

石広水公告第14号

公募型プロポーザル公告について

石巻地方広域水道企業団水道料金等徴収業務に係る公募型プロポーザル方式への参加者を下記のとおり募集する。

令和5年5月18日

石巻地方広域水道企業団企業長 齋藤正美

記

1 業務名

石巻地方広域水道企業団水道料金等徴収業務

2 業務内容

別紙「石巻地方広域水道企業団水道料金等徴収業務水準書」のとおり

3 その他

詳細は、「石巻地方広域水道企業団水道料金等徴収業務公募型プロポーザル方式の募集要領」、「石巻地方広域水道企業団水道料金等徴収業務公募型プロポーザル方式実施に係る様式一覧表」及び「石巻地方広域水道企業団水道料金等徴収業務公募型プロポーザル方式による事業者選定基準」を確認のこと。

また、本件については、参加資格要件等を設けているため、併せて確認のこと。

## 石巻地方広域水道企業団水道料金等徴収業務水準書

## 第1章 一般事項

## 1 目的

この水準書は、石巻地方広域水道企業団（以下「甲」という。）水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の徴収業務等の委託（以下「業務委託」という。）について必要な事項を定める。

なお、本水準書は、甲が受託者（以下「乙」という。）に要求する最低限の水準を示すものであり、本業務に係るお客さまサービスの向上等に繋がる業務提案を求めるものである。

## 2 業務委託の区域

石巻地方広域水道企業団水道事業の設置等に関する条例（昭和55年石広水条例第1号）別表（第2条関係）に定める給水区域とする。

## 3 業務委託の範囲

業務委託の範囲は次のとおりとする。

なお、各業務の内容は、「第2章 業務委託の内容」のとおりとする。

(1) 水道料金徴収業務は、次のとおりとする。

- ア 受付業務
- イ 検針業務
- ウ 調定業務
- エ 収納業務
- オ 精算業務
- カ 滞納整理業務
- キ 給水停止業務
- ク 電子計算処理業務
- ケ その他、アからクに附帯する業務で、甲が必要に応じ指示する業務

(2) 下水道使用料徴収業務は、次のとおりとする。ただし収納業務は、督促状の通知までとし滞納整理業務は行わないものとする。

- ア 受付業務
- イ 収納業務
- ウ 精算業務
- エ 電子計算処理業務
- オ その他、アからエに附帯する業務で、甲が必要に応じ指示する業務

#### 4 履行期間及び準備期間

- (1) 履行期間は、令和6年4月1日から令和11年3月31日までとする。
- (2) 業務委託の契約締結日から令和6年3月31日までは、研修及び業務引継等の準備期間とする。

#### 5 業務執行場所

乙は、甲の給水区域内に石巻地方広域水道企業団お客さまセンターを設置し業務を行う。

#### 6 営業日及び営業時間

営業日及び営業時間は、次のとおりとする。ただし、業務状況により甲乙協議のうえ変更することができる。

- (1) 月曜日から金曜日までの平日は、8時30分から17時15分までとする。
- (2) 土曜日、日曜日、祝日は、休日とする。
- (3) 年末年始は、甲乙協議のうえ決定する。
- (4) 繁忙期の対応は、甲乙協議のうえ決定する。

#### 7 経費の負担

- (1) 経費の負担区分は、別添「経費の負担区分について」に従うものとする。
- (2) その他業務の性質上、必要と認められるものについては、甲乙協議のうえ決定する。

### 第2章 業務委託の内容

業務の行程は、原則、別添フロー図のとおりとする。

#### 1 受付業務（窓口・電話・郵送等）

- (1) 水道使用等に係る各種届出等受付、入力及び報告
- (2) 水道料金等の窓口収納
- (3) 収納金の管理及び甲の口座への入金及び報告
- (4) 納入通知書及び証明書等発行
- (5) 異常水量等の調査及び減免申請受付
- (6) 開閉栓業務の委託先との調整
- (7) 利用者からの苦情、問い合わせ等の対応
- (8) その他、受付業務に関する附帯業務

#### 2 検針業務

- (1) 定例日における検針作業（データ入力、「水道使用水量等通知書」の出力及び配布）
- (2) 検針データ取込及び検針時における異常水量等の聞取り作業

- (3) 検針結果再調査
- (4) 異常水量及び使用水量 0 m<sup>3</sup>等の調査
- (5) 認定処理及び使用者へのお知らせ
- (6) 給水条例違反の発見及び報告
- (7) 無届使用者等の調査及び報告
- (8) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (9) 集合住宅各戸計量と親メーターの差異調査
- (10) 認定簿の作成・提出
- (11) 防火水槽の使用状況の確認
- (12) その他、検針業務に関する附帯業務

### 3 調定業務

- (1) 例月調定に関する資料（業務量等）作成及び提出
- (2) 臨時給水等の入力
- (3) 調定更正（調定増減）の報告、資料作成及び調定増減処理
- (4) 検満データの入力及び資料提出
- (5) 小口径（φ13・20 mm）の不回転及び破裂メーター等の交換
- (6) その他、調定業務に関する附帯業務

### 4 収納業務

- (1) 水道料金等の収納消込業務
- (2) 過誤納金に伴う還付調書の作成及び還付処理  
※乙は還付処理について遅延した場合は、遅延損害金を負担する。
- (3) 窓口領収書等の管理
- (4) 窓口及び現場収納取扱印の電子領収印の使用
- (5) 各種納入通知書作成及び発送処理
- (6) 宛先不明分の納入通知書等の調査及び対応
- (7) コンビニエンスストア等収納処理と集計表の作成
- (8) 日計・月計表の作成
- (9) 口座振替及び再振替
  - ア 金融機関との磁気媒体配布・回収
  - イ 金融機関との口座振替依頼伝送データ及び口座振替結果伝送データの授受
  - ウ 口座振替伝送データの授受はC o n n e c u r e回線を利用したA D P方式とする。また、C o n n e c u r e回線は乙のデータセンター等に敷設すること。
  - エ 口座振替停止依頼票の作成・送付
  - オ 口座再振替（当月分）のお知らせの作成・発送
  - カ 口座振替済みのお知らせの作成・発送
- (10) 調定収入簿の作成

- (11) 不納欠損処分調書の作成
- (12) その他、収納業務に関する附帯業務

## 5 精算業務

- (1) 開閉栓業務は、別途、「給水中止・再開等業務」による。
- (2) 中止の精算は、現地精算、口座振替及び納入通知書の発送による。ただし、滞納者及び給水区域外転出者は現地精算を原則とする。
- (3) 現地精算に伴う現場領収書の発行は、ハンディターミナルから出力する。
- (4) 無届転居等に係る転居先調査のための住民基本台帳の照会は、甲に依頼する。
- (5) その他、精算業務に関する附帯業務

## 6 滞納整理業務

- (1) 督促状の作成、抜き取り及び発送作業
- (2) 給水停止予告状の作成、抜き取り及び発送作業
- (3) 現地訪問による水道料金等未収金の徴収
- (4) 滞納整理に伴う現場領収書の発行は、ハンディターミナルから出力する。
- (5) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力
- (6) 破産に伴う配当要求に係る資料の作成及び提出
- (7) 履行延期特約関係業務
- (8) 債権管理（滞納整理等の交渉記録）、債権放棄調書の作成及び提出
- (9) その他、滞納整理業務に関する附帯業務

## 7 給水停止業務

- (1) 給水停止通知書の作成及び交付
- (2) 給水停止執行
- (3) 給水停止解除
- (4) 給水停止報告書の作成
- (5) その他、給水停止業務に関する附帯業務

## 8 電子計算処理業務

- (1) 各業務に関するデータ入力は遅滞なく行い、各情報は常に最新のものであること。
- (2) 業務に係るハードウェア及びソフトウェアの運用保守管理の内容
  - ア 乙の営業センターに設置するハードウェア及びソフトウェアについては、乙の責任において管理し、業務に支障のないよう保守に努めること。
  - イ 甲及び甲の構成市下水道担当課に機器等を設置する場合も同様に保守管理すること。
  - ウ ハードウェア等の機器の設置、保守管理及び専用線の設置等に係る費用は、乙が負担すること。

- (3) データの保守管理の内容
- ア データのバックアップを定期的に行い、データを保存するとともに、緊急時には保存データを利用し復旧させること。
- イ バックアップ及び緊急時の復旧作業に係る経費は、乙が負担すること。
- (4) 帳票等の発注及び管理の内容
- ア 各業務で使用する帳票等の発注管理については、乙が行うこと。
- イ 帳票等の様式変更については、甲の承認を得ること。
- (5) 統計資料等の作成及び報告の内容
- ア 毎月、業務状況をまとめた統計資料（CD-ROMを含む。）を作成し、甲に報告すること。
- イ 提出資料は、甲乙協議のうえ決定する。
- (6) 端末処理装置の設置場所及び台数は、次のとおりとする。なお、設置場所等は別添「端末装置等機器及び設置場所」による。
- ア 石巻地方広域水道企業団
- |             |     |
|-------------|-----|
| ① 給水課       | 8 台 |
| ② 北部地区管理事務所 | 1 台 |
| ③ 牡鹿営業所     | 1 台 |
- イ 石巻市
- |                |     |
|----------------|-----|
| ① 石巻市建設部下水道管理課 | 2 台 |
| ② 石巻市河北総合支所    | 1 台 |
| ③ 石巻市河南総合支所    | 1 台 |
| ④ 石巻市桃生総合支所    | 1 台 |
| ⑤ 石巻市北上総合支所    | 1 台 |
| ⑥ 石巻市牡鹿総合支所    | 1 台 |
- ウ 東松島市
- |               |     |
|---------------|-----|
| ① 東松島市建設部下水道課 | 2 台 |
|---------------|-----|
- (7) 下水道使用料に関し督促状発送後の滞納整理事務システムについて、石巻市と東松島市が独自開発したプログラムの移行を要する。
- (8) 料金システムのデータを給水装置工事台帳システムに連携させること。
- (9) その他、電子計算処理業務に関する附帯業務

### 第3章 受託者の義務

乙は、次の各項に掲げる事項を厳守し、業務を執行しなければならない。

#### 1 法令等の遵守

乙は、業務の履行にあたっては、関係法令、石巻地方広域水道企業団給水条例（昭和55年条例第15号）及び関係規程並びに甲が必要に応じて指示する事項を遵守しなけれ

ばならない。

## 2 業務従事者

- (1) 乙は、自らの責任において、業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。
- (2) 業務従事者については、可能な限り甲の給水区域内から雇用しなければならない。
- (3) 乙は、業務の実施にあたり、業務従事者を甲に届け出なければならない。
- (4) 乙は、業務従事者の身分証明書を作成する場合においては、甲に身分証明書交付届出書により届け出なければならない。

## 3 制服の着用

乙は、業務従事者に相応しい事務服等を支給し、着用を義務付けなければならない。

## 4 身分証明書の携行

業務従事者は、業務従事中、乙が発行する顔写真付きの身分証明書を携行しなければならない。

## 5 業務責任者等

- (1) 乙は、業務従事者の中から業務委託の管理運営のため水道料金等徴収業務に関して3年以上の実務経験を有する業務責任者1名及び3年以上の実務経験を有する副業務責任者2名を選任し、常駐配置しなければならない。
- (2) 業務責任者は、業務全般について円滑な運営管理等を行わなければならない。
- (3) 副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者に事故あるとき、又は業務責任者が欠けたときは、その職務を代理する。

## 6 現金取扱者

乙は、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、甲に届け出なければならない。

## 7 業務使用印等の届出

乙は、業務に使用する印章及び領収印の印影をあらかじめ甲に届け出なければならない。

（※領収印は電子印字とする。）

## 8 受託者の遵守事項

乙は、業務の実施にあたり次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務従事中は、他の営業行為等をしてはならない。
- (2) いかなる理由においても水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。

- (3) 使用者等の土地又は建物に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、個人の所有物件を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (4) 使用者等に対して親切丁寧な対応を心掛け、態度及び言動に十分注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。
- (5) 使用者等の立場に立ち迅速で正確な即日処理を原則とし、公平かつ公正で的確な対応を心がけなければならない。
- (6) 各種問い合わせ又は苦情に対しては、誤解を与えることのないように丁寧な説明を心がけるとともに、第一応答者が責任をもって対応し「たらい回し」しないように心がけなければならない。このため、乙は社員研修に努め、甲の業務全般についての知識を深めておかなければならない。
- (7) 水道事業は、独立採算性を経営の基本原則とし、常に経済性を発揮するとともに、本来目的である公共の福祉の増進を目的としている。このため、その成果は最終的に利用主体であるお客さまに回帰することを常に意識し対応することが必要とされるため、乙は、甲との一体性の確保に心がけ、常に創意工夫し業務改善に努めなければならない。

## 9 秘密の保持

乙は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。  
なお、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 電算システムに入力されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料並びにその結果等について、甲の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 業務完了後は甲の指定により保管を要するとされたものを除く電子データの抹消、関連文書の焼却又は切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

## 10 個人情報の保護

乙は、業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守しなければならない。

## 11 収納率

乙は、水道料金について毎年甲が設定する目標収納率を達成するよう努めなければならない。

# 第4章 その他の事項

## 1 委託料

- (1) 委託料は月払いとし、乙は、年間委託料総額の12分の1の委託料を、甲所定の手続きに従い請求するものとする。（端数が生じる場合は、最初の履行月に合算する。）



(2) 甲は、乙から請求を受けたときは、業務の履行内容を確認し、請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。ただし、業務の準備期間については、委託料を支払わないものとする。

## 2 再委託の禁止

乙は、業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ甲の承認を得たときは、この限りでない。

## 3 苦情等の対応

業務の履行にあたっての苦情や問い合わせについては、乙が誠意をもって完全な解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかに甲に報告しなければならない。

## 4 事故発生時の報告書の提出

乙は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を甲に報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。

- (1) 領収証書の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (5) その他、甲に報告する必要があると認めたもの

## 5 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、甲と乙で協議のうえ行うものとする。  
ただし、乙において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、乙の責任において当該措置を行うものとする。
- (2) 乙の責任により甲又は第三者に損害を与えた場合は、速やかに甲へ報告するとともに、乙はその損害を賠償しなければならない。

## 6 電子データ及び関連文書の保存

乙は、電子データ及び関連文書を、甲が指定する期日まで保存しなければならない。

## 7 業務状況報告会議（モニタリング）の実施

- (1) 甲は、乙の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期に乙と報告会議を開催するものとする。
- (2) 甲は、必要と認めたときは、乙と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

## 8 災害時応援に係る協定

甲は大規模な災害発生に備え、乙と災害時応援協定を締結するものとする。

## 9 契約の解除

甲は、乙が契約に関わる事項について遵守することができないと認めるときは、契約を解除することができる。

## 10 事務の引継ぎ

- (1) 乙は、契約期間の満了又は契約期間の変更若しくは契約が解除される場合は、甲が指定する引継期間に甲又は甲が指定する者に本業務に関する一切の事項を正確に引き継がなければならない。
- (2) 引継ぎに係る経費は、乙の負担とする。

## 11 定めのない事項

本水準書に定めのない事項については、甲と乙で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

経費の負担区分について

経費負担の区分については、次のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、甲乙で協議のうえ定めるものとする。

○甲（企業団）が負担する経費

番号	区 分	備 考
1	郵便物等郵送料 (別紙・後納)	① 給水申込書後納郵便料 ② 水道料金等納入通知書郵送料（再発行分含む） ③ 水道料金等督促状郵送料 ④ 水道料金等給水停止予告状郵送料 ⑤ 水道料金等預金口座へ入金願いのお知らせ郵送料 ⑥ 水道料金等口座振替済のお知らせ郵送料 ⑦ 離島送料（検針用ハンディターミナル） ⑧ その他甲が業務上必要と認める郵便物等郵送料
2	収納手数料	① 口座振替手数料 ② コンビニエンスストア収納代行手数料 ③ 納付組合奨励金（組合員数割・特別奨励金）
3	料金システム消耗品	企業団内の料金システム用プリンター消耗品
4	その他の費用	甲が必要と認める経費

○乙（受託者）が負担する経費

番号	区 分	備 考
1	お客さまセンター設置等費用	お客さまセンターに係る全経費 ① 土地・建物の取得費・賃借料 ② 通信回線・電気設備等の設置に係る経費 ③ 光熱水費等に係る維持管理費 ④ その他お客さまセンターの維持管理に係る経費
2	営業車両等維持管理費	営業車輛に係る全経費 ① 営業車両の調達に係る経費 ② 車検及び定期点検整備費用、その他修繕費一式 ③ 燃料費 ④ 損害保険料・自賠責保険 ⑤ その他車両に係る付属品
3	保険料	水道料金等検針に伴う損害賠償責任保険料等 水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
4	通信費	乙の電話使用料（携帯電話購入費含む）
5	印刷製本費	① 業務に必要なコピー用紙等 ② 給水申込書（ハガキ） ③ 水道料金等口座振替・自動払込利用申込書 ④ 水道使用水量通知書 ⑤ 水道料金等納入通知書（再発行分含む） ⑥ 水道料金等督促状 ⑦ 水道料金等給水停止予告状 ⑧ 水道料金等給水停止通知書 ⑨ 水道料金等預金口座へ入金願いのお知らせ ⑩ 水道料金等口座振替済のお知らせ ⑪ 窓口・現場用領収書 ⑫ 通知用封筒（窓あき・窓なし・返信用・給水停止用） ⑬ その他必要な帳票等
6	被服費	従事者の被服、名札等
7	事務用備品	パソコン・プリンター・ファックス・コピー機・シュレッター等OA機器 机、椅子、ロッカー、キャビネット、書庫、金庫
8	事務用消耗品	業務用消耗品
9	その他	公金収納に必要なつり銭 料金システム端末及びプリンター等

端末装置等機器及び設置場所

設置場所	設置個所名	機器名	数量
石巻市蛇田字新上沼 116 番地	石巻地方広域水道企業団	液晶一体型パソコン	8
		モノクロレーザープリンター	2
石巻市相野谷字旧会 所前 12-1	石巻地方広域水道企業団 北部地区管理事務所	液晶一体型パソコン	1
		モノクロレーザープリンター	1
石巻市鮎川浜鬼形山 1- 13	石巻地方広域水道企業団 牡鹿営業所	液晶一体型パソコン	1
		モノクロレーザープリンター	1
石巻市穀町 14 番 1 号	石巻市役所(建設部下水道 管理課)	液晶一体型パソコン	2
		モノクロレーザープリンター	1
石巻市相野谷字旧会 所前 12-1	石巻市河北総合支所(地域 振興課)	液晶一体型パソコン	1
		モノクロレーザープリンター	1
石巻市前谷地字黒沢前 7	石巻市河南総合支所(地域 振興課)	液晶一体型パソコン	1
		モノクロレーザープリンター	1
石巻市桃生町中津山字 八木 167-4	石巻市桃生総合支所(地域 振興課)	液晶一体型パソコン	1
		モノクロレーザープリンター	1
石巻市北上町橋浦字大 須 215	石巻市北上総合支所(地域 振興課)	液晶一体型パソコン	1
		モノクロレーザープリンター	1
石巻市鮎川浜鬼形山 1- 13	石巻市牡鹿総合支所(地域 振興課)	液晶一体型パソコン	1
		モノクロレーザープリンター	1
東松島市小野字新宮前 5	東松島市役所 (下水道課)	液晶一体型パソコン	2
		モノクロレーザープリンター	1

## 石巻地方広域水道企業団水道料金等徴収業務公募型プロポーザル方式の募集要領

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。）方式を行うので、参加を希望する場合は、プロポーザル方式参加申込書に必要書類を添付の上、提出してください。

### 1 委託業務概要

#### (1) 委託業務名

石巻地方広域水道企業団水道料金等徴収業務

#### (2) 業務執行場所

石巻市内に置く「石巻地方広域水道企業団お客さまセンター」で業務を行い、その業務範囲は石巻地方広域水道企業団（以下「企業団」という。）給水区域全域

#### (3) 委託業務の概要

##### ア 水道料金徴収業務

- ① 受付業務（電話、窓口等の対応。）
- ② 検針業務（再調査を含む。）
- ③ 調定業務
- ④ 収納業務
- ⑤ 精算業務
- ⑥ 滞納整理業務
- ⑦ 給水停止業務
- ⑧ 電子計算処理業務
- ⑨ その他、①から⑧に附帯する業務で、企業団が必要に応じ指示する業務

##### イ 下水道使用料徴収業務

- ① 受付業務（電話、窓口等の対応。）
- ② 収納業務（督促状通知まで）
- ③ 精算業務
- ④ 電子計算処理業務
- ⑤ その他、①から④に附帯する業務で、企業団が必要に応じ指示する業務

#### (4) 履行期間

履行期間は、令和6年4月1日から令和11年3月31日までとします。

#### (5) 準備期間

契約締結日から令和6年3月31日までの期間は準備期間とし、当該期間に関する経費は、受託事業者の負担とします。

#### (6) 本件委託業務に係る委託料の上限額

（令和6年4月1日から令和11年3月31日までの期間）

1, 150, 000, 000円（消費税及び地方消費税を除く。）

（内訳）

年次別委託料の上限額

令和6年度 230,000,000円（消費税及び地方消費税を除く。）

令和7年度 230,000,000円（消費税及び地方消費税を除く。）

令和8年度 230,000,000円（消費税及び地方消費税を除く。）

令和9年度 230,000,000円（消費税及び地方消費税を除く。）

令和10年度 230,000,000円（消費税及び地方消費税を除く。）

この金額は、契約（予定）金額を示すものではありません。また、提案見積金額は、この上限額を超えてはならないものとします。

#### (7) 提案見積金額

ア 提案見積金額は、本件委託業務全体の5年間に要する費用を積算して提出してください。提案見積金額は別に定める提案見積書に明記して提出してください。

提案見積書は5年間の総額（消費税及び地方消費税抜き）で記入してください。また、積算内訳書も同封してください。

イ 電子計算処理業務に係るデータ移行は、企業団で実施します。

#### (8) 契約保証金

ア 石巻地方広域水道企業団契約規程（平成元年石広水規程第13号）第27条の規定により契約金額の100分の10以上の契約保証金を契約締結時までには納付するものとします。

イ 契約保証の納付は、次に掲げるいずれかに該当する担保の提供をもって代えることができるものとします。

① 企業団を被保険者とする契約履行保証保険契約を締結したとき。

② 当該委託契約に係る債務の不履行により生ずる損害金の支払を保証する銀行等の金融機関の保証に係る証書の提出。

## 2 参加資格要件

プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる条件をすべて満たすものとします。

(1) 日本国内に本社又は支店等の住所を置き、その営業が直近1年以上営んでいること。  
(2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）167条の4の規定に該当しないこと。

(3) この要綱の施行日を基準日とし、直近1年において、法人税、事業税、消費税及び地方消費税、都道府県税及び所在地の市町村税に滞納がないこと。

(4) 営業に関し、企業団と紛争又は争訟中でない者であること。

(5) 営業に関し、法律上資格を必要とする業種については、その資格を有している者であること。

(6) 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。以下「法」という。）第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）に該当しないほか、次に掲げる者に該当しないこと。

ア 法第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）

イ 法人の役員若しくはその支店若しくは営業所を代表する者で役員以外の者が暴力

団員である者又は暴力団員がその経営に関与している者

ウ 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって暴力団の利用等をしている者

エ 暴力団又は暴力団員に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等、直接的又は積極的に暴力団の維持運営に協力し、又は関与している者

オ 暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者

カ 暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれを不当に利用している者

キ 暴力団及びアからカまでに定める者の依頼を受けて企画提案に参加しようとする者

(7) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされていないこと。

(8) 企業団競争入札参加資格承認簿に登録されている者は、提案募集の広告の日から委託業者の決定までの間に、石巻地方広域水道企業団競争入札参加資格者指名停止等措置要綱（平成15年石広水訓令甲第4号）に基づく指名停止を受けていないこと。（企業団競争入札参加資格承認簿に登録されていない者にあつては、他の団体から当企業団と同等の指名停止等措置の制度に基づく指名停止を受けていないこと。）

(9) 個人情報情報の漏えい、滅失、き損又は改ざん防止、その他個人情報情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講ずることができること。

(10) 常時雇用関係があり、かつ、委託業務の管理運営について3年以上の実務経験を有する業務責任者1名及び3年以上の実務経験を有する副業務責任者2名を常駐配置できること。

(11) 日本国内における給水人口5万人以上の水道事業体に対し、前記1委託業務概要(3)ア①から⑧までに規定する業務を継続して3年以上の期間にわたって受託し、現在も履行中であること。ただし、⑧の項目に関しては自社所有システムの使用又は他社所有システムの使用、若しくは水道事業体で導入しているシステムの使用のいずれの場合でも認める。

(12) 共同企業体で参加する場合は、次の条件をすべて満たすこと。

ア 共同企業体の構成員は2者とする事。

イ 出資割合は、代表者の出資割合を最大として、最小の出資割合は30%とする事。

ウ 共同企業体のすべての構成員が(1)から(9)までの条件を満たす事。

エ 共同企業体の代表者は、(10)及び(11)の条件を満たすものである事。

オ 共同企業体の構成員は、業務に関して当該企業体が負担する債務の履行に関し、連帯して責任を負うものである事。

カ 共同企業体の構成員は、単独並びに他の共同企業体の構成員又は資本・人的関係（取締役等の兼務）がある者は、このプロポーザルに参加することができない事。

(13) 企業団と災害協定を締結し、災害発生時に企業団が行う応急給水作業等に協力できる事。



### 3 実施方法

#### (1) 審査委員会の設置

プロポーザルにおける審査及び最終受託候補者を選定するため、水道料金等徴収業務事業者選定審査委員会（以下「審査委員会」という。）を設置し審査します。

審査委員会は、参加資格審査及び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、最も評価が高い事業者を最終受託候補者として選定します。

#### (2) 実施日程

プロポーザルによる受託候補者の選定は、以下の日程により実施します。

	内容	実施日
1	参加募集の公告	令和5年5月18日（木）
2	参加申込書等の提出期限	令和5年5月26日（金）
3	参加資格審査結果通知	令和5年6月2日（金）
4	業務提案書等の作成に係る質問書の提出期間	令和5年6月12日（月） 令和5年6月23日（金）
5	質問の回答日	令和5年6月30日（金）
6	業務提案書及び提案見積書の提出期間	令和5年6月12日（月） 令和5年7月14日（金）
7	業務提案書に係るプレゼンテーション及びヒアリング	令和5年7月下旬
8	選定結果の通知	令和5年8月上旬

#### ※ 注意点

- ① 提出期限における受付時間は、土曜日、日曜日、祝日を除く午前8時30分から午後4時まで（正午から午後1時までを除く。）とします。
- ② 書類等の提出方法及び連絡方法は、各項目所定の方法で行ってください。
- ③ 提出方法は持参によるものとします。

### 4 参加申込み手続き等

#### (1) 参加申込書の配布は次のとおりとします。

企業団ホームページからダウンロード

<https://www.ishikousui.or.jp>

#### (2) 参加申込みをされる事業者（以下「参加申込事業者」という。）は、プロポーザル方式参加申込書（様式第1号）に必要書類を添付の上、提出期限までに提出してください

い。(共同企業体の場合は、すべての構成員からの提出が必要です。)

なお、参加申込事業者の参加資格を審査の上、参加資格を有すると認められた場合は、プロポーザル方式参加要請書(様式第2号)で参加資格を有しないと認められる場合は、プロポーザル方式参加資格審査結果通知書(様式第3号)で通知します。

(3) 提出書類

ア 会社概要関係書類(共同企業体においては構成員全て。)

資本金、所在地、業務内容、社歴等が確認できるもの。

イ 財務状況関係書類(共同企業体においては構成員全て。)

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)

ウ 労働条件関係書類(共同企業体においては構成員全て。)

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。

① 就業規則

② 労働基準法(昭和22年法律第49号)第36条の時間外及び休日労働に関する協定書

エ 類似業務受託実績表(様式第4号)(共同企業体においては構成員の代表者。)

オ 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(共同企業体においては構成員の代表者。)

カ 提案募集の公告の日を基準日とし、直近1年間における法人税、事業税、消費税及び地方消費税、都道府県税及び所在地の市町村税に滞納がないことの証明書(共同企業体においては構成員全て。)

キ 共同企業体にあつては、共同企業体協定書(写)

(4) 提出期限

参加申込書等の提出期限は、令和5年5月26日(金)午後4時までとします。

(5) 提出先

企業団総務課管財係

(6) 提出方法

持参によることとします。

## 5 資料の配布

資格審査の結果、プロポーザルへの参加要請を行った事業者(以下「参加事業者」という。)に対し業務提案書及び提案見積書(以下「提案書等」という。)の作成に必要な資料を配布します。

## 6 提案書等の提出

参加事業者は、プロポーザルの実施に係る提案書等を作成の上、提出期間内に提出してください。

(1) 提出期間

令和5年6月12日(月)午前8時30分から令和5年7月14日(金)午後4時

でとし、提出期間内に提出しなかった場合は、参加を辞退したものとみなします。

(2) 提出場所

企業団総務課管財係

(3) 提出方法

提出方法は、当該事業者による持参によることとします。(電子媒体、ファクシミリでの提出は認めません。)

(4) 提出部数

① 業務提案書

正本1部、副本9部

② 提案見積書(様式第5号)

1部

③ 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6号)

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、以下の章立てに従い、作成してください。

① 会社概要

② 財務状況(直近2か年の会計年度における貸借対照表及び損益計算書)

③ 受託実績

④ 業務体制及び業務執行計画

⑤ 地域貢献(地元経済・地元雇用)に対する考え方

⑥ お客さまセンターに対する考え方

⑦ 個人情報保護に対する考え方

⑧ 受付(窓口対応含む)業務に対する考え方

⑨ 検針、再調査(再検針)業務に対する考え方

⑩ 調定業務に対する考え方

⑪ 収納業務、入金整理、口座振替業務及びコンビニ収納に対する考え方

⑫ 中止精算業務に対する考え方

⑬ 滞納整理業務に対する考え方

⑭ 給水停止業務に対する考え方

⑮ 電子計算処理業務に対する考え方(「システム出力帳票等一覧」を添付)

⑯ 業務履行困難時に対する考え方

⑰ 研修体制に対する考え方

⑱ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方

⑲ その他の業務提案

(6) 業務提案書の作成形態

① 業務提案書の表紙には業務提案書(様式第7号)を使用し、事業者名(正本にのみ記載すること)、提出日付、業務提案書ごとの通し番号を記入の上、項の最初に目次をつけ、各項に番号を記入し提出部数ごとに綴り提出してください。

② 業務提案書等の作成にあたっては、日本語を使用し、日本産業規格 A 4 判縦置き横書き左綴りで作成し、正本 1 部、副本 9 部を提出してください。

③ 電子記憶媒体での提出は認めません。

(7) 注意事項

業務提案書に事業者名は記載しないでください。また、業務提案書の内容に金額は記載しないでください。(事業者名は業務提案書正本の表紙にのみ記載してください。)

(8) 提案見積書

提案見積書には、積算内訳書を添付し、業務提案書とは別に厳重に封かんの上、1 部提出してください。

(9) その他

提案書等の作成に要する費用は、参加事業者の負担とします。

提出された提案書等の返却は、行わないこととします。

## 7 業務提案書等の作成に係る質問の受付等

(1) 提案書等作成に係る質問がある場合は、プロポーザル方式参加に関する質問書(様式第 8 号)により提出してください。提出は持参によることとします。

(2) 提出期間は、令和 5 年 6 月 1 2 日(月)午前 8 時 3 0 分から令和 5 年 6 月 2 3 日(金)午後 4 時までとします。

(3) 質問に対する回答については、企業団総務課カウンターで行うこととし、電話及び口頭による個別の対応は行わないものとします。

## 8 プレゼンテーション及びヒアリングの実施

提案書等が提出された後、審査委員会は、参加事業者ごとにプレゼンテーションを実施します。

(1) 日時及び場所

プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書(様式第 9 号)により通知します。

(2) 実施時間

プレゼンテーションは各事業者 4 0 分以内とし、内 1 0 分程度で電算システムの性能、概要説明を受けます。プレゼンテーション終了後、ヒアリングを 3 0 分程度行います。

(3) 実施方法

自由形式とします。希望する事業者は、電子機器を用いて行うことができます。

参加事業者が判明するものは除いてください。

プレゼンテーションで使用する機器のうちスクリーン以外は、参加事業者において用意してください(スクリーンは企業団で準備します。)

(4) 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ません。

(5) 出席人数は、業務提案書の内容を熟知している 3 名までとします。出席者の役職、氏名を業務提案書提出時に担当に届け出てください。

## 9 プロポーザルの審査方法等

- (1) 審査委員会は、評価基準に基づき、それぞれの参加事業者の業務提案書の各項目につき評価採点を行い、評価基準総合点が最も高い者を最終受託候補者として選定します。
- (2) 参加事業者が1者のみの場合でも、審査・評価は実施しますが、評価が一定水準に達しない（配点合計360点未満）場合は、受託候補者として選定しません。
- (3) 次に掲げる事項に該当する者は失格とします。
  - ① 提出した書類に虚偽の内容を記載した場合
  - ② 本募集要項に示した企画提案書等の作成及び提出に関する条件に違反した場合
  - ③ 価格提案書の金額が1(6)の上限額を超える場合
  - ④ 企業団の示す水準を満たさない提案を行った場合
  - ⑤ 評価の公平性を著しく損なう行為があった場合
  - ⑥ 評価に係る外部有識者に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合
  - ⑦ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合

## 10 選定結果の通知

- (1) 最終受託候補者に決定した参加事業者には、プロポーザル方式選定結果通知書（様式第10号）を送付します。
- (2) 最終受託候補者に選定されなかった参加事業者には、プロポーザル方式非選定結果通知書（様式第11号）を送付します。
- (3) 参加事業者に対し結果通知（選定・非選定）と併せて各審査における審査結果を記載した評価点集計表を交付します。

ただし、審査内容及び他の参加事業者に関する説明要求は認めないものとします。

## 11 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、本件プロポーザル方式の募集要領を遵守することを誓約するものとみなします。

参加事業者が各関係法令等に違反した場合は、プロポーザルに瑕疵がある場合に準じて取り扱うこととします。

## 12 問合せ先

プロポーザルの手続き等に係る問い合わせ先

〒986-0861

宮城県石巻市蛇田字新上沼116番地

石巻地方広域水道企業団総務課管財係

電 話 0225-95-6713

FAX 0225-93-6515

## 1 選定基準制定の目的

この基準は、プロポーザル方式により、水道料金等徴収業務受託事業者を決定するため、参加事業者から提出された提案書等の内容を、可能な限り客観的に評価するための基準として示すものです。

## 2 提案書等への評価の着眼点

提案書等に記載する項目は、評価基準表の(1)から(18)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、創造性、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、見積・積算金額の妥当性等を基準に評価します。また、提案内容全体が、当企業団水道事業のサービス向上のために寄与する提案となっているかについても考慮します。

各項目の作成において、評価の基準となる点を次に記します。内容を理解の上、提案書等の作成を行ってください。

評価基準表

評価項目		審査項目、基準等	
(1)	会社概要及び財務状況	①	会社の規模、財務・経営状況を総合的に判断し、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。
		②	I S O等の国際規格の取得状況はどうか。
(2)	受託実績	①	給水人口5万人以上の水道事業体に対し、水道事業に係る検針業務、徴収業務、電算処理業務のいずれかを継続して3年以上受託した実績があるかどうか。また、現在も受託中であるか。
(3)	業務体制及び業務執行計画	①	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がどのようにできるか。(委託業務の管理運営のため3年以上の実務経験を有する業務責任者1名及び3年以上の実務経験を有する副業務責任者2名を選任し、常駐配置する。)また、業務における指揮命令系統と責任体制がどのようになっているか。
		②	急な欠員が発生した場合において、即座に適切な対応でき得る人員体制がどのようにとれているか。
		③	受付(窓口対応含む)、検針、調定、収納入金整理、口座振替、滞納整理、精算、給水停止、電子計算処理の各業務においてどのような執行計画に基づき行うのか。
		④	委託している開閉栓業務の取扱いについて、委託先との調整等をどのように考えているか。
		⑤	当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
(4)	地域貢献(地元経済・地元雇用)に対する考え方	①	地元雇用についてどのように考えているか。
		②	地元の社会及び経済への貢献等について、どのような優れた提案があるか。
(5)	お客さまセンターに対する考え方	①	お客さまセンターの設置場所及び業務体制等について具体的にどう考えているか。(営業日、営業時間、繁忙期及び年末年始、人員配置等。)
		②	準備期間内の業務スケジュールはどうか。(各種データの移行処理及び配置人員への業務引継ぎスケジュールはどうか。)
		③	お客さまセンター情報等のホームページ作成による水道利用者サービス向上について、どのように考えているか。
(6)	個人情報保護に対する考え方	①	個人情報保護関連の資格の有無
		②	情報セキュリティに関する考え方、これまでに受託した業務履行場所(事務所等)における個人情報の管理体制・方法はどうか。
		③	今回の委託業務の従事者に対し、個人情報保護情報セキュリティに関する指導・研修をどのように行うのか。
		④	想定される情報漏洩の事例とそれが発生した際の対応方法について具体的に記載すること。
		⑤	当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
(7)	受付(窓口対応含む)業務に対する考え方	①	応接業務(電話受付、料金受領等)について、どのような人員を配置できるか。
		②	適正な現金の收受及び管理方法について、過誤入金の場合も含めてどのような対策をとっているか。また、企業団への入金方法をどのように考えているか。(収納業務及び現地精算業務を含む。)
		③	窓口、電話等における苦情を適切に処理し、再発防止をどのように図るのか。

評価項目	審査項目、基準等
(7) 受付（窓口対応含む）業務に対する考え方	④ 開閉栓のホームページでの受付はどのように考えているか。（企業団HPとのリンク）
	⑤ 水道料金等の過誤納、重複納入及び減免申請の事務処理体制はどのように考えているか。
	⑥ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
(8) 検針、再調査（再検針）業務に対する考え方	① 検針員（当初分、再検針分）にどのような人材を確保し配置するか。
	② 現在の業務委託先の検針員の継続雇用について、どのように考えているか。
	③ 異常水量（水量の大幅増減、0m <sup>3</sup> 調査、漏水等）及び認定水量に対して、どのような対策が取れるか。
	④ 検針員の業務管理（検針員の管理・指導、検針結果の点検・調査）をどのように行うか。また、労務管理（勤務形態、労災保険等）について、どのように考えているか。
	⑤ 誤検針の防止対策をどのように考えているか。また、誤検針した場合、どのように対応するか。
	⑥ 未検針を検針済みとして装う虚偽検針を防止するため、どのような対策を行うか。また、虚偽検針が発覚した場合、どのように対応するか。
	⑦ 検針遅れ（天候、検針員けが等）に対してどのように対応するか。
	⑧ 休日の検針において、使用者からの苦情や問い合わせに検針員だけで対応ができない場合、どのように対応するか。
	⑨ 使用者からの検針に係る苦情等にどのように対応するか。
	⑩ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
(9) 調定業務に対する考え方	① 使用者情報等のデータ入力業務において、どのような人員を配置できるか。（検定満期メーター交換データ含む）
	② 使用者情報等のデータ誤入力に対する対策を、どのように考えているか。
	③ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
(10) 収納業務、入金整理、口座振替業務及びコンビニ収納に対する考え方	① 入金整理及び口座振替業務の人員配置を、どのように行うか。
	② 納入通知書の作成・発送、口座振替データ作成・送付及び入金整理方法について、どのように考えているか。（再発行及び口座再請求を含む）
	③ 口座振替の推進について、どのように優れた提案があるか。
	④ コンビニ収納代行会社との収納データの取扱いは、どのように考えているか。
	⑤ コンビニ収納について、どのように優れた提案があるか。
	⑥ 生活困窮者、生活弱者に対してどのように対応するか。（参考：当企業団では、水道料金の福祉減免制度はない。）
	⑦ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
(11) 中止精算業務に対する考え方	① 中止精算業務の体制は、どのように行うのか。（配置人員数等を含めて。）また、繁忙期間における中止精算業務は、どのような体制で行うか。
	② 翌日（休日）に転出する使用者から、本日夜間又は翌日（休日）に現地にて現金で精算して欲しいと申し出があった場合、どのように対応するか。
	③ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
(12) 滞納整理業務に対する考え方	① 滞納整理要員として、何人配置できるか。また、どのような人材が適切と考えるか。
	② 未納料金の督促をより効率的かつ効果的に行い、収納率を向上させるための方策（停水に至る前に未納料金を徴収する工夫）について、どのように考えるか。
	③ 未納者との面談、納入交渉、納入約束等の記録に関する取扱いや管理方法等について、どのように考えているか。（債権管理を含む）
	④ 未納者が給水区域外に転出（無届転出者を含む）した場合の対応について、どのように考えているか。
	⑤ 苦情、不当要求等に関してどのような対応が図れるか。
	⑥ 長期・大口未納者に対して、どのような対応が図れるか。また、顧問弁護士に相談できる体制にあるか。
	⑦ 夜間・休日の未納者対応について、どのように考えているか。
	⑧ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

評価項目	審査項目、基準等
(13) 給水停止業務に対する考え方	① 給水停止執行要員として、何人配置できるか。また、どのような人材が適切と考えるか。
	② 給水停止作業及び開栓作業（夜間・休日を含む。）において、どのように考えているか。
	③ 給水停止の執行後、その未納者に対してどのように対応するか。
	④ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
(14) 電子計算処理業務に対する考え方	① 電算システムの概要、性能及び運用実績はどうか。
	② メーター検針関連機器の概要、性能及び運用実績はどうか。
	③ 電算システム及び関連機器の障害の対応はどうか。
	④ データのバックアップ及び保守運用体制はどうか。
	⑤ 遠隔地の検針データセーブを、どのように考えているか。
	⑥ システム出力帳票等はどのようなものがあるか。
	⑦ その他電算システム等の運用に対し、どのような優れた提案があるか。
(15) 業務履行困難時に対する考え方	① 業務履行困難時の他社への業務引継ぎ等の体制はどうか。
(16) 研修体制に対する考え方	① 業務を遂行する上で研修体制があるか。
	② 人材育成に向けた研修体制について、どのように考えているか。
	③ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
(17) 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方	① 災害等緊急時における企業団との連携及び支援体制についてどう考えているか。
	② 災害時や感染症流行時等において、多数の業務従事者が出勤困難になった場合の業務の継続体制、他の事業所等からの応援体制は整っているか。
	③ 広範囲にわたる大規模な断水事故等が発生した場合、当企業団に対してどのような支援・協力ができるか。
	④ その他災害時及び緊急時の危機管理に対する提案があるか。
(18) その他の業務提案	① 当企業団水道事業ほか料金業務に係る水道利用者サービス向上の実現に直結する、実現可能で具体的な企画・提案を高く評価する。
(19) 提案見積金額及び積算内訳書	提案書に記載された事業費の総額について、次の方法により評価し、得点を付与する。
	① (評価方法) 提案書に記載された事業費の総額については、算定式（A）により得点を付与する。得点は小数点第二位以下を四捨五入した値とする。

### 3 審査方法

#### (1) 審査における得点化方法

提案書等の記載項目に対し審査を行い、配点表に記載する配点により得点を付与します。  
なお、提案見積金額に対する審査については、次の算定式で提案見積金額を得点化します。

(算定式A)

価格点 = 「0.5 - { (①提案見積書に記載された金額 - ②提案見積書に記載された金額の平均) / ②提案見積書に記載された金額の平均 } 」 × 価格配点

※ 「0.5 - { (①提案見積書に記載された金額 - ②提案見積書に記載された金額の平均) / ②提案見積書に記載された金額の平均 } の値が、負の値となるときは「0」と、1を超えるときは「1」とする。

#### (2) 各評価項目における得点化方法

各評価項目については、水準書等を基準として、次に示す4段階評価による得点化方法により得点を付与する。

評価	評価の意味合い	得点化方法
A	優れている	A評価 × 3 / 3
B	普通	A評価 × 2 / 3
C	やや劣る	A評価 × 1 / 3
D	劣る	A評価 × 0

評価項目への配点は、配点表のとおり。



石巻地方広域水道企業団水道料金等徴収業務公募型プロポーザル方式配点表

令和5年4月17日制定

評価項目	配点	率	順位	審査項目, 基準等	評価			
					A評価	B評価	C評価	D評価
(1) 会社概要及び財務状況	6	1.0%	16	① 会社の規模、財務・経営状況を総合的に判断し、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。	3	2	1	0
				② ISO等の国際規格の取得状況はどうか。	3	2	1	0
(2) 受託実績	6	1.0%	15	① 給水人口5万人以上の水道事業体に対し、水道事業に係る検針業務、徴収業務、電算処理業務のいずれかを継続して3年以上受託した実績があるかどうか。また、現在も受託中であるか。	6	4	2	0
(3) 業務体制及び業務執行計画	30	5.0%	7	① 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がどのようにできるか。(委託業務の管理運営のため3年以上の実務経験を有する業務責任者1名及び3年以上の実務経験を有する副業務責任者2名を選任し、常駐配置する。)また、業務における指揮命令系統と責任体制がどのようになっているか。	6	4	2	0
				② 急な欠員が発生した場合において、即座に適切な対応でき得る人員体制がどのようにとれているか。	6	4	2	0
				③ 受付(窓口対応含む)、検針、調定、収納入金整理、口座振替、滞納整理、精算、給水停止、電子計算処理の各業務においてどのような執行計画に基づき行うのか。	9	6	3	0
				④ 委託している開閉栓業務の取扱いについて、委託先との調整等をどのように考えているか。	6	4	2	0
				⑤ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	3	2	1	0
(4) 地域貢献(地元経済・地元雇用)に対する考え方	9	1.5%	14	① 地元雇用についてどのように考えているか。	6	4	2	0
				② 地元の社会及び経済への貢献等について、どのような優れた提案があるか。	3	2	1	0
(5) お客さまセンターに対する考え方	9	1.5%	13	① お客さまセンターの設置場所及び業務体制等について具体的にどう考えているか。(営業日、営業時間、繁忙期及び年末年始、人員配置等。)	3	2	1	0
				② 準備期間内の業務スケジュールはどうか。(各種データの移行処理及び配置人員への業務引継ぎスケジュールはどうか。)	3	2	1	0
				③ お客さまセンター情報等のホームページ作成による水道利用者サービス向上について、どのように考えているか。	3	2	1	0
(6) 個人情報保護に対する考え方	18	3.0%	11	① 個人情報保護関連の資格の有無	6	4	2	0
				② 情報セキュリティに関する考え方、これまでに受託した業務履行場所(事務所等)における個人情報の管理体制・方法はどのようになっているか。	3	2	1	0
				③ 今回の委託業務の従事者に対し、個人情報保護情報セキュリティに関する指導・研修をどのように行うのか。	3	2	1	0
				④ 想定される情報漏洩の事例とそれが発生した際の対応方法について具体的に記載すること。	3	2	1	0
				⑤ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	3	2	1	0
(7) 受付(窓口対応含む)業務に対する考え方	36	6.0%	6	① 応接業務(電話受付、料金受領等)について、どのような人員を配置できるか。	9	6	3	0
				② 適正な現金の收受及び管理方法について、過誤入金の場合も含めてどのような対策をとっているか。また、企業団への入金方法をどのように考えているか。(収納業務及び現地精算業務を含む。)	6	4	2	0
				③ 窓口、電話等における苦情を適切に処理し、再発防止をどのように図るのか。	6	4	2	0
				④ 開閉栓のホームページでの受付はどのように考えているか。(企業団HPとのリンク)	6	4	2	0
				⑤ 水道料金等の過誤納及び減免申請の事務処理体制はどのように考えているか。	6	4	2	0
				⑥ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	3	2	1	0
(8) 検針, 再調査(再検針)業務に対する考え方	48	8.0%	4	① 検針員(当初分、再検針分)にどのような人材を確保し配置するか。	6	4	2	0
				② 現在の業務委託先の検針員の継続雇用について、どのように考えているか。	3	2	1	0
				③ 異常水量(水量の大幅増減、0m <sup>3</sup> 調査、漏水等)及び認定水量に対して、どのような対策が取れるか。	6	4	2	0
				④ 検針員の業務管理(検針員の管理・指導、検針結果の点検・調査)をどのように行うか。また、労務管理(勤務形態、労災保険等)について、どのように考えているか。	6	4	2	0
				⑤ 誤検針の防止対策をどのように考えているか。また、誤検針した場合、どのように対応するか。	6	4	2	0
				⑥ 未検針を検針済みとして装う虚偽検針を防止するため、どのような対策を行うか。また、虚偽検針が発覚した場合、どのように対応するか。	6	4	2	0
				⑦ 検針遅れ(天候、検針員けが等)に対してどのように対応するか。	6	4	2	0
				⑧ 休日の検針において、使用者からの苦情や問い合わせに検針員だけで対応できない場合、どのように対応するか。	3	2	1	0
				⑨ 使用者からの検針に係る苦情等にどのように対応するか。	3	2	1	0
				⑩ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	3	2	1	0
(9) 調定業務に対する考え方	24	4.0%	9	① 使用者情報等のデータ入力業務において、どのような人員を配置できるか。(検定満期メーター交換データ含む)	12	8	4	0
				② 使用者情報等のデータ誤入力に対する対策を、どのように考えているか。	9	6	3	0
				③ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	3	2	1	0
(10) 収納業務, 入金整理, 口座振替業務及びコンビニ収納に対する考え方				① 入金整理及び口座振替業務の人員配置を、どのように行うか。	12	8	4	0
				② 納入通知書の作成・発送、口座振替データ作成・送付及び入金整理方法について、どのように考えているか。(再発行及び口座再請求を含む)	12	8	4	0

評価項目	配点	率	順位	審査項目, 基準等	評価			
					A評価	B評価	C評価	D評価
(10) 収納業務, 入金整理, 口座振替業務及びコンビニ収納に対する考え方	54	9.0%	3	③ 口座振替の推進について、どのように優れた提案があるか。	9	6	3	0
				④ コンビニ収納代行会社との収納データの取扱いは、どのように考えているか。	6	4	2	0
				⑤ コンビニ収納について、どのように優れた提案があるか。	6	4	2	0
				⑥ 生活困窮者、生活弱者に対してどのように対応するか。(参考: 当企業団では、水道料金の福祉減免制度はない。)	6	4	2	0
				⑦ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	3	2	1	0
(11) 中止精算業務に対する考え方	18	3.0%	10	① 中止精算業務の体制は、どのように行うのか。(配置人員数等を含めて。)また、繁忙期間における中止精算業務は、どのような体制で行うか。	9	6	3	0
				② 翌日(休日)に転出する利用者から、本日夜間又は翌日(休日)に現地で現金で精算して欲しいと申し出があった場合、どのように対応するか。	6	4	2	0
				③ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	3	2	1	0
(12) 滞納整理業務に対する考え方	42	7.0%	5	① 滞納整理要員として、何人配置できるか。また、どのような人材が適当と考えるか。	12	8	4	0
				② 未納料金の督促をより効率的かつ効果的に行い、収納率を向上させるための方策(停水に至る前に未納料金を徴収する工夫)について、どのように考えるか。	6	4	2	0
				③ 未納者との面談、納入交渉、納入約束等の記録に関する取扱いや管理方法等について、どのように考えているか。(債権管理を含む)	6	4	2	0
				④ 未納者が給水区域外に転出(無届転出者を含む)した場合の対応について、どのように考えているか。	3	2	1	0
				⑤ 苦情、不当要求等に関してどのような対応が図れるか。	6	4	2	0
				⑥ 長期・大口未納者に対して、どのような対応が図れるか。また、顧問弁護士に相談できる体制にあるか。	3	2	1	0
				⑦ 夜間・休日の未納者対応について、どのように考えているか。	3	2	1	0
				⑧ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	3	2	1	0
(13) 給水停止業務に対する考え方	30	5.0%	8	① 給水停止執行要員として、何人配置できるか。また、どのような人材が適当と考えるか。	15	10	5	0
				② 給水停止作業及び開栓作業(夜間・休日を含む。)において、どのように考えているか。	6	4	2	0
				③ 給水停止の執行後、その未納者に対してどのように対応するか。	6	4	2	0
				④ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	3	2	1	0
(14) 電子計算処理業務に対する考え方	60	10.0%	2	① 電算システムの概要、性能及び実績はどうか。	9	6	3	0
				② メーター検針関連機器の概要、性能及び実績はどうか。	9	6	3	0
				③ 電算システム及び関連機器の障害の対応はどうか。	9	6	3	0
				④ データのバックアップ及び保守運用体制はどうか。	9	6	3	0
				⑤ 遠隔地の検針データセーブを、どのように考えているか。	6	4	2	0
				⑥ システム出力帳票等はどのようなものがあるか。	9	6	3	0
				⑦ その他電算システム等の運用に対し、どのような優れた提案があるか。	9	6	3	0
(15) 業務履行困難時に対する考え方	6	1.0%	18	① 業務履行困難時の他社への業務引継ぎ等の体制はどうか。	6	4	2	0
(16) 研修体制に対する考え方	6	1.0%	17	① 業務を遂行する上で研修体制があるか。	3	2	1	0
				② 人材育成に向けた研修体制について、どのように考えているか。	3	2	1	0
(17) 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方	12	2.0%	12	① 災害等緊急時における企業団との連携及び支援体制についてどう考えているか。	3	2	1	0
				② 災害時や感染症流行時等において、多数の業務従事者が出勤困難になった場合の業務の継続体制、他の事業所等からの応援体制は整っているか。	3	2	1	0
				③ 広範囲にわたる大規模な断水事故等が発生した場合、当企業団に対してどのような支援・協力ができるか。	3	2	1	0
				④ その他災害時及び緊急時の危機管理に対する提案があるか。	3	2	1	0
(18) その他の業務提案	6	1.0%	19	① 当企業団水道事業ほか料金業務に係る水道利用者サービス向上の実現に直結する、実現可能で具体的な企画・提案を高く評価する。	6	4	2	0
(19) 提案見積金額及び積算内訳書	180	30.0%	1	① 提案書に記載された事業費の総額について、次の方法により評価し、得点を付与する。(評価方法) 提案書に記載された事業費の総額については、算定式(A)により得点を付与する。得点は小数点第二位以下を四捨五入した値とする。				
合計	600	100.0%			420	280	140	0