

那須塩原市上下水道料金等関係事務業務委託

プロポーザル実施要領

令和3年11月

那須塩原市上下水道部

那須塩原市上下水道料金等関係事務業務委託公募型プロポーザル実施要領

次のとおり公募型プロポーザル（以下「プロポーザル」という。）を行うので、参加を希望する場合は、本実施要領に従い、参加申込書に必要書類を添付のうえ、提出してください。

1 目的

この要領は、那須塩原市上下水道部が行う上下水道料金等関係事務業務における事務の効率化とお客様サービスの一層の向上を図るため、当該業務の受託を行い得る能力を有する事業者のうち、業務に対する意欲、資質及び技術的能力等総合的に優れた者をプロポーザルにより選定し、その者に業務を委託するために必要な手続き等を定める。

2 委託業務概要

(1) 委託業務名

那須塩原市上下水道料金等関係事務業務

(2) 業務執行場所

- ① 事務所 那須塩原市上下水道部本庁（西那須野事業所）
黒磯事業所 塩原事業所
- ② 履行区域 那須塩原市水道事業給水区域、那須塩原市公共下水道処理区域及び那須塩原市農業集落排水処理区域並びに一部市外給水箇所

(3) 委託業務の内容

- ① 受付業務
- ② 検針業務
- ③ 納入通知書関係業務
- ④ 退去精算業務
- ⑤ その他検針関連業務
- ⑥ 口座振替等業務
- ⑦ 収納消込業務
- ⑧ 還付業務
- ⑨ 滞納整理業務
- ⑩ 延滞金等賦課徴収業務
- ⑪ 給水停止業務
- ⑫ システム運用管理業務
- ⑬ 漏水等の受付及び水道料金、下水道使用料、及び農業集落排水施設使

用料の処理業務

- ⑭ 使用帳票類管理業務
- ⑮ 業務統計資料作成業務
- ⑯ 業務処理マニュアルの整理と保管
- ⑰ マッピングシステムデータ入力補助業務
- ⑱ 検満量水器交換に関する業務
- ⑲ 量水器の入在庫管理業務
- ⑳ 公共下水道及び農業集落排水の普及促進業務
- ㉑ 上下水道配管状況照会回答業務
- ㉒ 給水装置工事の申請受付及び竣工検査業務
- ㉓ 排水設備工事の申請受付及び完了検査業務
- ㉔ 下水道事業受益者負担金に関する業務
- ㉕ 農業集落排水事業受益者分担金に関する業務
- ㉖ 下水道区域外接続協力金に関する業務
- ㉗ 指定給水装置工事事業者の申請受付業務
- ㉘ 排水設備指定工事店の申請受付業務
- ㉙ 浄化槽関係書類受付業務
- ㉚ 災害等緊急時の対応業務
- ㉛ ①から㉚までに附帯する業務で、委託者が必要に応じ指示する業務

(4) 履行期間

契約締結日の翌日から令和 8 年 3 月 31 日まで

(5) 引継ぎ

契約締結日の翌日から令和 4 年 3 月 31 日までの期間は、業務委託の引継ぎ、研修、及び準備期間とする。

なお、委託開始後も委託業務の引継ぎが必要な場合は、現行業者と協議し引継ぎを遺漏のないよう行うものとする。また、引継ぎに係る費用は特定事業者（受託業者）の負担とする。

(6) 本件委託業務に係る委託料の上限額

(令和 4 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで)

542,080,000 円（消費税及び地方消費税を含む）

令和 4 年度	135,520,000 円
令和 5 年度	135,520,000 円
令和 6 年度	135,520,000 円
令和 7 年度	135,520,000 円

※ 消費税率 10%で算出。

※ 期間中に消費税率の変更があった場合は、委託者と受託者で協議を行うものとする。

(7) 提案見積金額

提案見積金額は、本件委託業務全体の4年間に要する費用（消費税及び地方消費税を含む）を積算し、「提案見積書（任意の様式）」により提出する。

また、「積算内訳書（任意の様式）」も同封するものとする。

(8) 契約保証金

免除

3 委託の詳細

別紙「那須塩原市上下水道料金等関連事務業務委託仕様書」による。

4 参加資格要件

プロポーザルに参加できる者は、次の各号に掲げる条件をすべて満たすものとする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第2項の規定に該当しないこと。
- (2) 参加申込書提出日現在で、那須塩原市の入札参加資格を有すること。
- (3) 破産法（平成16年法律第75号）の規定による破産手続開始の申立てがなされていないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更正手続開始又は民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による再生手続開始の申立てがなされた者（これら手続開始の決定後、那須塩原市の入札参加資格の認定を受けた者を除く）でないこと。
- (5) 那須塩原市建設工事等指名停止基準（平成17年那須塩原市告示第143号）の規定による指名停止措置を受けていないこと。
- (6) 役員その他経営に実質的に関与している者が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6項に規定する暴力団員であること、その他同条第2号に規定する暴力団または暴力団員と密接な関係を有していると認められること等が存しないこと。
- (7) 情報セキュリティマネジメントシステム、プライバシーマーク等の規格を取得している者であり、個人情報情報の漏えい、滅失、毀損、又は改ざんの防止、その他個人情報情報の適正な保護及び管理のため必要な措置を講じることができる者であること。
- (8) 水道事業に係る水道料金等徴収業務について、令和3年4月1日現在で、

過去 5 年以内に給水人口 10 万人以上の都市において、3 年以上の業務委託を完了した実績を有すること。

- (9) 委託期間開始日現在で水道料金徴収業務について 5 年以上の実務経験を有する業務責任者を配置できるものであること。
- (10) 有効な給水装置工事主任技術者及び排水設備工事責任技術者の資格を有する技術者を配置すること。各 1 名、双方資格所有者 1 名は問わない。

5 実施方法

(1) 選定委員会の設置

公募型プロポーザルにおける事業者の審査及び選定を行うため、那須塩原市上下水道料金等関係事務業務委託事業者選定委員会（以下、「選定委員会」という。）を設置する。

選定委員会は、プロポーザルへの参加を要請した事業者（以下、「参加事業者」という。）から提出された業務提案書等を審査し、価格以外の要素と価格を総合的に評価し、最も評価が高い参加事業者を最終受託候補者として選定する。

(2) 実施日程

プロポーザルによる受託候補者の選定は、次の日程により実施する。

	内 容	実施日
1	参加募集の公告	令和 3 年 12 月 7 日（火）
2	業務に係る質問書の受付期間	令和 3 年 12 月 7 日（火）～ 令和 3 年 12 月 15 日（水）
3	業務に係る質問書の回答期限	令和 3 年 12 月 17 日（金）
4	参加申込書の提出期限	令和 3 年 12 月 21 日（火）
5	選定委員会による参加資格審査	令和 3 年 12 月 22 日（水）
6	参加資格審査結果の通知	令和 3 年 12 月 23 日（木）
7	業務提案書及び提案見積書の提出期限	令和 4 年 1 月 11 日（火）
8	プレゼンテーション及びヒアリング	令和 4 年 1 月中旬を予定 （実施日時は、参加者に通知する。）
9	選定委員会による審査及び最終受託候補者の選定	令和 4 年 1 月中旬
10	最終受託候補者の決定	令和 4 年 1 月中旬

11	選定結果の通知	令和4年1月下旬
12	契約締結	令和4年1月下旬
13	業務開始	令和4年4月1日（金）

6 参加申込み手続き等

参加を希望する事業者（以下「参加申込事業者」という。）は、「参加申込書（様式第1号）」に必要書類を添付の上、提出期限までに提出すること。

(1) 参加申込書の入手方法

那須塩原市ホームページからダウンロードを行う。

URL：

<https://www.city.nasushiobara.lg.jp/soshikikarasagasu/kanrika/jogesuid/o/3/3/12825.html>

(2) 提出書類

① 会社概要関係書類（任意様式）

資本金、所在地、業務内容、従業員数、社歴、営業所等が確認できるもの

② 財務状況関係書類（任意様式）

直近2か年の各会計年度における決算関係書類（貸借対照表及び損益計算書）

③ 労働条件関係書類（任意様式）

労働関係に基づく各種規則や協定の整備状況が確認できるもの

④ 類似業務受託実績表（様式第2号）

⑤ 類似業務受託実績を証する契約書の写し又は実績を証明できる書類

⑥ 配置予定業務責任者の業務経歴書（任意様式）

(3) 提出期限

令和3年12月21日（火）午後4時まで

ただし、持参する場合は「那須塩原市の休日を定める条例（平成17年1月1日 条例第2条）」に規定する休日を除く。

(4) 提出先

那須塩原市上下水道部管理課

(5) 提出方法

持参又は郵送とする。なお、持参の場合は、事前に来庁日時を連絡すること。また、郵送の場合は提出期限内必着とし、書留その他の到達を確認できる方法に限る。

(6) 参加資格審査結果通知

参加申込事業者の参加資格を審査のうえ、「プロポーザル参加要請書（様式第3号）」又は「プロポーザル参加資格審査結果通知書（様式第4号）」により通知する。

7 業務提案書等の作成に係る質問の受付等

- (1) 業務提案書等作成に係る質問がある場合は、「プロポーザル参加に関する質問書（様式第5号）」により質問内容を電子メールで提出すること。
- (2) 提出先
那須塩原市上下水道部管理課
E-mail : kanri@city.nasushiobara.lg.jp
なお、電子メールの件名は「プロポーザル参加に関する質問（参加業者名）」とすること。電子メール発信後、電話により上下水道部管理課料金経理係（電話 0287-37-5145）まで受信を確認すること。
- (3) 提出期限は、令和3年12月15日（水）午後4時までとする。
- (4) 質問に対する回答については、電話及び口頭による個別の対応は行わないものとし、すべての参加事業者に対し、すべての質問に対する回答を、電子メールにより行うとともに、市ホームページにて回答する。

8 業務提案書等の提出

参加事業者は、プロポーザル実施にかかる業務提案書等を作成の上、提出期限までに提出すること。

- (1) 提出期限
令和4年1月11日（火）午後4時まで
- (2) 提出場所
那須塩原市上下水道部管理課
- (3) 提出方法
持参又は郵送とする。なお、持参の場合は、事前に来庁日時を連絡すること。また、郵送の場合は提出期限内必着とし、書留その他の到達を確認できる方法に限る。
- (4) 提出部数
 - ① 業務提案書
正本1部 副本11部
 - ② 提案見積書（任意の様式）
1部
- (5) 業務提案書の内容

業務提案書の記載内容については、次の章立てに沿って作成すること。

- ① 会社概要・業務実績
- ② 業務体制
- ③ 地域貢献（地元雇用・地域経済）に対する考え方
- ④ 受付業務に対する考え方
- ⑤ 検針、再調査業務に対する考え方
- ⑥ 収納及び消し込み処理に対する考え方
- ⑦ 滞納整理（給水停止後の催告を含む）に対する考え方
- ⑧ 精算・給水停止業務に対する考え方
- ⑨ システム運用管理業務に対する考え方
- ⑩ 漏水等の受付処理業務に対する考え方
- ⑪ 業務統計資料作成（決算関係資料作成）に対する考え方
- ⑫ 下水道事業受益者負担金等に対する考え方
- ⑬ 研修体制に対する考え方
- ⑭ セキュリティ及び個人情報保護に対する考え方
- ⑮ 災害等緊急時等危機管理に対する考え方
- ⑯ その他の業務提案

(6) 業務提案書の作成形態

業務提案書は日本語表記、日本工業規格 A4 版縦置き横書き左綴り袋とし、表紙及び目次を除き 30 ページ以内とする。（A3 版サイズを使用した場合は 2 ページ分とする。）表紙には「業務提案書（様式第 6 号）」を使用し、正本には事業者名及び提出日を、副本には提出日及び通し番号を記入すること。また、業務提案書には目次を添付し、ページ番号を付すること。

(7) 注意事項

業務提案書の内容に金額は記載しないこと。

(8) 提案見積書

「提案見積書（任意の様式）」には「積算内訳書（任意の様式）」を添付し、業務提案書とは別に厳重に封かんの上、1 部提出すること。

9 プレゼンテーション及びヒアリングの実施

- (1) 日時及び場所は、「プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書（様式第 7 号）」により通知する。
- (2) プレゼンテーションは 30 分以内とし、その後、ヒアリングを 15 分程度行う。

- (3) 実施方法は、自由形式とし、電子機器を用いて行うことができる。ただし、スクリーン以外は、参加事業者において用意するものとする。
- (4) 業務提案書提出時に添付していない資料等を新たに提出することはできない。
- (5) 出席者は、業務提案書の内容を熟知している者 3 人以内とし、「プレゼンテーション及びヒアリング出席者報告書（様式第 8 号）」により報告するものとする。

10 プロポーザルの審査方法及び最終受託候補者の決定方法

選定委員会において、業務提案書の内容について次の観点から評価を行う。各観点について各委員が 5 段階評価をし、得点を合計して委員全員の総合得点を算出する。評価審査のうえ、その総合得点が最も高い者を最終受託候補者として選定する。なお、総合得点が同点であった場合は、滞納整理業務、給水装置、排水設備工事申請受付及び検査業務に関する合計得点が高い者を最終受託候補者とする。

11 評価の着眼点

業務提案書等に記載する項目は、別紙に示す審査の評価項目及び配点の(1)から(17)までの項目とし、評価は主に、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、社員配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力等を基準に評価する。

また、提案内容全体としていかに本市上下水道事業業務のサービス向上のために優れた提案がなされているか等の点も考慮する。

各項目の作成において、審査ポイントとなる点を次に記す。（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・業務実績

会社概要・業務実績に関しては、将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤があるか、また、業務実績（実績数、規模、年数等）をどの程度有しているかを重視し評価する。

ア 会社の規模、財務状況からの履行能力はあるか。

イ 検針業務、滞納整理業務等の業務実績はどうか。

(2) 業務体制

業務体制に関しては、総合的に優れた業務体制がとれることを重視し評価する。

- ア 指揮命令系統と責任体制をどのように考えているか。
- イ 業務全般についての一切の管理を行う業務責任者はどのような経験及び能力を有しているか。
- ウ 各業務及び事業所にどのような人材及び人員を配置するか。
- エ 急な欠員が発生した場合、どのような対応ができるか。
不祥事の防止対策及び発生時の対策についてどのように考えているか。
- オ 法的対応が必要になった場合、どのような対応ができるか。

(3) 地域貢献（地元経済・地元雇用）

地域貢献（地元経済・地元雇用）に関しては、以下の項目を重視し評価する。

- ア 地元経済への貢献等について、どのように優れた提案があるか。
- イ 地元雇用についてどのように考えているか。

(4) 受付業務

受付業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。

- ア 適正な現金の收受及び管理をどのように行うか。
- イ 水道使用等に係る各種届出（開始、休止、名義・口座変更、メーター情報等）の処理（システム入力含む）をどのように行うか。
- ウ お客さまからの問合せ、苦情等への対応及び再発防止をどのように図れるか。
- エ 当該業務の確実な遂行のための対策並びに改善及び効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

(5) 検針、再調査業務

検針、再調査業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。

- ア 異常水量（水量の大幅増減）などの再調査に対して、どのように対応するか。
- イ 検針員の業務管理をどのように行うか。
- ウ 検針に係る苦情等にどのように対応するか。
- エ 当該業務の確実な遂行のための対策及び改善並びに効率化に対し、どのように優れた提案があるか。

(6) 収納及び消し込み処理に対する業務

収納及び消し込み処理に関しては、以下の項目を重視し評価する。

- ア 使用実績のある料金システム、会計システムについて記すこと。
そのシステムでの収納管理（契約者の登録、調定、収納、消込、及び会計システムとの連携処理）のフローはどのように行っていたか。
- イ 本市と契約した場合は、株式会社両毛システムズのシステムを使用

することになる。このシステムの使用実績がない場合、業務開始日までに受託者の費用で、操作方法等を習得することは可能か。

(7) 滞納整理業務

滞納整理業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。

- ア 収納率の向上についてどのように優れた提案があるか。
- イ 滞納整理の交渉等の記録を作成することになるが、様式についてどのように整えているか。
- ウ 滞納整理実施に伴う本市への報告内容をどのように考えているか。
- エ 所在不明、音信不通による欠損を防ぐための初期対策はあるか。
- オ 給水停止後の未納者への対応をどのように行うか。
- カ 分納誓約に基づいた滞納者の滞納整理についてどのような方策を行うか。
- キ 上下水道料金を一括して徴収しているが、異なる債権の時効管理をどのように行うか。

(8) 精算・給水停止業務

精算・給水停止業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。

- ア 給水停止予定者に対してどのように対応するか。
- イ 給水停止執行をどのように行うか。
- ウ 当該業務の確実な遂行のための対策及び効率化について、どのように優れた提案があるか。

(9) システム運用管理業務

システム運用管理業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。

- ア システムの取り扱いに習熟した人材をどのように配置できるか。
- イ 端末処理後のチェックはどのような体制で行うか。

(10) 漏水等の受付及び処理業務

- ア 漏水の状況確認の具体的にどのように行うか。
- イ 認定の結果に伴う水道料金及び下水道使用料の収納及び還付充当処理の具体的フローについてどのように整えているか。

(11) 業務統計資料作成（決算関係資料作成）業務

- ア 作成した資料を基に委託者へどのような提案を行うことができるか。

(12) 公共下水道及び農業集落排水未接続者への普及促進業務

公共下水道及び農業集落排水未接続者への普及促進業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。

- ア 高齢世帯や低所得者の未接続者への対応として、公共下水道及び農業集落排水の普及促進についてどのように優れた提案があるか。
- (13) 給水装置、排水設備工事申請受付及び検査業務
給水装置、排水設備工事申請受付及び検査業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。
- ア 給水装置工事主任技術者及び排水設備工事責任技術者の資格を有する者を何人配置することができるか。
- イ 給水装置、排水設備工事申請受付及び検査業務の実務経験者を何人配置することができるか。
- ウ 当該業務の確実な遂行のための対策及び効率化について、どのように優れた提案があるか。
- (14) 研修体制に関しては、以下の項目を重視し評価する。
- ア 接遇及びクレーム対応について、どのような研修体制がとれるか。
- イ ア以外について、どのような研修体制がとれるか。
- (15) セキュリティ及び個人情報保護
セキュリティ及び個人情報保護に関しては、以下の項目を重視し評価する。
- ア セキュリティの管理について、どのような体制がとれるか。
- イ 個人情報保護に関する従事者への周知及び管理体制をどのように考えているか。
- (16) 災害及び緊急時等危機管理
災害及び緊急時等危機管理に関しては、以下の項目を重視し評価する。
- ア 地震、火災等の災害に備え、十分な防災対策を講じるとともに、災害が発生した場合の対策があるか。
- イ 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、適切な対応がとれるか。
- ウ 広範囲にわたる断水事故等が発生した場合、運搬給水等の対応についてどのような協力体制がとれるか。
- (17) その他の業務提案
その他業務提案に関しては、以下の項目を重視し評価する。
- ア お客さまサービス及び業務品質の向上についてどのように優れた提案があるか。
- (18) 見積金額
見積金額は、次の方法により得点化する。
見積金額得点 = (提案見積金額中、最も低い見積金額 ÷ 当該事業者の見

積金額) × 20

なお、見積金額得点は、小数点第 2 位を四捨五入して求める。

12 選定結果の通知

- (1) 最終受託候補者として選定した事業者には、「プロポーザル選定結果通知書(様式第 9 号)」を、選定されなかった事業者には、「プロポーザル非選定結果通知書(様式第 10 号)」を送付する。
- (2) 選定されなかった事業者は、結果通知書到着後 7 日以内に限り、その結果について書面(任意様式)により説明を求めることができる。
なお、当該事業者の合計評価点及び順位に限り書面にて回答することとし、他の事業者の審査結果についての回答はしない。

13 企画・提案に不適合がある場合

プロポーザルにおいて、参加事業者の提出書類、参加資格等に不適合があることが判明した場合又は提出書類を提出期限内に提出しなかった場合は、選定委員会でその取扱いについて決定する。また、当該参加事業者に、そのことについてのヒアリングを行う場合がある。

なお、その内容が、重大又は悪質であり、プロポーザルの公正性及び公平性を著しく損なうと認められる場合は、既に決定した事項を取り消すことができる。

14 最終受託候補者の特定

最終受託候補者が契約締結までの間に本実施要領「4 参加資格要件」を満たさなくなった場合には、選定委員会において総合得点が次順位の者を新たな最終受託候補者として選定することができるものとする。

15 各関係法令等の遵守

参加事業者は、プロポーザルへの参加により、本件公募型プロポーザルの募集要領を遵守することを誓約するものとみなす。

なお、参加事業者が各関係法令等に違反した場合は、前項の企画・提案に不適合がある場合に準じて取り扱うこととする。

16 その他

- (1) 参加事業者が 1 社のみであった場合、又は業務提案書提出事業者が 1 社のみとなった場合でも、本プロポーザルでの選定は実施する。
- (2) 提出された業務提案書類等は、返却しない。また、那須塩原市情報公開

条例（平成20年那須塩原市条例第31号）の規定による開示請求の対象となることがある。

(3) 提出する業務提案書類等に要する経費は、全て提案事業者の負担とする。

17 書類提出先及び問合せ先

那須塩原市上下水道部管理課

住所：〒329-2792 栃木県那須塩原市あたご町2番3号

那須塩原市役所 上下水道部管理課料金経理係

電話：0287-37-5145

FAX：0287-36-2298

E-mail：kanri@city.nasushiobara.lg.jp

担当：小林・山中