

# 上三川町上下水道料金徴収等業務委託

## 公募型プロポーザル実施要領

令和3年1月

上三川町上下水道課

## 1. 趣旨

この要領は、上三川町上下水道料金徴収等業務委託（以下「委託業務」という。）の委託実施に関し、お客様サービス水準のより一層の向上と更なる業務効率化につながる優れた業務遂行能力を有する者を公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）により選定するための手続き等について、必要な事項を定めるものである。

## 2. 委託業務の概要

- (1) 業務名 上三川町上下水道料金徴収等業務委託
- (2) 業務執行場所
  - ①事務所 上三川町上下水道課内
  - ②履行区域 上三川町水道事業給水区域  
上三川町公共下水道処理区域及び農業集落排水処理区域
- (3) 業務の履行期間等
  - ①履行期間は、令和3年6月1日から令和6年5月31日までとする。（長期継続契約）
  - ②本委託契約は長期継続契約として実施されるため、上三川町水道事業の各年度の予算において当該契約に係る経費が減額又は削除されたときは、契約を変更又は解除することができる旨の特約を付す。
  - ③契約締結日から委託業務開始までの期間は準備期間とし、当該期間に要する費用については、特定事業者（受託事業者）の負担とする。
- (4) 委託業務の内容
  - ①窓口に関する業務
  - ②量水器の検針に関する業務
  - ③料金等の調定に関する業務
  - ④納入通知書等の作成及び口座振替に関する業務
  - ⑤料金等（現年度分、過年度分）の収納整理業務
  - ⑥料金等（現年度分、過年度分）の滞納整理業務
  - ⑦督促状及び催告書に関する業務
  - ⑧休止等に伴う料金の精算並びに精算金の収納業務
  - ⑨給水停止予告通知書に関する業務及び給水停止業務
  - ⑩使用者からの各種届出、申請書等の受付に関する業務
  - ⑪休止開栓に関する業務
  - ⑫漏水認定に関する業務
  - ⑬統計資料作成に関する業務
  - ⑭電算機器の操作及び情報入力に関する業務
  - ⑮給水装置工事及び排水設備工事の受付、審査、検査に関する業務
  - ⑯加入金、手数料の収納業務
  - ⑰量水器管理に関する業務
  - ⑱量水器交換に関する業務
  - ⑲その他前各号の業務に付帯する集計、作業、記帳、調査、その他の業務

- (5) 提案見積金額の上限額（消費税及び地方消費税を除く）  
令和3年6月1日から令和6年5月31日までの期間  
113,840,000円  
この金額は、契約（予定）金額を示すものではない。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する。

### 3. 委託の詳細

別紙「上三川町上下水道料金徴収等業務委託仕様書」による

### 4. 参加資格

プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件をすべて満たすものとする。

- (1) 単独企業であること。
- (2) 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であること。
- (3) 令和元・令和2年度 上三川町入札参加資格者名簿の「物品・役務」に登録されている者であること。
- (4) 上三川町建設工事等請負業者指名停止等措置要領に基づく指名停止措置を受けていない者であること。
- (5) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申し立てがされている者でないこと。ただし、手続き開始決定を受け、入札参加資格の再審査を受けている者を除く。
- (6) 民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申し立てがされている者でないこと。ただし、手続き開始決定を受け、入札参加資格の再審査を受けている者を除く。
- (7) 上三川町暴力団排除条例（平成24年条例第30号）第2条に定める暴力団、暴力団員又はこれらの者と社会的に非難されるべき関係を有する者でないこと。
- (8) 直近の2年間に、国税及び地方税を滞納していない者であること。
- (9) 個人情報保護に関する公的認証又は情報セキュリティに関する公的認証を取得している者であること。
- (10) 平成27年度以降、上三川町水道事業又は給水人口3万人以上の水道事業体において、上下水道料金徴収業務並びに給水装置工事及び排水設備工事の受付に関する業務と同種・類似の業務を3年以上履行した実績を有すること。
- (11) 次の基準を満たす者を常時配置できること。
  - ① 業務責任者  
上三川町水道事業又は給水人口3万人以上の水道事業体において、上下水道料金徴収等業務について5年以上の実務経験を有する者。
  - ② 業務主任者  
上三川町水道事業又は給水人口3万人以上の水道事業体において、上下水道料金徴収等業務について3年以上の実務経験を有する者。
  - ③ 給水装置工事主任技術者及び排水設備工事責任技術者（①又は②との兼務可）

各資格を有する者が1名以上いること。

なお、2つの資格については、1人が兼務することができる。

(12) 料金徴収業務の実務経験を1年以上有する正社員※を2/3以上配置すること。

※ 正社員とは、直接雇用し雇用期限の定めが無く、かつ社会保険加入対象者をいう。

## 5. 実施方法

### (1) 選定委員会の設置

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、上三川町上下水道料金徴収等業務委託公募型プロポーザル選定委員会（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	選定委員会の設置及び説明（第1回選定委員会）	令和2年12月15日（火）
2	参加募集の公告	令和3年1月5日（火）
3	業務に係る質問受付期間	令和3年1月5日（火）～1月13日（水）
4	業務に係る質問の回答期限	令和3年1月15日（金）
5	参加申込書等の提出期限	令和3年1月19日（火）
6	選定委員会による参加資格の審査（第2回選定委員会）	令和3年1月19日（火）～1月22日（金）
7	参加資格審査結果の通知	令和3年1月26日（火）
8	業務提案書等の作成に係る質問受付期間	令和3年1月26日（火）～1月29日（金）
9	業務提案書等の作成に係る質問の回答期限	令和3年2月3日（水）
10	業務提案書、提案見積書の提出期限	令和3年2月8日（月）
11	プレゼンテーション及びヒアリングの案内通知	令和3年2月12日（金）
12	プレゼンテーション及びヒアリングの事前説明会（第3回選定委員会）	令和3年2月19日（金）
13	プレゼンテーション及びヒアリングの実施（第4回選定委員会）（※2）	令和3年2月26日（金）
14	選定委員会による審査及び最終受託候補者の選定（第5回選定委員会）	令和3年3月3日（水）
15	最終受託候補者の決定	令和3年3月5日（金）

16	選定結果の通知	令和3年3月9日（火）
17	契約締結	令和3年3月25日（木）
18	準備期間	契約締結日～令和3年5月31日（月）
19	業務開始	令和3年6月1日（火）

(※1) 日程については現在の予定であり、状況により変更となる場合がある。

(※2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からプレゼンテーション及びヒアリングを実施せず、書類審査により受託候補者を選定する場合がある。その場合は、参加申込事業者へ別途通知するものとする。

## 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

上三川町ホームページからダウンロードを行う。

URL <https://www.town.kaminokawa.lg.jp/>

### (2) 提出書類

- ① 会社概要関係書類（様式第2号）  
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（様式第2号）  
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等）
- ③ 労働条件関係書類  
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 同種業務受託実績表（様式第3号）
- ⑤ 同種業務受託を証明する契約書の写し又は実績を証明できる書類
- ⑥ 国税及び地方税に滞納がないことの証明書（証明年月日が参加申込書提出日以前3か月以内のもの）
- ⑦ 個人情報保護に関する公的認証又は情報セキュリティに関する公的認証を取得していることを証明できる書類の写し
- ⑧ 配置予定業務責任者届（様式第4号の1）  
※実務経歴を確認できる書類を添付すること
- ⑨ 配置予定業務主任者届（様式第4号の2）  
※実務経歴を確認できる書類を添付すること
- ⑩ 配置予定給水装置工事主任技術者届（様式第4号の3）  
※資格者証の写しを添付すること
- ⑪ 配置予定排水設備工事責任技術者届（様式第4号の4）  
※責任技術者証の写しを添付すること
- ⑫ 配置予定従事者業務経歴書（様式第4号の5）

### (3) 提出期限

令和3年1月19日（火）午後5時まで

ただし、持参する場合は土曜日・日曜日・祝日を除く

(4) 提出先

上三川町しらさぎ一丁目1番地

上三川町上下水道課 上水道業務係

電話番号：0285-56-9168 ファックス：0285-56-6868

(5) 提出方法

持参又は郵送、宅配便とする。郵送等の場合は、提出期限内必着とする。

(6) 参加資格審査結果の通知

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5号)」又は「プロポーザル参加資格審査結果通知書(様式第6号)」により通知する。

**7. 委託業務及び業務提案書等に係る質問の受付等**

(1) 質問内容

質問の内容は、委託業務及び業務提案書等の作成に係るものとし、評価及び審査に係る質問は一切受け付けない。

(2) 提出方法

質問の提出については、電子メールで行うものとし、件名には「プロポーザルに関する質問【参加事業者名】」と明記し、「プロポーザル質問書(様式第7号)」に質問内容を簡潔にまとめて送信すること。なお、電子メール送信後は必ず、電話による質問到達の確認連絡を行うこと。

(3) 提出期限

①委託業務に係る質問 令和3年1月13日(水)午後5時まで

②業務提案書等の作成に係る質問 令和3年1月29日(金)午後5時まで

(4) 提出先

上三川町上下水道課 上水道業務係

電子メール:s-gesuidou01@town.kaminokawa.lg.jp

電話番号：0285-56-9168

(5) 回答方法

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、全ての質問に対して、次のとおり回答を行う。

①委託業務に係る質問

令和3年1月15日(金)までに上三川町ホームページに掲載して行う。

②業務提案書等の作成に係る質問

令和3年2月3日(水)までに本町が参加要請した全ての事業者に対して、電子メール又はFAXにより回答する。

※なお、回答に対する質問は一切受け付けないものとする。

**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係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) 提出期間

令和3年2月8日(月)午後5時まで

午前9時～正午及び午後1時～午後5時までの間(土曜日・日曜日・祝日を除く)

(2) 提出先

上三川町しらさぎ一丁目1番地

上三川町上下水道課 上水道業務係

(3) 提出方法

当該事業者による持参とする。なお、書類提出後の差換え及び再提出は認めない。

(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 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 会社概要及び財務状況

② 受託実績

③ 業務体制及び業務執行計画に対する考え方

④ 受付業務(電話、来庁者、給排水受付への対応)に対する考え方

⑤ 検針業務に対する考え方

⑥ 開栓業務及び閉栓業務に対する考え方

⑦ 水道料金及び下水道使用料等の収納に対する考え方

⑧ 滞納整理業務及び給水停止業務に対する考え方

⑨ 給水装置工事受付業務及び排水設備工事受付業務に対する考え方

⑩ 人材育成に対する考え方

⑪ 個人情報保護に対する考え方

⑫ 防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方

⑬ その他の業務提案

(6) 業務提案書の作成方法

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じとし、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 8 号)」を使用し、事業者名、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、ページ番号を付すとともに、章番号を記したインデックスを付けること。

(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(様式第 9 号)」には「積算内訳書(様式第 10 号)」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) その他

提出された提案書等の返却はしない。また、提案書等の作成に要する費用は参加事業者の負担とする。

## 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 11 号）」により通知する。
- (2) プレゼンテーションは 20 分以内とし、その後ヒアリングを 20 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、ケーブル、電源は町で用意するが、その他の機器については参加事業者において用意すること。
- (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ない。
- (5) 出席者は、業務提案書の内容を十分理解し説明できる者 3 名以内とし、「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 12 号）」により報告するものとする。
- (6) 特記事項
  - ① 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からプレゼンテーション及びヒアリングの実施方法等について変更する場合がある。  
その場合は、参加申込事業者へ別途通知するものとする。
  - ② 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からプレゼンテーション及びヒアリングを実施せず、提案書等を審査し、書類審査により受託候補者を選定する場合がある。  
その場合は、参加申込事業者へ別途通知するものとする。

## 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

- (1) 選定委員会において、業務提案書、プレゼンテーション及びヒアリング等の内容について、評価項目に従い各参加事業者の評価を行う。各項目について各委員が 5 段階評価をして、その合計を当該事業者の総合得点とし、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。
- (2) 総合得点が最も高い参加事業者が 2 者以上ある場合は、次の項目の順に判定し、選定を行う。
  - ①業務委託に関する事項の得点が高い者
  - ②会社概要に関する事項の得点が高い者
- (3) 最低基準点は、評価項目の①から⑬までの配点（180 満点）について設定して 108 点とし、半数以上の委員が最低基準点以下とした参加事業者は、最終受託候補者になれないものとする。
- (4) 参加事業者が 1 者のみであった場合、又は提案書提出事業者が 1 者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。

### 審査の評価項目及び配点

		評 価 項 目	配点
会社概要に関する事項		①会社概要及び財務状況	5
		②受託実績	5
業	業務体制	③業務体制及び業務執行計画に対する考え方	30



務委託に関する事項	業務履行方法等	④受付業務（電話、来庁者、給排水受付への対応）に対する考え方	20
		⑤検針業務に対する考え方	20
		⑥開栓業務及び閉栓業務に対する考え方	10
		⑦水道料金及び下水道使用料等の収納に対する考え方	10
		⑧滞納整理業務及び給水停止業務に対する考え方	30
		⑨給水装置工事受付業務及び排水設備工事受付業務に対する考え方	20
		⑩人材育成に対する考え方	10
	個人情報保護及び危機管理	⑪個人情報保護に対する考え方	10
		⑫防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方	5
	その他の業務提案	⑬その他の業務提案	5
業務提案見積に関する事項	⑭見積金額及び積算内訳	20	
合 計		200	

## 11. 評価の着眼点

業務提案書等に記載する項目は、審査の評価項目及び配点の①から⑭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、提案全体として、いかに本町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 会社概要及び財務状況

会社概要及び財務状況に関しては、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を重視し評価する。

ア 資本金、社員は十分なものであるか。

イ 業務を遂行できる会社組織であるか。

ウ 健全経営と判断できる財務状況であるか。

### ② 受託実績

受託実績に関しては、受託実績（実績数、契約期間、契約金額等）をどの程度有しているかを重視し評価する。

ア 徴収業務及び給排水工事受付業務等の業務実績はどうか。

### ③ 業務体制及び業務執行計画に対する考え方

業務体制及び業務執行計画に関しては、総合的に優れた業務体制が取れるか、また、どのような業務計画を考えているかを重視し評価する。

- ア 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。
  - イ 責任を持って業務遂行ができる人員の配置か。
  - ウ 地元雇用等についてどのように考えているか。
  - エ 急な欠員が生じた場合、適切な対応ができる体制は取れるか。
  - オ 不祥事の防止対策及び発生時の対応についてどのように考えているか。
  - カ 窓口業務、検針、滞納整理等の各業務を履行するにあたりどのような執行計画で行うのか。
- ④ 受付業務（電話、来庁者、給排水受付への対応）に対する考え方  
 受付業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。
- ア 住民サービスの向上と業務の効率化についてどのように考えているか。
  - イ 専門的知識及び経験を有する人員を配置できるか。
  - ウ お客様からの問合せ、苦情等への対応及び再発防止をどのように図れるか。
- ⑤ 検針業務に対する考え方  
 検針業務に関しては、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）に対して、どのように対応するか。
  - イ 検針員は何名程度配置し、その内経験者をどの程度配置できるか。
  - ウ 検針員の業務管理をどのように行うか。
  - エ 不正検針の防止策や検針に関する苦情等についてどのように考えているか。
- ⑥ 開栓業務及び閉栓業務に対する考え方  
 開栓業務及び閉栓業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。
- ア 休日及び時間外の対応をどのように考えているか。
  - イ 繁忙期における業務は、どのような体制で行うのか。
- ⑦ 水道料金及び下水道使用料等の収納に対する考え方  
 水道料金等の収納に関しては、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方法についてどのように考えているか。
  - イ 消し込み作業や口座データ作成のチェック体制が取れるか。
  - ウ 内部監査等の不正防止に対する体制が確保できるか。
- ⑧ 滞納整理業務及び給水停止業務に対する考え方  
 滞納整理業務及び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 滞納整理業務担当として、どのような人材が適切と考えるか。
  - イ 収納率の向上についてどのように優れた提案があるか。
  - ウ 苦情、不当要求等にどのように対応するか。
  - エ 無届により転出した滞納者の調査をどのように行うか。
  - オ 大口・長期滞納者に対してどのように対応するか。
  - カ 給水停止執行をどのように行うか。
- ⑨ 給水装置工事受付業務及び排水設備工事受付業務に対する考え方  
 給水装置・排水設備工事受付業務に関しては、以下の項目を重視し評価する。
- ア 給水装置・排水設備工事に関する実務経験と資格を有した人員をどのように配置できるか。また、欠員が生じた場合、どのように対応するか。
  - イ 給水装置・排水設備工事の受付業務を実施するうえで必要な知識や関係法令

等について、どのように社員教育を行うか。

ウ 工事の受付と料金賦課とのチェックを行うなど、賦課漏れ防止の体制が取れるか。

⑩ 人材育成に対する考え方

人材育成に関しては、以下の項目を重視し評価する。

ア 業務遂行に必要な知識について、どのような研修教育体制が取れるか。

⑪ 個人情報保護に対する考え方

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 個人情報保護について、どのような体制が取れるか。

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。

⑫ 防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方

防災、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失などの緊急事態に対して、適切な対応が取れるか。

ウ 広範囲にわたる断水事故等が発生した場合、どのような協力体制が取れるか。

⑬ その他の業務提案

その他の業務提案に関しては、以下の項目を重視し評価する。

ア お客様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。

⑭ 見積金額及び積算内訳

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) × 配点

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13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14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。

(3) 最終受託候補者の選定結果は、上三川町ホームページで公表する。

## 13. 企画・提案に瑕疵がある場合

プロポーザルにおいて、参加事業者の提出書類、参加資格等に瑕疵があることが判

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、その瑕疵についてのヒアリングを行う場合がある。

なお、その瑕疵が、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例

最終受託候補者が契約締結までの間にプロポーザルへの参加資格を有し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・提案に瑕疵がある場合に準じて取り扱うこととする。

#### 16. その他

- (1) 提出された提案書類等は、返却しない。また、上三川町情報公開条例（平成13年上三川町条例第21号）の規定による開示請求の対象となることがある。
- (2) 提出する提案書類等に要する経費は、すべて提案事業者の負担とする。
- (3) プロポーザルの実施にあたり、本要領に定める事項以外に必要な事項が生じた場合は、参加資格審査結果の通知前においては、上三川町ホームページ等を通じて、また、参加資格審査結果の通知後においては、参加事業者に書面にて通知する。

#### 17. 書類提出先及び問合せ先

上三川町上下水道課 上水道業務係

住所：〒329-0696 栃木県河内郡上三川町しらさぎ一丁目1番地

電話：0285-56-9168

FAX：0285-56-6868

電子メール：s-gesuidou01@town.kaminokawa.lg.jp