

小松島市水道料金等徴収等包括業務に関する
公募型プロポーザル方式実施要領

小松島市水道部水道課

令和6年8月

1 目的

この実施要領（以下「要領」という。）は、小松島市（以下「本市」という。）の水道料金等徴収等包括業務の民間委託の実施にあたり、事務の効率化とお客サービス等の一層の向上を図るため、料金徴収等業務を行う能力を有する民間事業者の中から、豊富な経験、実績および信頼性を有する優れた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、透明性および公平性を確保しながら、募集および選定するために必要な事項を定める。

2 本書の位置付け

本要領は、プロポーザルを実施するに当たり、参加事業者（以下「参加者」という。）を対象に交付するものであり、次の添付書類は要領と一体のものとする。
添付書類（1）小松島市水道料金等徴収等包括業務要求水準書（以下「要求水準書」という。）
添付書類（2）様式集

3 発注者

小松島市長 中山 俊雄

【担当部署】〒773-0012

小松島市田浦町字中西103番

小松島市水道部水道課

TEL 0885-32-6188 FAX 0885-35-0647

電子メールアドレス：suidou@city.komatsushima.i-tokushima.jp

4 委託業務の概要

(1) 業務名称

小松島市水道料金等徴収等包括業務

(2) 業務履行場所

① 事務所 小松島市田浦町字中西103番（小松島市水道部庁舎内）

② 履行区域 小松島市内および徳島市の一部地域

(3) 業務内容

① 電話受付・窓口業務

② 検針業務

③ 調定・更正業務

④ 料金請求・収納業務

⑤ 水栓および使用者等の情報入力・管理業務

⑥ 滞納整理業務

⑦ メーター漏水・メーター交換対応業務

⑧ ①から⑦までの付帯業務

(4) 業務水準

別紙「要求水準書」のとおり

5 委託期間等

本業務の委託期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする（令和7年度から令和11年度までの5か年度継続業務）。ただし、契約締結日の翌日から令和7年3月31日までの期間は業務を円滑に引き継ぐための準備期間とする。

6 遵守すべき関係法令

参加者は、本業務を実施するに当たり、必要とされる関係法令（法律、政令、省令、条

例、規則、規程及びガイドライン等を含む。)を遵守するものとする。

7 提案見積金額の限度額

この業務に係る予定価格(提案価格の上限)は264,990,000円(消費税及び地方消費税を含む。)とする。

8 契約保証金

契約保証金の額は、契約金額の100分の10の額とする。

9 参加資格要件

プロポーザルへの参加者は、参加資格確認基準日(プロポーザル参加申込書提出期限日)において、次に掲げる条件をすべて満たしていること。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4第1項の規定に該当しない者であること。
- (2) 小松島市物品調達業者等指名停止等措置要綱に基づく入札参加排除措置を受けていないこと。ただし、本市の令和6年度入札参加資格者名簿に登載のない者にあつては、当該要綱の別表各号に掲げる措置要件に該当していないこと。
- (3) 小松島市暴力団等排除措置要綱に基づく入札参加排除措置を受けていないこと。
- (4) 国税及び地方税に滞納がないこと。
- (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立および民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく再生手続開始の申立をしていないこと。
- (6) 過去15年以内に4(3)に記載する業務と同種の業務を受託した実績があること。なお、同種の業務を受託した実績とは、本市と同等規模以上の水道事業体において、2年以上の期間にわたり検針及び料金請求・収納業務を含む業務について受託実績があること。
- (7) プライバシーマークの認定又は情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証を取得している者。
- (8) 水道の検針および料金請求・収納業務に3年以上従事した経験を有する者を業務責任者として従事させることができること。
- (9) 水道法に定める給水装置工事主任技術者免状の交付を受けた従事者を配置できるものであること。
- (10) 共同企業体で参加する場合は、次の要件をすべて満たすこと。
 - ① 共同企業体すべての構成員が(1)から(5)までの要件を満たすこと。
 - ② 共同企業体の構成員のいずれかが(6)から(9)までの要件を満たすこと。
 - ③ 共同企業体の構成員は、本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こと。
 - ④ 共同企業体の構成員は、単独及び他の共同企業体の構成員としてプロポーザルに参加しないこと。

10 プロポーザルの実施スケジュール

プロポーザルに関する手続きおよびスケジュール（予定）については、次のとおりとする。

番号	内容	日付
1	公募開始（ホームページ掲載）	令和6年 8月30日
2	プロポーザル参加申込書の受付	令和6年 9月 6日 ～令和 6年 9月10日
3	参加資格確認結果の通知	令和6年 9月17日
4	質問書の提出期限	令和6年 9月24日
5	質問書への回答日	令和6年10月 1日
6	業務提案書・提案見積書等の提出期限	令和6年11月 1日
7	プレゼンテーション実施事業者への通知	令和6年11月上旬（予定）
8	プレゼンテーション実施 （審査委員会による審査、選定）	令和6年11月中旬（予定）
9	受託候補者の選定結果通知	令和6年12月上旬（予定）
10	受託候補者との契約内容に関する協議	令和6年12月上旬 ～令和 6年12月中旬 （予定）
11	委託契約の締結	令和6年12月下旬（予定）
12	業務引継準備等に関する期間	契約締結日の翌日～令和 7年 3月31日
13	業務履行期間	令和7年 4月 1日 ～令和12年 3月31日

11 プロポーザル参加申込手続

参加を申し込む事業者は、「プロポーザル参加申込書（様式第1号）」に記載されている書類を添えて、次のとおり提出すること。

- (1) 提出期限 令和6年9月10日（火） 午後5時（必着）
- (2) 提出先 小松島市水道部水道課
- (3) 提出方法 持参又は郵送（書留）による。
- (4) 提出部数 各1部

12 参加資格確認結果の通知

参加資格確認結果については、参加者に対し「プロポーザル参加要請書（様式第2号）」又は「プロポーザル参加資格審査結果通知書（様式第3号）」により令和6年9月17日（火）までに通知する。なお、参加資格を有していないと認められた事業者に対しては、理由を付して通知を行うものとする。

13 プロポーザルの参加辞退

「プロポーザル参加要請書（様式第2号）」により要請を受けた参加者が、プロポーザルを辞退する場合には「プロポーザル参加辞退届（様式第8号）」を提出すること。

- (1) 提出期限 令和6年11月1日（金） 午後5時（必着）
- (2) 提出先 小松島市水道部水道課

14 業務提案書等の提出

プレゼンテーションへの参加を希望する事業者は、次のとおり業務提案書一式を提出すること。

- (1) 提出期限 令和6年11月1日（金） 午後5時（必着）
- (2) 提出先 小松島市水道部水道課
- (3) 提出部数 ①業務提案書 10部
②提案見積書・内訳書 1部
- (4) 提出方法 持参又は郵送による。ただし、郵送する場合は、その旨を事前に担当部

署に連絡し、配達記録が残る方法に限る。

(5) 提出様式

① 業務提案書

任意様式とする。様式はA4版用紙を基本とするが、必要に応じA3版用紙の横向使用も可とする。横書きで記載し、各ページにページ番号を付し、ファイル等（A4縦、左2点綴じ）に綴じること。業務提案書記載事項に対する根拠資料等は添付資料とする。

② 提案見積書・内訳書

提案見積書は「提案見積書（様式第9号）」、内訳書は任意様式とする。内訳書には各年度の内訳を記載すること。

提案見積書・内訳書は同じ封筒（長形3号）に入れて封印し、封筒の表に業務名と会社名を記載すること。

(6) 提案内容

次の構成により作成すること。

- ① 会社概要
- ② 受託実績
- ③ 従業員および雇用に関する取組
- ④ 人員体制および業務責任者の配置
- ⑤ 業務執行計画
- ⑥ 電話受付・窓口業務に関する提案
- ⑦ 検針業務に関する提案
- ⑧ 調定・更正業務に関する提案
- ⑨ 料金請求・収納業務に関する提案
- ⑩ 水栓および使用者等情報入力・管理業務に関する提案
- ⑪ 滞納整理業務に関する提案
- ⑫ メーター漏水・メーター交換対応業務に関する提案
- ⑬ 個人情報保護に関する措置に関する提案
- ⑭ 事故・災害等の対応に関する提案

(7) その他

- ① 業務提案書には、会社名やロゴマーク、営業所名等の会社名が特定される情報を記載しないこと。
- ② 本市水道部は、提出された業務提案書を必要な範囲で複製することができるものとする。
- ③ 情報公開請求があった場合は、小松島市行政情報公開条例（平成12年条例第47号）に基づき取り扱うこととする。
- ④ 参加者から提出された業務提案書等は返却しない。
- ⑤ プロポーザルに参加することにより知り得た事項については、いかなる理由があっても他に漏らしてはならない。

1.5 業務提案書等に関する質問

(1) 質問書の提出

業務提案書等の作成に関して質問があるときは、質問内容を簡潔にまとめ「質問書（様式第10号）」により、次のとおり質問書を提出すること。その際の着信確認は、送信者の責任において行うこと。

- ① 提出期限 令和6年9月24日（火）まで
- ② 提出方法 電子メール：suidou@city.komatsushima.i-tokushima.jp

(2) 質問への回答

提出期限内に質問を受けたときは令和6年10月1日（火）までに本市のホームページ上に回答内容を公開する。なお、回答に当たっては質問者を匿名化する。

1.6 事業者の決定

(1) 受託候補者の選定

事業者の選定等は、「小松島市水道料金等徴収等包括業務受託候補者選定審査委員会」（以下「審査委員会」という。）において行う。

(2) プレゼンテーションの実施

- ① 業務提案書等を提出した事業者には、プレゼンテーションの実施日時および場所を「プレゼンテーション参加要請書（様式第4号）」により通知する。
- ② 各参加者のプレゼンテーションの持ち時間は45分以内とし、プレゼンテーションを30分以内、質疑応答を15分以内とする。
- ③ スクリーン投影によるプレゼンテーションを必要とする場合は、プレゼンテーションに必要な機器類（パソコン等）を、各参加者が準備すること（スクリーン・プロジェクターは除く）。
- ④ 参加者は、「プレゼンテーション出席者報告書（様式第5号）」により、プレゼンテーションに参加する人員（原則4名以内）等について、速やかに電子メールにより担当部署に対し届け出るものとする。
なお、共同企業体での参加の場合は、共同企業体に所属するすべての事業者がプレゼンテーションに参加することとし、プレゼンテーションに参加する人員は4名以内とする。
- ⑤ プレゼンテーションを実施する順番は、業務提案書等の受付順とする。
- ⑥ 参加者は、プレゼンテーションを実施するにあたって、先に提出した業務提案書に基づいて行うこととし、新たな追加資料等は認めないものとする。
- ⑦ 参加者が1者のみの場合であってもプレゼンテーションを実施し、審査（評価）総合点数の6割を上回る場合は受託候補者として選定する。

(3) プロポーザルの審査

審査委員会は、「（別紙）小松島市水道料金等徴収等包括業務受託候補者選定基準」に基づいて参加者ごとに評価し、受託候補者を選定する。なお、この選定により委託契約の受託者や契約金額が確定するものではない。

(4) 審査結果の通知および公表

本市水道部は、審査委員会の選定結果を取りまとめ本市のホームページで公表するとともに、受託候補者に対しては「受託候補者通知書（様式第6号）」、選定されなかった事業者には「プロポーザル選定結果通知書（様式第7号）」により通知する。このとき、ホームページに掲載する事業者名は、受託候補者のみとし、該当業者以外は匿名化する。

なお、審査結果に対する異議申立ておよび資料開示については一切応じない。

1.7 プロポーザルに関する留意事項

(1) 費用の負担

プロポーザルに関わる費用については、全て参加者の負担とする。

(2) 提出書類の書換え等の禁止

参加者は、提出期限以降における提出書類の書換え等を行うことができない。

(3) 失格要件

参加者が次のいずれかに該当する場合は、失格とすることがある。

- ① 提出方法、提出期限又は提案書類に適合しないもの
- ② 提出書類に虚偽の記載があるもの
- ③ 提案見積書の記名押印及び金額の記載がないとき又は金額を訂正したとき
- ④ 提案見積書記載の金額、記名、印影が認知しがたいとき
- ⑤ 談合その他不正の行為があったと認められるもの
- ⑥ その他不相当と認めるもの

(4) プロポーザルの中止等

審査委員会が認めた場合は、プロポーザルを中止、延期又は取消することができるものとする。

1.8 契約手続き

(1) 契約の締結

本市水道部は、受託候補者と契約締結に向けた協議を行い、協議が整った後、契約を締結する。契約締結に当たっては、水道部が指定する日までに業務受託見積書を改めて提出することとする。

(2) 次順位者との交渉

本市水道部は、受託候補者と業務委託契約を締結できない何らかの事由が発生した場合又は協議が整わない場合には、プロポーザルにおいて次順位以下となった参加者のうち、順位が上位であった者から当該業務委託について契約締結に向けた協議を行うことができる。

(3) 契約に要する費用の負担

契約に要する費用は全て受託候補者の負担とする。

1.9 プロポーザルの瑕疵

受託候補者決定から業務委託契約締結までの間に、プロポーザルにおける参加資格、提出書類等に瑕疵があることが判明した場合は、審査委員会が審査を行い、対応を決定する。また、審査委員会は、必要に応じて参加者に対し、当該瑕疵についてヒアリングを行うことができるものとする。

なお、判明した瑕疵が重大又は悪質であり、プロポーザルの公平性又は公正性を著しく損なう恐れがあると認められる場合、本市水道部はプロポーザルに関わる決定事項を取り消すことができるものとする。

2.0 必要事項等の追加

本書に定める事項以外にプロポーザルの実施にあたって、必要な事項が生じた場合には、参加資格確認結果の通知前においては本市のホームページを通じて行い、参加資格確認結果の通知後においては参加者に対し書面にて通知する。

(別紙) 小松島市水道料金等徴収等包括業務受託候補者選定基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により受託者を選定するにあたり、参加業者から提出された提案書等の内容を、可能な限り客観的かつ公平に評価するため示すものである。

1 審査項目

主に業務に対する理解度、業務提案書の妥当性、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、業務遂行能力などを審査項目とする。

また、提案内容全体が本市の水道料金等徴収等業務の質的向上に対し、効果的、効率的、的確なものであることを考慮する。

2 審査方法

小松島市水道料金等徴収等包括業務受託候補者選定審査委員会が、参加事業者から提出された業務提案書等について、この基準により審査及び採点を行う。

各参加事業者のプレゼンテーションの持ち時間は45分以内とし、概要説明を30分程度、質疑応答を15分程度とする。

審査委員は、個々に審査（評価）及び採点を行う。次に各審査委員の評価点数を合計し平均点（小数点以下の端数は、小数点以下第3位で四捨五入し小数点以下第2位まで）を算出する。

この審査（評価）点数（平均点）に提案見積書の審査（評価）点数（小数点以下の端数は、小数点以下第3位で四捨五入し小数点以下第2位まで）を加算し、審査（評価）総合点数とする。

この審査（評価）総合点数の最も高い者を受託候補者として選定する。なお、総合点数が同じ場合は、審査委員の多数決で決定し、多数決で同数の場合は、委員長が決定する。

3 評価基準

(1) 提案書等の評価基準表 (合計200点満点)

評価項目			配点	小計	配分	
一般事項	会社概要等	会社概要	10	30	5%	15%
		受託実績	10		5%	
		従業員教育および雇用に関する取組	10		5%	
業務提案	業務体制及び業務執行計画等	人員体制および業務責任者の配置	20	130	10%	65%
		業務執行計画	20		10%	
		電話受付・窓口業務	10		5%	
		検針業務	10		5%	
		調定・更正業務	10		5%	
		料金請求・収納業務	10		5%	
		水栓及び使用者等情報入力・管理業務	10		5%	
		滞納整理業務	10		5%	
		メーター漏水・メーター交換対応業務	10		5%	
		その他	個人情報保護及び危機管理に関する取組		個人情報保護に関する措置	
事故・災害等の対応	10			5%		
価格提案	見積価格	提案見積価格	40	40	20%	20%
合計			200	200	100%	100%

(2) 審査(評価)方法及び点数換算

次の方法により審査(評価)し得点に換算する

① 提案見積金額以外の評価

評価		得点換算
A	当該評価項目において優れている	当該評価項目配点×1.0
B	当該評価項目においてやや優れている	当該評価項目配点×0.8
C	当該評価項目において普通である	当該評価項目配点×0.6
D	当該評価項目においてやや劣っている	当該評価項目配点×0.4
E	当該評価項目において劣っている	当該評価項目配点×0.2

② 提案見積金額の評価

次の計算方法により得点化する。

得点 = 最低提案見積金額 / 当該事業者の提案見積金額 × 40点

4 評価基準項目別の評価

(1) 一般事項（会社概要等）

会社の規模、財務状況等を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営規模、経営基盤を有しているか、また受託実績、社員教育等の状況から、将来的に安定的で円滑に業務を遂行でき得る能力を有しているかを審査する。

① 会社概要

- ア 経営理念、法令遵守の基本方針および取組状況
- イ 会社の規模（本社および支店の状況、従業員数）や財務状況
- ウ 公的認証の取得状況

② 受託実績

- ア 同等規模以上の業務の受託実績
- イ 参加要件とする業務以外の業務の受託実績

③ 従業員教育及び雇用に関する取組

- ア 社員教育の体制及びマニュアルの有無
- イ 従業員等の地元雇用
- ウ 地元企業の活用等

(2) 業務提案（業務体制及び業務執行計画等）

提案された各業務の執行体制、計画性、確実性を総合的に判断し審査する。

① 人員体制及び業務責任者の配置

- ア 業務を遂行するための能力と責任力を備えた人員の配置
- イ 業務責任者の配置（責任者の経験年数等）
- ウ 急な欠員（災害や感染症流行等）に対する人員補充体制及び対応
- エ 業務を遂行するための十分な人員の配置
- オ 苦情処理等に対応する人員の確保（年齢、経験等）
- カ 業務経験者の配置（経験年数1年以上・給水装置工事主任技術者の配置）
- キ 本市水道事業に従事している職員の採用（会計年度任用職員・検針員）

② 業務執行計画

- ア 業務遂行の実現性（責任を持って遂行できる業務執行計画であるか）
- イ 業務提案の明確性
- ウ 業務における指揮命令系統及び責任体制（業務責任者の配置等）
- エ 業務改善、効率化の実現に向けた提案及び体制

③ 電話受付・窓口業務

- ア 電話・窓口対応等の応接業務に関する専門的知識及び経験を有する人員の配置体制
- イ 接客教育等の有無
- ウ 現金收受及び管理体制
- エ 苦情、不当要求に関しての対応
- オ 窓口業務の改善又は効率化に関する提案及び体制

④ 検針業務

- ア 検針員の業務管理及び教育
- イ 検針不能時又は検針遅れに対する対応
- ウ 異常水量に対する対応
- エ 漏水等発見時の対応
- オ 検針又は検針員に対する苦情処理対応
- カ 水栓等の調査依頼に関する対応
- キ 検針業務の改善又は効率化に関する提案及び体制

⑤ 調定・更正業務

- ア 調定・更正に関する業務に習熟した人員の配置
- イ 水量調整、減免等の取扱い

- ウ 届出等の遅れによる調定変更等の対応
- エ 調定・更正業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑥ 料金請求・収納業務
 - ア 納付書等発送方法
 - イ 口座振替等効率的な料金支払い方法の普及に関する提案
 - ウ 転出者の転出先調査に関する対応
 - エ 無届使用に関する対応
 - オ 現金を収納するまでの管理方法及び体制
 - カ 利用者からの料金精算に関する対応
 - キ 時間外の集金、精算等に関する対応
 - ク 料金請求・収納業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑦ 水栓及び使用者等の情報入力・管理業務
 - ア 利用者からの届け出書等の管理及びシステムへの情報入力に関する方法及び体制
 - イ 入力情報のデータ管理の方法
 - ウ データ入力誤り等による苦情に対する処理及び対応
 - エ 情報入力ミスの軽減に関する取組
 - オ 水栓、使用者等情報入力・管理業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑧ 滞納整理業務
 - ア 滞納整理及び給水停止の執行体制及び人員配置
 - イ 給水停止執行に至るまでの滞納者に対する対応及び執行手順
 - ウ 転出・転居者に対する滞納整理の方法
 - エ 訪問徴収に対する考え方
 - オ 債権の徴収及び管理に関する考え方
 - カ 滞納整理業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑨ メーター漏水・メーター交換対応業務
 - ア メーター漏水・メーター交換の対応
 - イ メーター漏水・メーター交換対応業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- (3) その他（個人情報保護及び危機管理に関する取組）
 - ア 個人情報保護関連の資格を有する人員の配置
 - イ 危機発生時の対応マニュアル等の有無
 - ウ 危機発生時の応援体制
 - エ その他個人情報保護及び危機管理に対する取組に関しての提案
- (4) 価格提案（見積価格）
 - ① 提案見積価格
 - ア 本市が設定した上限価格以内であるか
 - イ 著しく安価な価格である場合の理由（聞き取り調査等を行う）
 - ウ 見積明細書の妥当性
 - エ その他必要な事項