

岐南町水道料金徴収業務等委託プロポーザル実施要領

1. 目的

この要領は、岐南町水道料金徴収業務等委託（以下「委託業務」という。）においてお客さまサービス水準のより一層の向上を図るため、業務の受託を行い得る能力を有する事業者のうち、特に業務に対する意欲、資質及び技術的能力等が優れた者をプロポーザルにより選定し、その者に業務を委託するために必要な手続きについて定めるものとする。

2. 業務の概要

- (1) 業務の名称 岐南町水道料金徴収業務等委託
- (2) 業務内容
 - ①検針・調定・収納業務
 - ②滞納整理業務
 - ③窓口業務
 - ④電算開発・運用業務
 - ⑤その他関連業務
- (3) 業務場所 岐南町内一円
- (4) 契約期間 契約日から令和7年3月31日まで
(履行期間) 令和2年4月1日から令和7年3月31日まで
ただし、契約日から令和2年3月31日までの期間は、業務実施準備期間とする。

3. プロポーザルの参加募集等

プロポーザルの参加募集等について必要な事項は、岐南町ホームページ等により公表する。

4. 参加資格要件

参加表明者は、次の条件を満たしている者とする。

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当しない者。
- (2) 参加申込書の提出時点において、会社法(平成17年法律第86号)第475条又は、第644条の規定に基づく清算の開始、破産法(平成16年法律第75号)第18条第1項若しくは第19条第1項の規定に基づく破産手続きの申立て、会社更生法(平成14年法律第154号)第17条の規定に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法(平成11年法律第225号)第21条の規定に基づく再生手続きの申立てがなされた者(会社更生法又は民事再生法の規定に基づく更生計画又は再生計画の認可の決定が確定した者を除く。)でないこと。

- (3) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 92 条の 2、第 142 条、第 166 条、及び第 180 条の 5 に該当しない者。
- (4) 岐阜県の入札参加資格停止、岐南町建設工事請負契約に係る資格停止等措置要領（平成 9 年 7 月 1 日施行）の規定による入札参加資格停止の期間中でない者。
- (5) 岐南町が行う契約及び交付する補助金からの暴力団排除に関する措置要綱（平成 22 年 9 月 30 日決裁）の規定による入札参加資格停止措置の期間中でない者。
- (6) 個人情報の漏えい、滅失、き損又は改ざんの防止その他の個人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者。
- (7) プライバシーマーク又は ISO 27001 の情報セキュリティ関連認証を取得していること。
- (8) 当該業務委託の目的達成に必要な人数の従事者を配置できる者であること。
- (9) 現在給水人口の合計が 2 万人以上の水道事業体において、上下水道料金徴収業務全般又は一部（窓口受付、検針、収納（滞納整理業務を含む）等）における管理監督の業務実績を 3 年以上有する者。

5. 参加表明者の制限

次のいずれかに該当する者は、参加表明者となることはできない。

- (1) 国税及び地方税を滞納している者。
- (2) 団体又はその代表者が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）第 3 条（私的独占又は不当な取引制限）又は第 8 条第 1 号（一定の取引分野における競争を実質的に制限）に違反するとして、公正取引委員会又は関係機関に認定された日から 2 年を経過しない者。
- (3) 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）に掲げる暴力団又は暴力団員及びそれらと密接な関係を有する者。
- (4) 反社会的団体又はその団体や構成員の統制の下にある者。

6. 失格要件

参加表明書等を提出してから受注候補者が特定されるまでの間に、次のいずれかに該当した場合は、失格又は審査の対象より除外する。この場合、その理由を付して文書で通知するものとする。

- (1) 上記「4 参加資格要件」を満たさなくなったとき
- (2) 記載すべき事項の全部又は一部が記載されていない場合
- (3) 参加表明書、提案書類等に虚偽の内容が記載されていると判断された場合
- (4) 受注候補者が不渡手形又は不渡小切手を出した場合
- (5) 提案書等の作成に当たり、第三者の著作権を侵害する提案をしたとき
- (6) 受注候補者が他人の提案の代理をしたとき

- (7) 提案額の上限に定める額を超えて、提案を行った場合
- (8) 会社更生法の適用申請等により、契約の履行が困難と認められる状態に至った場合
- (9) 審査の公平性に影響を与える行為があったと判断された場合
- (10) その他、著しく信義に反する行為があった場合

7. 参加に関する留意事項

- (1) 参加表明者は、参加表明書等の提出をもってこの実施要領の記載内容を承諾したものとみなす。
- (2) 参加に関して必要な費用は、参加表明者の負担とする。
- (3) 提出された参加表明書等及び提案書等（以下「応募書類」という。）の著作権、知的財産権は参加表明者に帰属するが、岐南町の許可なく応募書類の内容を公表、使用することはできない。
- (4) 応募書類は、提出期間内に限り補正することができる。提出期間終了後は変更することができない。また、その理由如何に関わらず提出された書類は返却しない。
- (5) 提案した内容は、実現を約束したものとみなす。
- (6) 応募書類は、本件業務における業者選定を目的とするものであり、この目的以外に無断で使用することはない。ただし、岐南町は、本プロポーザルに関する記録として使用することができる。
- (7) 応募書類は審査に必要な範囲で複製することがある。
- (8) 岐南町が必要と認める場合は、追加書類の提出を求め、また記載内容に関する聞き取り調査を行うことがある。
- (9) 参加表明後に辞退する場合は、理由を付した辞退届（任意様式）を提出すること。
- (10) 応募書類は、岐南町情報公開条例（平成12年岐南町条例第15号）に基づく開示請求により公開する場合がある。

8. スケジュール

告示	令和元年6月10日（月）
質問書受付期間	令和元年6月10日（月） ～令和元年6月17日（月）午後5時必着
質問回答	令和元年6月24日（月）
参加表明書提出期間	令和元年6月24日（月） ～令和元年7月1日（月）午後5時必着
参加資格確認通知	令和元年7月5日（金）

提案書等提出期間	令和元年7月8日(月) ～令和元年7月16日(火)午後5時必着
第1次審査(書類審査)※	令和元年7月中旬予定
第2次審査(プレゼンテーション及びヒアリング)	令和元年7月下旬予定
受注候補者決定	令和元年7月下旬予定
審査結果通知	令和元年8月上旬予定
業務仕様についての協議	令和元年8月上旬～8月下旬予定
契約締結	令和元年9月中旬予定

※提出者が少数の場合、第2次審査で書類審査を併せて実施することがあります。

※提案書等の受付後、提出物の内容について質問する場合があります。

※「第1次審査(書類審査)」以下のスケジュールは目安であり、日程を変更する場合があります。

9. 質問等

本実施要領その他関係資料の内容について質問がある場合は、次のとおり受付し、回答する。なお、軽微な事項(実施要領や仕様書の記載内容の確認等)については、その都度回答することがある。

(1) 質問の提出方法

質問事項等を記載した質問書(別紙様式1)を水道課宛に、FAX又は電子メールにて提出すること。

提出後、必ず電話で到達確認を行うものとする。

(2) 提出期間

令和元年6月10日(月)午前9時から令和元年6月17日(月)午後5時必着

(3) 提出先

岐南町建設部水道課

TEL : 058-247-1371

FAX : 058-214-3221

Mail : suidou@town.ginan.lg.jp

(4) 回答方法

FAX又は電子メールにより、全参加表明者へ回答する。

(5) 回答日

令和元年6月24日(月)

10. 参加表明書等

本プロポーザルへの参加表明者は、下記の通り書類を提出すること。

(1) 提出書類

- ① 公募型プロポーザル方式参加表明書（様式第1号）
- ② 会社概要（本店所在地の法務局が公告日より3か月以内に発行した商業登記簿謄本及びパンフレット等）及び財務状況を示す書類〔直近2か年の決算貸借対照表、損益計算書及び注記（会計方針等）〕
- ③ 業務実績一覧表（参加表明様式1）
- ④ 業務実績調査票（参加表明様式2）
- ⑤ 直近3年分の国税（納税証明書その3の3）及び地方税（法人住民税及び法人事業税）の納税証明書（本社・本店分のみ提出。ただし、支社・支店が参加表明する場合は、支社・支店分を含む。）

※公告日より3か月以内に発行されたものに限る。

※3年分提出できない場合は、提出できる範囲内で提出すること。

(2) 提出期間

令和元年6月24日（月）から令和元年7月1日（月）必着
上記期間のうち、土日祝日を除く午前9時から午後5時まで。

(3) 提出方法

「(1)提出書類」一式を持参又は郵送

(4) 提出先

〒501-6197 岐阜県羽島郡岐南町八剣7丁目107番地
岐南町建設部水道課（庁舎4階）
TEL：058-247-1371

(5) 参加資格の確認及び結果の通知

「(1)提出書類」により、参加資格要件を満たしているかについて確認し、その結果を「公募型プロポーザル方式参加資格確認通知書（様式第2号）」により、令和元年7月5日（金）までに発送する。なお、参加資格要件を満たすことができなかった参加表明者に対しては、理由を記載し通知する。

11. 提案書等

参加資格要件を満たすことができた参加表明者は、次の書類を提出すること。

(1) 提出書類

- ① 提案書表紙（提案様式1）
- ② 企業の経営方針、取り組み及び財務状況について（提案様式2）
- ③ 業務体制に関する企画及び技術提案（提案様式3）
- ④ 検針・調定・収納業務に関する企画及び技術提案（提案様式4）

- ⑤ 滞納整理業務に関する企画及び技術提案（提案様式5）
- ⑥ 窓口業務に関する企画及び技術提案（提案様式6）
- ⑦ 電算開発及び電算運用業務に関する企画及び技術提案（提案様式7）
- ⑧ 個人情報保護に関する企画及び技術提案（提案様式8）
- ⑨ 災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画及び技術提案（提案様式9）
- ⑩ 提案価格書（提案様式10）
- ⑪ システム機能仕様書（別紙1）

(2) 提出期間

令和元年7月8日（月）から令和元年7月16日（火）必着
上記期間のうち、土日祝日を除く午前9時から午後5時まで。

(3) 提出方法

持参又は郵送

※提出時の提出内容の説明は受け付けない。

(4) 提出先

〒501-6197 岐阜県羽島郡岐南町八剣7丁目107番地
岐南町建設部水道課（庁舎4階）
TEL：058-247-1371

(5) 提出部数

製本7部（正本1部・副本6部）

(6) 提出について

- ・提出書類は原則としてA4版サイズの書類とし、作成は日本語によるものとする。
- ・提案書類のページ数は全体で30ページを上限とする。なお、A4片面を1ページ分として数えることとする。
- ・提案様式1～10及び別紙1を必ず用いること。なお、提案様式1～10、別紙1及び目次は提案書類のページ数に数えないものとする。
- ・フラットファイルに綴じ込みを行い、提案様式1の次のページに目次を添付すること。
- ・各様式における記述用紙及び参考資料の下部余白にページ番号を記すこと。
- ・フラットファイルにおいて各資料の綴じ込み位置が一覧して識別できるよう、別紙「審査・配点基準」における番号をインデックスに記し、各資料の右側に貼付すること。

12. 審査委員会

本公募型プロポーザルの審査は、岐南町水道料金徴収業務等委託プロポーザル審査委員会が行う。

13. 審査手順

(1) 第1次審査（書類審査）

- ア 審査委員会は、参加申込書等及び提案書等について、別紙「審査・配点基準」に示す審査基準に従って評価を行い、採点する。
- イ 第1次審査の結果、点数が上位の者に対し、第2次審査（プレゼンテーション及びヒアリングによる審査）を行う。
- ウ 第1次審査の結果及び第2次審査の案内については、令和元年7月中旬ごろに、FAXで通知する。

※提出者が少数の場合、第2次審査で書類審査を併せて実施することがあります。

(2) 第2次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）

提案者による提案内容の説明（以下「プレゼンテーション」という。）と審査委員会によるヒアリング審査（以下「ヒアリング審査」という。）を以下のとおり行う。

ア プレゼンテーション及びヒアリング審査の実施方法

プレゼンテーション及びヒアリング審査の順番については、岐南町が指定することとし、各提案者の持ち時間は次のとおりとする。

プレゼンテーション：60分以内（ヒアリング審査15分程度を含む）

イ プレゼンテーションにおける提案方法について

プレゼンテーション時において、追加資料の提出は認めないが、パソコン及びプロジェクター（映写機）等を通して、スクリーンに提案内容の画像等を投影し、プレゼンテーションを行うことができる。また、プレゼンテーションでは、すでに提出した提案書等の提案内容から変更することはできない。

ウ プレゼンテーション時における機器の貸出しについて

スクリーンの貸出しは行うが、パソコン及びプロジェクター（映写機）等は事業者が持参し、環境設定等は自らが行うこと。

(3) 審査基準・配点基準

審査における評価項目、評価基準及び配点基準は、別紙「審査・配点基準」のとおりとする。

審査委員会は、別紙「審査・配点基準」に従い評価を行い、採点し、各審査委員会委員が採点した総点数を合計した点数（総合点）により、各提案者の順位を決定する。当該順位については、審査委員会は岐南町長に報告する。なお、審議の内容は非公開とする。

(4) 評価及び選定結果等の公表

岐南町長は、審査委員会の報告に基づき、受注候補者を特定する。選定結果は全提案者に「公募型プロポーザル方式結果通知書（様式第5号）」にて通知する。選定結果の通知後に、受注候補者を岐南町ホームページ等で公表する。なお、異

議申し立ては受け付けないものとする。

(5) その他

最も高い総合点を獲得した者が複数ある場合は、「提案価格書（提案様式 10）」における見積額（5 年間総額）が最も安価な者を第 1 位とする。

なお、見積額についても同額の場合は、その見積額の範囲内で、「提案価格書（提案様式 10）」を再提案させ、再提案された見積額が最も安価な者を第 1 位とする。

1 4. 見積額の上限

本事業の運営に要する各年度の委託料（消費税込み）の上限は下記のとおりとする。

なお、令和元年 10 月に予定されている消費税率の改定を踏まえた上で見積額を算定すること。

令和 2 年度	40,000,000 円
令和 3 年度	40,000,000 円
令和 4 年度	40,000,000 円
令和 5 年度	40,000,000 円
令和 6 年度	40,000,000 円
合 計	200,000,000 円

※本事業は応募段階で上記の各年度の委託料の上限額を超える見積額（「提案価格書（提案様式 10）」の【単年度分】）の提案があった場合は、その段階で失格とする。

1 5. 契約の締結

- (1) 2 次審査の最高得点者を本業務の受注候補者とし、契約締結の交渉を行う。
- (2) 契約交渉が不調のときは、次に総合点の高い者から順に契約交渉を行い、合意に達した者と契約を締結する。
- (3) 受注候補者に特定された場合においても、契約交渉が不調のとき又は提案内容に虚偽の記載や重大な瑕疵が判明した場合は、他の者を受注候補者としてすることができる。
- (4) 契約締結については、受注候補者の提案書等を基に協議を行い、必要な範囲内において変更、追加及び削除を行った上で、本契約の仕様に反映させることができるものとする。

1 6. 業務実施準備期間

契約締結の日から令和 2 年 3 月 31 日までの間を業務実施準備期間とし、仕様書に定める委託内容を円滑に実施するため、岐南町及び現委託事業者からの引継ぎ等を行うこととする。なお、委託準備に要する費用は受注者が負担することとする。

審査・配点基準

(1) 業務提案項目の配点等

項目ごとの配点は以下の基準表のとおりとし、800点満点とする。

(基準表)

番号	項目	配点
1	企業の経営方針、取り組み及び財務状況について	30点
2	業務体制に関する企画及び技術提案	70点
3	検針・調定・収納業務に関する企画及び技術提案	80点
4	滞納整理業務に関する企画及び技術提案	60点
5	窓口業務に関する企画及び技術提案	50点
6	電算開発及び電算運用業務に関する企画及び技術提案	60点
7	個人情報保護に関する企画及び技術提案	30点
8	災害及び緊急時対策等、危機管理に関する企画及び技術提案	40点
9	提案価格書	100点
10	システム機能に関する評価	105点
11	プレゼンテーションに関する評価	175点
合計		800点

(2) 審査及び評価の着眼点

提案内容は、主に業務に対する理解度、業務提案書の的確性、独創性、実施手順の妥当性、提案内容の根拠及び解析力等を基準として評価する。

詳細の審査ポイントは下記のとおり。

番号1 企業の経営方針、取り組み及び財務状況について

- ① 経営理念及び財務状況について。
- ② コンプライアンス（法令遵守）の基本方針、取り組み。
- ③ この業務の受託にあたり、水道事業及び下水道事業の特質をどのように理解し、業務を遂行するか。

番号2 業務体制に関する企画及び技術提案

- ① 各業務における指揮命令系統及び責任体制が確立されているか。（業務従事者の配置図などを提出すること。）
- ② 業務従事者に対し、業務に関する教育をどのように行うか。
- ③ 地域貢献（業務従事者の地元採用等）の考え方。
- ④ 苦情処理等に関し、どのような人材を配置できるか。
- ⑤ 営業時間外の対応について、どのような提案があるか。
- ⑥ 繁忙期における業務の実施体制。

⑦ 法的対応が必要となった場合の対応。

番号3 検針・調定・収納業務に関する企画及び技術提案

- ① 検針・調定・収納業務の人員配置。
- ② 検針員の業務管理（指導・研修、検針遅れの対応、漏水発見、無届使用・転出、水量ゼロの処理等）をどのように行うか。
- ③ 異常水量（水量の大幅な増減）に対する方策。
- ④ 検針員のアクシデントによる欠員に係る対応。
- ⑤ 各種データ作成時及び消込時の確認作業。
- ⑥ 利用者からの急な転宅精算依頼（閉庁日等）への対応。
- ⑦ 収納率向上の方策について、どのような提案があるか。
- ⑧ 当該業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。

番号4 滞納整理業務に関する企画及び技術提案

- ① 滞納整理要員として専門的知識と経験を有する人材を配置できるか。
- ② 給水停止までの期間における滞納整理業務（給水停止に至らないような取り組み）をどのように行うか。
- ③ 給水停止後における滞納者への対応。
- ④ 業務従事者に対する専門研修をどのように行うか。
- ⑤ 当該業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。

番号5 窓口業務に関する企画及び技術提案

- ① 窓口業務（電話受付、料金收受等）について、専門的知識と経験を有する人材を配置できるか。
- ② お客さま対応（接遇の徹底）についての対策。
- ③ 適正な現金の收受及び管理方法。
- ④ 口座振替制度の普及促進を図る方策。
- ⑤ 当該業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。

番号6 電算開発及び電算運用業務に関する企画及び技術提案

- ① 水道料金及び下水道使用料の調定・請求・徴収業務及び問合せ業務に必要なソリューションの概要とサービスの実現方法。
- ② 必要機能の実現方法（開発が必要な場合は開発方法）。
- ③ 必要機能の機器の設置、管理・運用方法。
- ④ 水道課職員への顧客情報並びに統計資料の検索開示方法。
- ⑤ 情報システムに関連するセキュリティ対策。
- ⑥ 当該業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。

番号7 個人情報保護に関する企画及び技術提案

- ① 個人情報の管理体制。
- ② 個人情報保護についての指導及び研修。

③ 当該業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。

番号 8 災害及び緊急時対策等、危機管理に関する企画及び技術提案

- ① 地震、火災、業務上の事故、システム故障及び盗難などによる個人情報の流出等の緊急時に、どのような対応ができるか。
- ② 地震等の災害発生時における応援体制等について、どのような対応ができるか。
- ③ 地震等の災害発生時を想定して、岐南町上下水道事業に対してどのような支援を考えているか。
- ④ 当該業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。

番号 9 提案価格書

- ① 受託費の見積金額の総額を算定して提案価格書（提案様式 10）を作成すること。
- ② 提案価格書（提案様式 10）は、他の提出書類とは別に厳重に封かん（割印したもの）し、1部だけ提出すること。
- ③ 他の提出書類には、提案価格等を記載しないこと。
- ④ 封かんした提案価格書は、他の提出書類と併せて提出すること。

番号 10 システム機能に関する評価

- ① システム機能仕様書（別紙 1）の各項目に対応できるか。

番号 11 プレゼンテーションに関する評価

- ① 本業務の目的・実施内容を適確に理解しているか。
- ② 実施体制、スケジュールは現実的であるか。
- ③ 導入後のサポート（ハード、ソフト、運用）は十分であるか。
- ④ 有効な独自提案が明示されているか。