

登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託 公募型プロポーザル方式事務実施基準

登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託公募型プロポーザル方式実施要領第16条により業務委託の概要及び公募型プロポーザル方式の手続き等については、以下のとおりとする。

1 公募型プロポーザル方式による受託候補者選定の目的

水道事業に対する質的ニーズの多様化、少子高齢化社会における人口の減少に伴う水需要の減少、行財政改革の推進など水道事業を取り巻く環境は大きく変化している。

このような状況の中、登米市水道事業では平成22年4月から料金徴収等管理業務を5年間委託、また平成24年4月からは給水装置管理業務を3年間委託し、更に平成27年度からは料金徴収業務と給水装置工事等業務を合わせ5年間包括委託して、業務の効率性及び経済性の向上を図り、社会情勢の変化に十分に対応したサービスの提供を行ってきました。今後も更に水道事業を取り巻く環境は厳しく変化することが予測される中、民間事業者の持つノウハウやネットワークを活用し、多様化するニーズへの対応やお客様サービスの一層の向上を図りたいと考えている。

そのため、受託事業者には公共サービスを提供するという自覚と高い倫理観やお客様サービス向上のための意欲的な取り組み、そして効率的かつ創造的な業務の執行、更に個人情報管理のための確実なセキュリティ対策などが求められることから、公募型プロポーザル方式により最も優れた提案を行った事業者を受託候補者として選定するものである。

2 業務委託の名称

登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託

3 業務委託の内容

業務委託の内容は、「登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおりとする。ただし、受託事業者と登米市水道事業管理者との協議により変更する場合がある。

4 事業規模の概要

仕様書別表の「事業規模の概要」及び「平成30年度登米市水道事業会計決算書」及び「決算統計資料」を参照すること。

5 委託予定額（上限額） 943,000,000円（消費税及び地方消費税抜き）

6 履行期間 令和2年4月1日から令和7年3月31日

7 登米市水道事業競争入札参加有資格者について

(1) 有資格者とは、登米市競争入札参加資格及び審査等に関する規程（平成31年告示第85号）第8条第1項に定める者をいう。

- (2) 本業務委託については、登米市競争入札参加資格及び審査等に関する規程（平成31年告示第85号）第5条の規定による随時の資格審査への申請を認める。

8 委託準備期間

業務委託の契約日から令和2年3月31日までは、業務引継ぎ及び準備期間（システム開発、業務従事者研修等）とする。原則として、当該準備期間に係る経費等は受託事業者の負担とする。ただし、経費の負担について登米市水道事業管理者が必要と認めた場合は、受託事業者と協議することとする。

9 公募型プロポーザル方式のスケジュール

公募型プロポーザル方式による選定は、以下のスケジュールに従って行う。ただし、業務の都合によりスケジュールを変更する場合は、別に通知するものとする。

(1) 第1回プロポーザル選定委員会	令和元年 8月 8日 (木)
(2) 公募型プロポーザル方式の実施及び参加申込の公告	令和元年 8月 9日 (金)
(3) 公募型プロポーザル方式参加資格並びに業務提案書作成に係る説明会	令和元年 8月20日 (火)
(4) 公募型プロポーザル方式参加申込受付期間	令和元年 8月20日 (火) ～9月 3日 (火)
(5) 公募型プロポーザル方式参加資格の回答期限	令和元年 9月 6日 (金)
(6) 業務提案書受付開始	令和元年 9月 9日 (月)
(7) 業務提案書作成等に係る質問書提出期限	令和元年10月 1日 (火)
(8) 質問書に対する回答期限	令和元年10月 4日 (金)
(9) 業務提案書提出期限	令和元年10月 8日 (火)
(10) 業務提案書、選定委員へ送付	令和元年10月 9日 (水)
(11) 第2回プロポーザル選定委員会 業務提案書に関するヒアリング	令和元年10月18日 (金)
(12) 選定結果及び非選定結果の通知	令和元年10月24日 (木)
(13) 契約締結	令和元年10月31日 (木)
(14) 非選定理由の説明要求期限	令和元年10月29日 (火)
(15) 非選定理由の回答期限	令和元年11月 1日 (金)
(16) 委託準備期間	契約締結の日から 令和2年 3月31日 (火)

各手続き（参加申込、業務提案書提出等）については、次のことに注意すること。

ア 手続きの受付時間は、午前9時から午後5時まで（土曜、日曜及び祝日を除く）とする。

イ 業務提案書の作成に必要な資料の貸与は、公募型プロポーザル方式参加資格並びに業務提案書作成に係る説明会の日から行う。貸出場所は、登米市水道事業所水道管理課とする。

ウ 業務提案書作成に係る質問書の提出方法は、持参、郵送又は指定したファックス（ファックス番号0220-52-3316）とする。ただし、ファックスの場合は、送信後に登米市水道事業所水道管理課出納管財係（電話番号0220-52-3314）まで連絡し必ず受信確認を行うこと。

エ 業務提案書の質問に対する回答はファックスで行い、質疑応答の内容は、必要に応じて登米市ホームページに公表する。

オ 公募型プロポーザル方式の参加に伴う業務提案書等の作成及びヒアリング等に係る全ての経費は、参加事業者が負担することとする。

1 0 業務提案書の提出

- (1) 業務提案書の提出期限は、令和元年10月8日（火）午後5時必着とする。
- (2) 業務提案書の提出部数は、10部とする。その内8部については、会社名の特定に繋がる事項は記入しないこと。（会社名の特定に繋がる記載箇所について、判別できないように黒塗りしたもので可とする。）なお、提出された業務提案書は返却しない。

1 1 業務提案書に関するヒアリング

- (1) 業務提案書提出後、参加事業者毎にヒアリングを実施する。ヒアリング日時は改めて通知する。
- (2) ヒアリングに参加できる人数は3人までとする。出席予定者の氏名を業務提案書提出時に報告すること。
- (3) ヒアリングは提出された業務提案書に基づいて行うものとし、業務提案書に添付されていない新たな資料等の提出はできないこととする。
- (4) ヒアリングの所要時間は1事業者あたり60分とする。時間配分は、説明及びプレゼンテーション40分程度、質疑応答20分程度とする。
- (5) ヒアリングには、選定委員会の委員及び事務局が出席する。

1 2 業務提案書作成要領（記載内容）

- (1) 会社概要、財務状況及び業務実績

ア 会社概要及び財務状況

- ① 会社名、本社及び支店等の所在地
- ② 業務内容、従業員数
- ③ 主要取引銀行
- ④ 財務諸表

直近2年間の損益計算書、貸借対照表、キャッシュフロー計算書

- ⑤ 賞罰、訴訟の有無及び履歴（過去5年間）
- ⑥ I S O（9001、14001等）の取得状況
- ⑦ S D G s の取組状況

イ 業務実績

- ① 水道料金徴収業務等（公共料金の徴収又は検針を含む）の実績
- ② 給水装置管理業務等（メーター交換を含む）の実績

(2) 業務の実施について

仕様書並びに別表1の登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託公募型公募型プロポーザル方式審査基準（以下「審査基準」という。）に従い必要事項を記載すること。また、業務効率化や業務改善に有益な提案があれば記載すること。

(3) 災害時及び緊急時対策等の危機管理体制

水道は市民生活に直結するライフラインであり、社会的責任上その事業運営については安定性や継続性が強く求められている。これらのことを踏まえ、業務受託者としてどのような対応ができるか提案を行うこと。

ア 災害等緊急時における水道事業所との連携及び支援体制について

イ 業務中の事故や不法行為等への対応について

ウ その他災害時及び緊急時の危機管理に対する提案について

(4) 業務引継時の対応

受託者間で引継が必要となった場合に、使用者情報等のデータ移行、施設の管理、業務の実施細目等の引継についてどのような対応ができるのか提案を行うこと。

(5) その他業務委託に係る提案

当該業務委託に関して、市民サービスの向上、業務の効率化等に寄与し、また地域に貢献する具体的かつ実現性のある提案があれば自由に行うこと。

1.3 業務受託見積書及び見積内訳書

- (1) 業務受託見積書及び見積内訳書は、必ず業務提案書とは別に作成すること。
- (2) 業務受託見積書には、関係資料による業務量を基に見積金額の総額及び年度ごとの見積金額を記載し提出すること。また、見積内訳書には、費用科目ごとの金額の内訳及び費用構成を記載すること。特に、人件費及びシステムに要する経費は必ず別に記載すること。
- (3) 業務受託見積書及び見積内訳書には、消費税及び地方消費税抜きの金額を記載すること。
- (4) 著しく安価な提案価格など提案の根拠性が認められないと判断された場合は、提案不十分として取扱う場合がある。
- (5) 別途、システムに関連しデータ移行経費が発生する場合はその見積金額を提示すること。

1.4 公募型プロポーザル方式の審査基準

- (1) 公募型プロポーザル方式の審査は、審査基準に基づき、業務に対する理解度、業務提案書の的確性、業務経験及び実績、実施手順や業務体制、見積積算の妥当性等を基準として審査を行う。また、公共サービスの業務受託者として高い倫理観を持ち、災害や事故等危機管理体制の構築、お客様サービス向上のため意欲的かつ優れた業務提案がなされているかという点も考慮する。
- (2) 業務提案書の審査に係る配点は、別表2のとおりとする。
- (3) 見積書の評価点の算定方法は、下記の方法で算定する。

(算定式)

$$\text{評価点} = \text{配点} \times \text{最低提案価格} \div \text{当該提案価格}$$

1.5 公募型プロポーザル方式の審査方法

- (1) 業務提案書及び提案内容に係るヒアリングの審査は、選定委員会が行う。
- (2) 選定委員会は、各選定委員の審査に基づき、合議により採点を行う。
- (3) 選定委員会は、最も優れた業務提案を行った参加事業者を受託候補者として選定する。

1.6 問い合わせ等

公募型プロポーザル方式の手続き等に係る各書類提出先

- (1) 各書類提出先

〒987-0702 宮城県登米市登米町寺池日子待井381番地1
登米市水道事業所 水道管理課 出納管財係

- (2) 電話番号 0220-52-3314
- (3) F A X 番号 0220-52-3316

別表1

登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託公募型プロポーザル方式審査基準

1 審査の方法

業務提案書及び提案内容に係るヒアリングの状況を基に選定委員会において別紙配点表に基づき総合的に評価し審査するものとする。

2 審査基準

(1) 会社概要、財務状況及び業務実績

会社の規模、経営状況を総合的に判断し将来にわたり安定的な業務運営が期待できるか等を観点に評価する。また、業務実績については当該委託業務と同様の受託実績をどの程度有しているかを評価する。

(2) 業務の実施について

業務の円滑な遂行のための業務責任者及び業務従事者の配置計画や業務従事者の雇用・研修体制等について評価する。また、業務に関する資格者の有無やお客様センターの設置や指揮命令系統について評価する。

(3) 業務実施計画

各業務の実施体制及び業務スケジュールの妥当性を評価する。また、業務内容を十分理解した提案内容になっているかを重視して評価する。

電算処理業務体制は電算システムやハンディターミナル等の関連機器の運用実績及び性能、各業務への対応能力を評価する。また、ネットワークセキュリティ及び保守運用体制を評価する。

個人情報保護体制は個人情報保護の管理体制、情報漏えい対策等についての考え方について評価する。

(6) 災害時及び緊急時対策等の危機管理体制

水道は市民生活に直結するライフラインであり、社会的責任上その事業運営については、安全性や継続性が強く求められる。そのような観点から受託者の対応や考え方を評価する。

(7) その他業務委託に係る提案

知識や業務ノウハウを活かし業務の効率化、お客様サービスの質の向上等に結びつく業務提案について評価する

(8) 業務受託見積書及び見積内訳書

下記に示す算定式により評価点を算出する。(小数点以下は四捨五入)

評価項目	審査項目、基準等
①業務見積書提案	(算定式) 評価点=配点×最低提案価格÷当該提案価格 上記算定式により最も優れた提案には満点を付与するが、著しく安価な提案価格など提案の根拠性が認められないと判断された場合は、提案不十分として取り扱う場合がある

別表2

登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託業公募型プロポーザル方式配点表

種 目	配点	率	項目	審査内容	評価					摘要	
					A評価	B評価	C評価	D評価	E評価		
① 会社概要、財務状況及び業務実績	19点	3	①会社概要及び財務状況	ア	・会社の規模、財務・経営状況から履行能力はどうか	9	7	5	3	0	
				イ	・ISO(9001、14001)等の取得状況、SDGsの取組みについてはどうか	4	3	2	1	0	
			②業務実績	ア	・水道料金徴収等(公共料金の徴収又は検針を含む。)の実績はどうか	6	5	3	2	0	
② 業務実施体制	103点	17	①業務責任者及び業務従事者等の配置計画	ア	・業務責任者及び業務従事者等の配置計画はどうか	9	7	5	3	0	§ 9
				イ	・業務に関連する技術者数は十分か	4	3	2	1	0	§ 10
				ウ	・業務従事者の雇用管理(健康管理、ストレスチェック、メンタルヘルス、ハラスメント、満足度調査など)はどうか	6	5	3	2	0	§ 9
				エ	・欠員等のバックアップ体制はどうか	6	5	3	2	0	§ 9
			②地元雇用及び業務従事者研修体制	ア	・地元雇用についてどう考えているか	12	8	6	4	0	特記2
				イ	・現在水道お客様センター及び給水装置管理業務に従事している非正規社員並びに検針員の雇用についてどう考えているか	12	8	6	4	0	特記2
				ウ	・業務従事者(検針員を含む)にどのような研修・教育(コンプライアンス、CS、クレーム対応、個人情報取扱など)を行うか	12	8	6	4	0	§ 9-3
			③お客様センターの設置計画及び指揮命令系統	ア	・お客様センターの設置計画はどうか	6	5	3	2	0	§ 6
				イ	・お客様センター以外の窓口業務の設置計画はどうか	4	3	2	1	0	§ 6
				ウ	・お客様センターの業務体制(窓口開設時間・夜間休日の受付体制等)はどうか	6	5	3	2	0	§ 8
				エ	・業務の指揮命令系統はどうか	4	3	2	1	0	§ 10
			④業務履行困難時の対応	ア	・業務履行困難時の他社への業務引継等の体制はどうか	9	7	5	3	0	
			⑤業務引継時の対応	ア	・受託者間で引継が必要となった場合の対応はどうか	9	7	5	3	0	§ 7
			⑥その他の業務提案	ア	・その他業務実施体制に対する提案はどうか	4	3	2	1	0	
			③ 業務実施計画	175点	30	①窓口業務	ア	・給水契約(下水道の使用開始、使用休止を含む)に関する業務体制はどうか	12	8	6
イ	・水道料金等の収納、現金管理等の体制はどうか	6					5	3	2	0	§ 12-4
ウ	・口座振替率の向上対策についてはどうか	6					5	3	2	0	§ 12-5
エ	・料金の過誤納、料金減額申請の事務処理体制はどうか	4					3	2	1	0	§ 12-7 § 21-5(1)
オ	・窓口業務に係るサービス向上の提案はどうか	6					5	3	2	0	
②水道メータ取付け取外し業務	ア	・水道メータの管理体制はどうか				4	3	2	1	0	§ 13-2
	イ	・給水開始、給水休止業務の休日及び繁忙期の業務体制はどうか				6	5	3	2	0	§ 8-3
	ウ	・その他当該業務の効率化に対する提案はどうか				6	5	3	2	0	
③検針及び水道料金計算業務	ア	・検針・再検針の実施体制及び計画はどうか				9	7	5	3	0	§ 14
	イ	・検針時異常(漏水、異常流量等)への対応はどうか				9	7	5	3	0	§ 14-3
	ウ	・その他当該業務の効率化に対する提案はどうか				6	5	3	2	0	
④料金徴収及び未収金管理業務	ア	・給水停止の執行から解除までの体制はどうか				6	5	3	2	0	§ 15-8
	イ	・未納者の債権管理体制はどうか				12	8	6	4	0	§ 15-8
	ウ	・その他当該業務の効率化に対する提案はどうか				6	5	3	2	0	

種目	配点	率	項目	審査内容	評価					摘要
					A評価	B評価	C評価	D評価	E評価	
業務実施計画			⑤給水装置工事の管理業務	ア・給水装置工事申込受付及び施工管理の業務体制はどうか	12	8	6	4	0	§16-2(1) §16-2(2)
				イ・竣工検査の業務体制はどうか	9	7	5	3	0	§16-2(3)
				ウ・その他当該業務の効率化に対する提案はどうか	6	5	3	2	0	
			⑥給水装置管理業務	ア・給水装置に対する相談等の業務体制はどうか	12	8	6	4	0	§17-2
				イ・給水装置の異常に対する対応の業務体制はどうか	12	8	6	4	0	§17-3
				ウ・竣工図等の管理体制はどうか	6	5	3	2	0	§17-4
				オ・その他当該業務の効率化に対する提案はどうか	6	5	3	2	0	
			⑦貯水槽水道の管理業務	ア・貯水槽水道の業務体制はどうか	6	5	3	2	0	§18
			⑧指定給水装置工事事業者の管理業務	ア・指定店の指定申請受付の管理体制はどうか	4	3	2	1	0	§19
			⑨その他附帯業務	ア・給水休止・停止栓等の点検確認体制はどうか	4	3	2	1	0	§21-2
④電算システム及びネットワーク等の構築及び運用体制	27点	5	①電算システムの構築及び運用体制	ア・電算システムの概要、性能、運用実績はどうか	9	7	5	3	0	§22
				イ・電算システム及びハンディーターミナル等関連機器の障害の対応はどうか	12	8	6	4	0	§22-5
				ウ・データのバックアップ及び保守運用体制はどうか	6	5	3	2	0	§22-5
⑤個人情報保護体制	48点	8	①個人情報保護体制	ア・個人情報管理体制と業務従事者への指導体制はどうか	12	8	6	4	0	§27
				イ・個人情報管理マニュアル及びセキュリティポリシー等はどうか	9	7	5	3	0	§27-4
				ウ・ネットワークのセキュリティ対策はどうか	9	7	5	3	0	§27
				エ・個人情報の流出等に対する対策はどうか	12	8	6	4	0	§27
				オ・その他個人情報保護に対する提案はどうか	6	5	3	2	0	
⑥災害時及び緊急時対策等の危機管理体制	24点	4	①災害時及び緊急時対策等危機管理体制	ア・災害等緊急時における事業所との連携及び支援体制はどうか	9	7	5	3	0	
				イ・業務中(お客様センター内を含む)の事故、災害、不法行為等の対応や体制はどうか	9	7	5	3	0	
				ウ・その他災害時及び緊急時の危機管理に対する提案はどうか	6	5	3	2	0	
⑦その他業務委託に係る提案	18点	3	①その他業務提案	ア・提案内容が、必要性があり具体的かつ実現性があり妥当かどうか	6	5	3	2	0	
				イ・お客様サービスの質の向上、業務の効率化に繋がる提案かどうか	6	5	3	2	0	
				ウ・その他本業務に関して地域貢献にかかわる提案はどうか	6	5	3	2	0	
⑧業務受託見積書及び見積内訳書	177点	30								
合計	591点	100			414点	314点	213点	135点	0点	

《 評価区分 》

※ 摘要欄については、仕様書の関連項目を記載。

評価	評価の意味合い	配点			
A	特に優れている : 仕様書の内容を満たし、業務を深く理解して改善に取り組む工夫がある。	12	9	6	4
B	優れている : 仕様書の内容を満たし、工夫する姿勢がある。	8	7	5	3
C	良い : 仕様書を満たしている。	6	5	3	2
D	劣る : 一部仕様書を満たしていない。	4	3	2	1
E	明らかに劣る : 仕様書を満たしていない。記載がない。	0	0	0	0