実現可能な具体的提案について
 - 2) IoTの活用による徴収関連業務の展望について

9. 本件に関する質問及びそれに対する回答の方法等

(1) 質問の内容

本実施説明書に記載する業務提案書等の作成、提出に必要な事項に限るものとし、審査に係る質問は受け付けない。

(2) 質問の提出方法

受付期間 令和元年10月 1日(火) 9時から

令和元年10月 8日(火) 17時まで

なお、受信確認は土曜日、日曜日及び祝日を除く平日の9時から17時までとする。

提出書類 質問書(様式1)による。

提出場所 3. に定める事務局

提出方法 郵送、ファックス又は電子メールのみによる。なお、質問書提出後には、必ず電話による受信確認を行ってください(持参不可。いずれの方法も提出期間内必着のこと)。

(3) 質問に対する回答の方法

令和元年10月11日(金) 17時から令和元年11月8日(金) 17時まで本市公式ホームページに掲載する。

10. 業務提案書の審査及び評価の実施方法

(1) 選定委員会

業務提案書の審査及び評価は、選定委員会において行う。

(2) 審査及び評価の流れ

① ヒアリングの実施

参加表明書及び業務提案書受付終了後、ヒアリングを実施する。令和元年11月21日（木）を予定しており、日程及び実施内容については別途通知する。

② 審査結果の通知

プロポーザル参加者全員に「審査結果通知書（様式7）」を通知する。なお、審査結果等についての異議申立ては受け付けませんので、あらかじめご了承ください。

(3) 審査及び評価結果の公表

選定委員会における審査及び評価の結果については、本プロポーザル手続の完了後に公表するものとする。

1 1. 非選定理由の説明に関する事項

(1) 非選定理由の説明請求

本実施説明書10.(2)②の定めにより非選定の通知を受けた者は、通知書を送付した日の翌日から起算して7日以内（休日を含まない。）に、書面（様式自由、ただしA4判、1ページ以内とする。）により周南市上下水道事業管理者に非選定理由についての説明を求めることができる。

(2) 非選定理由の説明請求に対する回答

非選定理由の説明請求への回答は、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して7日以内（休日を含まない。）に書面により行う。

(3) 非選定理由の説明請求の提出方法等

提出場所 3. に定める事務局

受付期間 説明を求めることができる期間内

提出方法 郵送又はファックスのみによる（持参不可。いずれの場合も受付期間内必着のこと。）。

1 2. 業務委託契約に関する事項

(1) 見積徴取の相手先としての選定

周南市上下水道局は、選定委員会が選定した事業者を、本業務委託契約の受託候補者とするとともに、業務内容の詳細について協議を実施する。

ただし、選定した事業者が下記のいずれかに該当し、事業者から見積徴取及び業務委託契約が締結できない場合には、次点者を受託候補者とするものとする。

- ① 地方自治法施行令第167条の4に規定する者に該当することとなったとき。
- ② 周南市から業務委託に係る指名停止を受けることとなったとき。
- ③ 選定後に本実施説明書13. に掲げる失格条項に該当して失格となったとき。
- ④ 見積徴取の結果、契約締結ができなかったとき。
- ⑤ 本業務委託契約の締結を辞退したとき。
- ⑥ その他の理由により業務委託契約の締結が不可能となったとき。

(2) 委託契約金額

委託契約金額は、周南市上下水道局の定める本業務委託に係る予算の範囲内とする。

(3) 業務委託の仕様及び実施条件

- ① 本業務委託の仕様については、受託候補者の業務提案書に記載された内容を尊重し周南市上下水道局において定める。
 - ② 本業務委託の仕様決定にあたり、受託候補者に対し業務の具体的な実施方法の提案等を依頼することがある。
 - ③ 業務の全部又は一部を第三者へ再委託してはならない。ただし、周南市上下水道局の承認を得たときは、この限りではない。
- (4) 契約内容等
本業務委託の契約は、周南市上下水道局会計規程、周南市契約事務規則及び周南市上下水道局業務委託契約約款によるものとする。
- (5) 失格による契約の解除
本業務委託の契約後に、契約者が本実施説明書13.に定める失格条項に該当していたことが明らかとなった場合には、契約の解除を行うことがある。

13. 参加者の失格

参加者が下記のいずれかに該当した場合には、その者の提出した参加表明書、業務提案書等を無効とし、失格とする。

- ① 業務提案書が提出期限までに提出されない場合
- ② 提出書類に虚偽の記載があった場合
- ③ 本実施説明書4.に定める参加資格を満たしていない若しくは満たすことができなくなった場合
- ④ その他本実施説明書等に反すると認められた場合
- ⑤ 審査の公平性に影響を与えるような行為があったと選定委員会及び事務局が認める場合
- ⑥ ヒアリングを開催した場合において、正当な理由なく欠席した場合
- ⑦ 前各号に定めるもののほか、著しく信義に反する行為があった場合

14. その他注意事項

- (1) 本件に係る費用負担
業務提案書等の作成及びヒアリング参加等に要する費用は、その一切を参加者の負担とする。
- (2) 書類提出にあたっての留意事項
- ① 提出書類その他の提出物について、持参以外の方法による場合の不達及び遅配を原因とする提出者の不利益が生じても、主催者はこの責を負わない。提出者において配達記録郵便の利用や、ファックスや電子メールの着信確認等の対策を講じられたい。
 - ② 原則として業務提案書等の提出後の内容変更及び追加は認めない。ただし、やむを得ない理由があると判断した場合は、この限りではない。
 - ③ 参加表明書、業務提案書等の提出期限の延長は行わない。
 - ④ 書面（様式8）による申出により何時でも参加を辞退することができる。
- (3) 使用言語及び通貨
本プロポーザルにおいて使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。
- (4) 無効となる参加表明書あるいは業務提案書

提出された参加表明書あるいは業務提案書が、以下のいずれかに該当すると事務局が認める場合には、これを無効とする。

- ① 提出方法、提出先又は提出期限が本実施説明書の定めに適合しないもの
- ② 作成要領及び記載上の留意事項に示された内容に適合しないもの
- ③ 記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの
- ④ 虚偽の内容が記載されているもの

(5) 措置事項

参加表明書、業務提案書その他の提出書類に虚偽の内容を記載した場合には、その行為を行った者に対し、指名停止等の措置を行うことがある。

(6) 業務提案書等の取り扱い

- ① 提出された参加表明書、業務提案書等は、返却しない。
- ② 提出された参加表明書、業務提案書等の著作権は提出者に帰属するものとし、提出者に無断で利用することはない。ただし、主催者は、本プロポーザル手続及びこれに係る事務処理に必要な範囲において、業務提案書等の複製、記録及び保存等を行う。
- ③ 選定された事業者に係る本プロポーザルの審査、評価及び選定結果の主催者の内容は公開する場合がある。

(7) 追加資料

受注実績その他の確認のため、追加資料の提出を求めることがある。

15. 日程等の予定

公募時点での予定であり、状況により変更する場合がある。

項目	日程
プロポーザル参加者の募集開始	令和元年 9月30日
質問受付期間	令和元年10月 1日から令和元年10月 8日まで
質問回答	令和元年10月11日
参加表明書等提出期限	令和元年10月17日
参加表明者の審査結果通知	令和元年10月24日
業務提案書提出期間	令和元年10月25日から令和元年11月 8日まで
ヒアリング（別途通知）	令和元年11月21日
審査結果の通知	令和元年12月初旬ごろ
契約締結	令和元年12月中