

佐野市水道事業徴収等業務委託

プロポーザル実施説明書

令和3年7月

栃木県 佐野市上下水道局

# 佐野市水道事業徴収等業務委託に係るプロポーザル実施説明書

## 1 委託業務の概要

(1) 業務名 佐野市水道事業徴収等業務委託

(2) 業務の目的

本業務は、佐野市上下水道局の受付業務から電子計算処理を含め、本市の水道料金等の徴収等に関する一切の業務について、市民サービスの向上と経費削減のため、経済性に優れただけでなく、受注者の高い技術力、安全性等に配慮された業務計画策定力、市民への配慮や問合せ対応等渉外力などを活用し、適切な業務遂行を図ることを目的とする。

(3) 業務内容

受注者が実施する業務の範囲は、概ね次に掲げるものとし、詳細及び処理手順等については、別に定める「佐野市水道事業徴収等業務委託要求水準書」に従い実施するものとする。

- ① 受付業務
- ② 開始及び中止精算業務
- ③ 検針業務
- ④ 収納業務
- ⑤ 滞納整理及び給水停止業務
- ⑥ 検定満期メーター交換管理業務
- ⑦ 会計業務
- ⑧ 下水道等使用料賦課人数管理業務
- ⑨ 給水装置工事管理業務
- ⑩ 電子計算処理業務
- ⑪ その他前各業務に付随する業務

(4) 履行期間

履行期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までとする。

ただし、契約締結の日から令和4年3月31日までの期間は習熟期間とし、現行の受託業者より受注者の費用負担にて引継ぎを受けるものとする。

(5) 提案限度額

640,900,000円（消費税及び地方消費税を除く。）を上限とする。

なお、上記の額は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までの履行期間に係る事業費であり、契約締結の日から令和4年3月31日までの習熟期間は受注者の費用負担とする。

(6) 業務実施上の条件

- ① 受注者は、本業務を遂行するに当たり、必要とされる関係法令（法律、政令、条例、規則、規定等）を遵守するものとする。
- ② 委託業務に重大な支障が生じぬよう、自らの費用負担により体制を整備すると

ともに、常にこれに対処できるよう十分な人員を配置するものとする。

## 2 提案書提出者に要求される資格要件

提案書提出者は次の要件を満たす者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4（同令第167条の11第1項において準用する場合を含む。）の規定に該当する者でないこと。
- (2) 令和3・4年度佐野市物品等競争入札参加資格者名簿で、「大分類M（施設・設備等維持管理）」のうち「小分類3（上下水道施設管理）」に登録されている者であること。なお、公告の日現在で登録されていない者は、受付印が押印された入札参加等資格審査申請（物品）受付票の写しを参加表明書に添付して提出すること。
- (3) 佐野市競争入札参加者指名停止要綱（第2条第1項）に基づく指名停止措置を受けていない者であること。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）の規定により更生手続き開始の申し立てがなされていないこと、または民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により再生手続き開始の申し立てがなされていないこと。ただし、会社更生法の規定による更生計画または民事再生法の規定による再生計画について、裁判所の認可決定を受けた者を除く。
- (5) 直近の2年間に、法人市民税、法人県民事業税、消費税及び地方消費税を完納していること。
- (6) 栃木県、群馬県、茨城県、埼玉県内のいずれかに本社、本店または支店、主たる営業所、代理人を置く営業所を有している者であること。
- (7) 日本国内において、水道事業徴収業務と同種又は類似の業務実績が5年以上ある者で、5年以上の実務経験のある業務責任者を配置できること。

## 3 業務内容説明書等

- (1) 配布期間  
令和3年7月5日（月）から令和3年7月30日（金）まで
- (2) 配布方法  
佐野市のホームページからダウンロードする方法によるものとする。  
(アドレス [https://www.city.sano.lg.jp/kurashi\\_gyosei/shiseijoho\\_nyusatsu/nyusatsu\\_keiyakujoho/9/8464.html](https://www.city.sano.lg.jp/kurashi_gyosei/shiseijoho_nyusatsu/nyusatsu_keiyakujoho/9/8464.html))

## 4 参加表明書の作成様式、記載上の留意事項及び問合せ先

- (1) 参加表明書の作成様式  
参加表明書（別記様式第1号）、参加資格要件確認表（別記様式第2号）、提案企業概要調書（別記様式第3号）のとおり。
- (2) 記載上の留意事項
  - ① 参加表明者の概要

企業概要、主たる営業所、代理人を置く営業所について、所在、電話番号等を記入すること。

② 同種または類似の業務実績

過去5年以内の同種または類似の業務実績を記入すること。

③ 公告日現在で、佐野市物品等競争入札参加資格者名簿で、「大分類M（施設・設備等維持管理）」のうち「小分類3（上下水道施設管理）」に登録されていない者は、受付印が押印された入札参加等資格審査申請（物品）受付票の写しを参加表明書に添付して提出すること。

(3) 問合せ先

〒327-0003

佐野市大橋町1165番地

佐野市上下水道局 企業経営課 経営企画係（担当 岩上、木村）

電話 0283-22-1696

FAX 0283-23-2747

メールアドレス [suidousoumu@city.sano.lg.jp](mailto:suidousoumu@city.sano.lg.jp)

## 5 参加表明書等の提出期限、提出場所及び提出方法

(1) 提出期限

令和3年7月30日（金）午後5時15分まで（必着）

(2) 提出場所

4（3）と同じ。

(3) 提出方法

郵送とし、その他の方法による提出は一切認めない。また、提出する場合は、「書留」又は「簡易書留」のいずれかの方法によるものとし、メール便は不可とする。

(4) 提出部数

参加表明書等の提出部数は、正1部、副9部とする。なお、貸借対照表、損益計算書、利益処分計算書の写しを、正に1部添付することとする。

## 6 説明書及び要求水準書に対する質問の受付期間、提出方法、提出場所及び回答方法

(1) 質問の内容

質問の内容は、本説明書及び要求水準書の内容及び提案書の作成に係るもの等とし、評価及び審査に係る質問は一切受け付けない。

(2) 受付期間

令和3年7月5日（月）午前8時30分から

令和3年7月21日（水）午後5時15分まで

(3) 提出方法

- ① 電子メールに、質問・質問回答書（別記様式第12号）を添付して提出するものとする。なお、提出は受付期間内に必着すること。

- ② 電話による問合せは受け付けない。
- (4) 提出場所  
4 (3) と同じ。
- (5) 回答方法  
回答は、令和3年7月26日(月)までに、質問者あて個別に電子メールに添付して回答するほか、市ホームページに掲載する。なお、質問に対しての個別回答は行わず、電話等の対応も一切行わない。

## 7 提案書提出者の選定及び非選定に関する事項

参加表明書の添付書類により、本プロポーザルの本説明書2の提案資格を満たす者であるかを確認し、その結果を次のとおり通知する。

- (1) 確認を行った結果、提案書の提出者として認められた者に対しては、提案書の提出者に選定された旨とプロポーザル参加要請を書面により通知する。
- (2) 上記(1)の通知を受けた者は、提出意思確認書(別記様式第4号)を提出するものとする。なお、提出場所、提出期限及び提出方法は以下のとおり。
  - ① 提出場所 4(3)と同じ。
  - ② 提出期限 令和3年8月20日(金)午後5時15分(必着)
  - ③ 提出方法 5(3)と同じ。
- (3) 提案書の提出者として選定されなかった者に対しては、選定されなかった旨を書面により通知する。
- (4) 上記(3)の通知を受けた者は、通知をした日の翌日から起算して7日(休日を含まない)以内に、書面により、非選定理由について説明を求めることができる。なお、説明請求の受付場所及び受付時間は以下のとおり。
  - ① 受付場所 4(3)と同じ。
  - ② 受付時間 午前8時30分から午後5時15分まで
- (5) 上記の回答は、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して10日(休日を含まない)以内に書面により行うものとする。

## 8 提案書の作成様式、記載上の留意事項及び問合せ先

- (1) 提案書作成様式
  - ① 提案書は、別記様式第5号から第11号の2までを使用し、日本工業規格「A4版」横書き左綴じを基本とすること。図表等を使用する場合において、「A3版」を使用するときには、折り綴じること。また、ロゴマークの使用を含め、会社名がわかるような記述をしないこと。
  - ② 業務提案書は、提出後の差し替え、追加はできないものとする。
- (2) 記載上の留意事項  
提案書は、下記の内容について記載すること。
  - ① 企業概要及び財務状況

- ② 受託実績
  - ③ 業務体制
  - ④ 業務計画
  - ⑤ 受付に関する業務
  - ⑥ 開始及び中止精算に関する業務
  - ⑦ 検針に関する業務
  - ⑧ 水道料金及び下水道使用料の収納に関する業務
  - ⑨ 滞納整理及び給水停止に関する業務
  - ⑩ 検定満期メーター交換管理に関する業務
  - ⑪ 会計に関する業務
  - ⑫ 下水道等使用料賦課人数管理に関する業務
  - ⑬ 給水装置工事管理に関する業務
  - ⑭ 電子計算システムの端末処理に関する業務
  - ⑮ 研修体制に対する考え方
  - ⑯ 個人情報保護に対する考え方
  - ⑰ 防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方
  - ⑱ その他の業務提案
  - ⑲ 見積金額及び積算内訳
- (3) 問合せ先  
と同じ。

## 9 提案書の提出期限、提出場所、提出方法及び問合せ先等

- (1) 提出期限  
令和3年9月13日(月) 午後5時15分まで(必着)  
(土曜日・日曜日・祝日を除く)
- (2) 提出場所  
4(3)と同じ。
- (3) 提出方法  
持参とし、その他の方法による提出は一切認めない。  
なお、一度提出した書類の返却、差し替えには一切応じない。
- (4) 提出部数  
提案書の提出部数は、正1部、副9部とする。
- (5) 問合せ先  
4(3)と同じ。
- (6) プレゼンテーション及びヒアリング
  - ① 提案書の提出者ごとに、提案内容に対してプレゼンテーション及びヒアリングを実施するものとし、提案書の提出者にはプレゼンテーション及びヒアリング参加要請書により日時、場所及び時間を通知するものとする。
  - ② 提案書の提出者は、プレゼンテーションを30分以内で実施し、当該提案書に

ついて20分程度のヒアリングを受けるものとする。

- ③ プレゼンテーションの実施方法は、自由形式とし、電子機器を利用して行うことも可とする。ただし、使用する電子機器は、提案書の提出者が準備するものとする。
- ④ 提案書の提出者は、プレゼンテーション実施の際に、提案書提出時に提出していない新たな資料を提出することはできないものとする。
- ⑤ プレゼンテーションの参加者は、提案内容を熟知している4名までとし、参加者の役職及び氏名を提案書提出時に届け出るものとする。

## 10 提案書を特定するための評価基準

提案書の評価項目等は以下のとおりとする。

### (1) 得点化基準

次の表に示す配点に従い、提案書に記載された内容等を数値化するものとする。

評 価 項 目		配点		
企業概要	①企業概要及び財務状況	5		
	②受託実績	5		
業務委託に関する事項	③業務体制	20		
	④業務計画			
	業務履行方法等	⑤受付に関する業務	20	
		⑥開始及び中止精算に関する業務	20	
		⑦検針に関する業務	30	
		⑧水道料金及び下水道使用料の収納に関する業務	10	
		⑨滞納整理及び給水停止に関する業務	30	
		⑩検定満期メーター交換管理に関する業務	20	
		⑪会計に関する業務	15	
		⑫下水道等使用料賦課人数管理に関する業務	10	
		⑬給水装置工事管理に関する業務	20	
		⑭電子計算システムの端末処理に関する業務	10	
		⑮研修体制に対する考え方	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	5
			⑰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	⑱その他の業務提案	5	
	提案業務のコスト	⑲見積金額及び積算内訳	50	
	プレゼンテーション及びヒアリング	⑳誠実な姿勢、本業務への理解及び積極性 提案書との整合性	10	
合 計		300		

## (2) 評価の着眼点

提案書等に記載する項目は、上記の①～⑩までの項目とし、主に、業務に対する理解度、意欲、業務提案書の的確性、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水道事業業務のサービス向上のために優れた提案がされているか等の点も考慮する。各項目の作成において、評価ポイントとなる点を次に記す。

### ① 企業概要及び財務状況

会社の規模、経営状況を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤があるかということを重視する。

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 プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステムのセキュリティ規格を取得しているか。

エ 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（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する。

ア 徴収等業務の業務実績はどうか。

### ③ 業務体制

業務体制に関しては、以下の項目を重視し、総合的に優れた業務体制が取れることを重視する。

ア 責任を持って業務遂行ができる人員の配置か。

イ 経験を有する人員の配置か。

ウ 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。

### ④ 業務計画

業務を履行するにあたり、どのような計画を考えているかを重視する。

ア 検針、滞納整理、窓口業務等、本市の各業務においてどのような執行計画で行うのか。

### ⑤ 受付に関する業務

受付業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 住民サービスを理解しているか。

イ 専門的知識及び経験を有する人員を配置できるか。

### ⑥ 開始及び中止精算に関する業務

開始及び中止精算業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 開閉栓業務員にどのような人員を配置できるか。

イ 繁忙期における業務は、どのような体制で行うのか。

### ⑦ 検針に関する業務

検針業務に関しては、以下の項目を重視する。

ア 検針員にどのような人材を配置するか。

- イ 異常水量（水量の増減）に対して、どのような対策が取れるか。
- ウ 検針員の業務管理をどのように行うのか。
- エ 不正検針の防止策についてどのように考えているか。
- ⑧ 水道料金及び下水道使用料の収納に関する業務
  - 収納業務に関しては、以下の項目を重視する。
  - 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策に対応が取れるか。
  - エ 還付金の取り扱いの管理は徹底できるか。
- ⑨ 滞納整理及び給水停止に関する業務
  - 滞納整理及び給水停止業務に関しては、以下の項目を重視する。
  - ア 滞納整理員として、どのような人材が適切と考えるか。
  - イ 収納率の向上に向けた取り組みについてどのように考えているか。
  - ウ 苦情、不当要求に関し、どのような対応が図られているか。
  - エ 無届転出した滞納者に関し、どのような対応が図られるか。
  - オ 給水停止の執行体制についてどのように考えているか。
- ⑩ 検定満期メーター交換管理に関する業務
  - 検定満期メーター交換管理業務に関しては、以下の項目を重視する。
  - ア 検定満期メーター交換管理業務の体制はどのように考えているか。
  - イ 業務の執行計画をどのように考えているか。
- ⑪ 会計に関する業務
  - 会計業務に関しては、以下の項目を重視する。
  - ア 会計業務の体制はどのように考えているか。
  - イ 経験を有する人員の配置か。
- ⑫ 下水道等使用料賦課人数管理に関する業務
  - 下水道等使用料賦課人数管理業務に関しては、以下の項目を重視する。
  - ア 下水道等使用料賦課人数管理に関する業務の体制はどのように考えているか。
- ⑬ 給水装置工事管理に関する業務
  - 給水装置工事管理業務に関しては、以下の項目を重視する。
  - ア 給水装置工事管理業務の体制はどのように考えているか。
  - イ 資格を有する人員の配置か。
  - ウ 給水装置工事の受付及び現場管理に関するチェック体制はあるか。
- ⑭ 電子計算システムの端末処理に関する業務
  - 上記処理業務に関しては、以下の項目を重視する。
  - ア システムの取り扱いに習熟した者を配置できるか。
  - イ 端末処理後のチェック体制はあるか。
- ⑮ 研修体制に対する考え方
  - 研修体制に関しては、以下の項目を重視する。

- ア 業務遂行する上で、研修体制はあるのか。
- ⑯ 個人情報保護に対する考え方  
個人情報保護に関しては、以下の項目を重視する。  
ア 委託業務を運営する上で、個人情報の管理体制はどうするのか。  
イ 業務中の事故、盗難等により、個人情報流失などの緊急事態に対して、適切な対応がとれるか。
- ⑰ 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、以下の項目を重視する。  
ア 地震、災害等に備え、十分な防災対策を講じるとともに、災害が発生した場合を想定した対策がとれるか。  
イ 広範囲にわたる断水事故等が発生した場合、協力体制が取れるか。
- ⑱ その他の業務提案  
本市水道事業のサービス向上にあたっての具体的な企画提案を評価する。
- ⑲ 提案業務のコスト  
見積金額及び積算内訳の妥当性を評価する。

## 1 1 提案書の特定及び非特定に関する事項

提案書、プレゼンテーション及びヒアリングにより提案内容を評価し、その結果を次のとおり通知する。

- (1) 提出された提案書が最優秀となった者に対し、提案書が特定された旨を書面により通知する。
- (2) 提出された提案書が特定されなかった者に対しては、特定されなかった旨を書面により通知する。
- (3) 上記(2)の通知を受けた者は、通知をした日の翌日から起算して7日(休日を含まない。)以内に、書面により、市長に対して非特定理由について説明を求めることができる。なお、説明請求の受付場所及び受付時間は以下のとおりとする。
- ① 受付場所 4(3)と同じ。
- ② 受付時間 午前8時30分から午後5時15分まで
- (4) 上記の回答は、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して10日(休日を含まない。)以内に書面により行うものとする。

## 1 2 契約に関する事項

- (1) 見積徴取の相手方としての特定

本市水道事業は、本プロポーザルにおいて特定した最優秀者を、本業務委託契約に係る随意契約の見積書徴取の相手方として特定するとともに、業務の仕様内容を協議し、業務の発注が整った段階で、本市財務規則に定める手続きにより契約を締結する。

ただし、次のいずれかに該当し、最優秀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、次点者を見積徴取の相手方として再特定するものとする。

- ① 最優秀者が、地方自治法施行令第167条の4に該当することとなったとき
- ② 最優秀者が、佐野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 最優秀者が、特定後に本説明書に掲げる失格事項に該当して失格となったとき
- ④ 最優秀者の見積徴取の結果、契約締結ができなかったとき
- ⑤ 最優秀者が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最優秀者と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、本市水道事業が定める本業務委託に係る予算の範囲内とする。

#### (3) 失格による契約の解除

本業務委託の契約後に、契約者が本説明書に掲げる失格条項に該当していたことが明らかになった場合には、契約を解除することがある。

### 1.3 参加者の失格

参加者が次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及び提案書等を無効とし、本プロポーザルへの参加資格を失うこととする。

- ① 提案書等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 本説明書2に定める参加要件を満たしていない、もしくは満たすことができなかった場合
- ④ その他本説明書の定めに反した場合
- ⑤ 本件に関して不正あるいは公平さを欠く行為等があった場合

### 1.4 その他の留意事項

- (1) 本プロポーザルの実施スケジュール  
本プロポーザル公告4と同じ。
- (2) 本プロポーザルに係る提案内容の評価及び契約候補者の特定は、「佐野市水道事業徴収等業務委託評価委員会」において行う。
- (3) 提出期限までに参加表明書を提出しない者及び提案書の提出者に選定された旨の通知を受けなかった者は、提案書を提出することができないものとする。
- (4) 参加表明書及び提案書の作成及び提出に関する費用は、提出者の負担とする。
- (5) 参加表明書及び提案書に虚偽の記載をした場合は、参加表明書及び提案書を無効とするとともに、虚偽の記載をした者に対して指名停止等の措置を行うこともある。
- (6) 提出された参加表明書及び提案書は返却しないものとする。なお、提出された参加表明書及び提案書は、提出者に無断で使用することはない。ただし、事務局は、本プロポーザル手続き及びこれに係る事務処理に必要な範囲において、提案書等の複製、記録及び保存等を行う。
- (7) 本プロポーザルにおける評価結果は公表するものとする。公表する内容は、プロ

- ポータル参加者名、特定された者の名称及び住所、総合評価点とする。
- (8) 従事予定者の所有資格や業務実績等の確認のため、追加資料の提出を求めることがある。
  - (9) 提案書に記載された従事予定者は、病気、死亡、退職等のきわめて特別な場合を除き、変更できないものとする。