

「土浦市水道料金等徴収業務委託」プロポーザル説明書

土浦市水道料金等徴収業務委託（以下「本業務委託」という。）の実施について、公募型プロポーザルを行うので、参加を希望する場合は、参加申込書に必要書類を添付の上、提出してください。

1 総合的評価

本業務委託の内容は、上下水道使用契約等の受付から検針・公金たる水道料金等の調定、収納、電算業務等を含めた料金徴収に係る一連の業務を総合的に取り扱うものです。

また、常に上下水道使用者である市民に接し、親切丁寧かつ臨機応変な対応や、さらに電算業務に伴う個人情報の保護に対する厳しいセキュリティ体制の確保が必要です。

このように、業務の性質上、本業務委託の受託者には、高度の社会的信頼性及びその維持向上のための真摯な姿勢、同種の業務についての豊富なノウハウ及び実績、並びに業務に対する積極的かつ創造的な姿勢が求められております。

このことから、本業務委託の受託者の選定にあたっては、通常のコミッショナリー方式による総合的評価に、技術的評価及び企画提案を加えたプロポーザル方式による総合的評価をもって行います。

なお、この総合的評価は、土浦市水道料金等徴収業務委託選定委員会（以下「選定委員会」という。）にて審査し、受託者を選定します。

2 業務委託の概要

（1）業務委託の名称

土浦市水道料金等徴収業務委託

（2）委託業務の内容

- ① 受付業務
- ② 検針業務
- ③ 中止等精算業務
- ④ 収納業務
- ⑤ 滞納整理業務
- ⑥ 電子計算機処理業務
- ⑦ 各種統計資料作成業務
- ⑧ 前各号に定める業務のほか、特に下水道に関する業務
- ⑨ 事務引継ぎ
- ⑩ その他付随する業務

3 選定された受託者との業務委託契約

（1）契約締結

平成26年12月1日

（2）委託契約期間

平成26年12月1日から平成32年3月31日まで

(平成27年3月31日までは準備期間)

(3) 準備期間

平成26年度のプロポーザル方式による受託者選定後から委託業務稼働開始までの期間は準備期間とし、受託者は、自己の責任において電算処理に係る設備及びシステム等の運用管理の準備、検針員等の確保・研修等を行うものとします。

準備期間における受託者の履行責任及び業務委託契約に対する保証等については、受託業者選定後、速やかに土浦市と受託者との間で協議を行うこととします。

(4) 委託業務の稼働開始

平成27年4月1日

4 参加資格要件

プロポーザルに参加できる者は、次の各号に掲げる条件をすべて満たす者としてします。

- (1) 土浦市の競争入札参加資格者名簿に登録された者。
- (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。
- (3) 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開始の申立て、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開始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。
- (4) 土浦市工事請負業者等指名停止等措置要綱（平成11年3月31日告示第22号）に基づく指名停止を受けていない者。
- (5) 国税及び地方税を滞納していない者。
- (6) 平成20年度から平成25年度までの間、給水人口13万人以上の都市において、水道使用契約等の受付から検針・水道料金等の調定、収納、電算業務等を含めた料金徴収に係る一連の業務を継続して受託している事業者が一事業体以上ある者。あわせて自社開発による料金システムを10事業体以上に納入実績があること。
- (7) 水道料金等徴収業務委託において、水道料金等収納金取扱事業者として、過去5年間継続して、金融機関と直接「収納金収納事務委託」等の契約実績を有する者であること。
- (8) プライバシーマーク及びI SMS情報セキュリティ関連認証の両方を取得していること。

5 実施方法

- (1) 選定委員会の設置

プロポーザルにおける審査及び最終受託候補者を選定するため、選定委員会を設置し、審査を行います。

選定委員会は、参加事業者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します。

(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します。

内容	実施日
参加募集の公告	平成 26 年 8 月 1 日(金)
参加申込書の提出期限	平成 26 年 8 月 11 日(月) 午後 5 時まで
参加資格審査結果通知、参加要請書及び仕様書の送付	平成 26 年 8 月 18 日(月)
提案書作成等に必要な資料の閲覧期間	平成 26 年 8 月 18 日(月)～25 日(月)
提案書作成等にかかる質問書の受付期間	平成 26 年 8 月 18 日(月)～25 日(月)
提案書作成等にかかる質問に対する回答期限 (電話連絡後、FAXにて送付します。)	平成 26 年 9 月 18 日(木)
提案書及び見積書の提出期限 (提案書の提出は直接持参してください。)	平成 26 年 10 月 2 日(木) 午後 5 時まで
プレゼンテーション及びヒアリングの実施案内通知	平成 26 年 10 月 6 日(月)
選定委員会の開催(審査) プレゼンテーション及びヒアリング	平成 26 年 10 月 14 日(火) 平成 26 年 10 月 15 日(水)
選定結果の通知	平成 26 年 10 月 20 日(月)
契約締結	平成 26 年 12 月 1 日(月)
業務稼動開始	平成 27 年 4 月 1 日(水)

※日程については、現在の予定であり、進捗状況によっては変更になる場合もあります。

6 参加申込手続き等

(1) 参加申込をされる事業者(以下「参加申込事業者」という。)は、プロポーザル参加申込書(様式第1号)に関係書類を添付の上、提出期限までに提出してください。

(2) 提出書類

① 会社概要関係書類

資本金、所在地、業務内容、従業員数及び社歴等が確認できるもの。

② 業務受託実績調書(様式第2号)

③ 業務受託実績を証する契約書の写し

④ 国税及び地方税に滞納がないことの証明書

⑤ 参加資格要件(7)、(8)及び取得認証等を証明できる書類の写し

(3) 提出期限

平成26年8月11日(月)午後5時まで(必着)

(4) 提出先

土浦市建設部水道課業務係

(5) 提出方法

持参または郵送

(6) 参加資格の通知

参加申込事業者の参加資格は、プロポーザル参加要請書(様式第3号)又はプロポーザル参加資格確認結果通知書(様式第4号)で通知します。参加資格の認定がされた事業者には、仕様書及び別添資料を同封します。

7 資料の閲覧

(1) プロポーザルへの参加申込を行った事業者(以下「参加事業者」という。)は、土浦市建設部水道課にて提案書及び見積書(以下「提案書等」という。)の作成に必要な資料を閲覧することができます。

(2) 資料の閲覧期間は、日程表のとおりとします。

8 提案書等の作成に係る質問の受付等

(1) 提案書等作成に係る質問がある場合は、プロポーザル参加に関する質問書(様式第5号)により質問内容をファクシミリ又はeメールで提出してください。

(2) 受付期間は、日程表のとおりとします。

(3) 質問に対する回答については、事前に電話連絡のうえ、FAXにて送付します。

9 提案書等の提出

(1) 提出期限

平成26年10月2日(木)午後5時まで

(2) 提出場所

土浦市建設部水道課業務係

(3) 提出方法

参加事業者による持参とします。

(4) 提出部数

① 提案書A4判

9部

② 見積書

1部

③ 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6号)

1部

(5) 提案書の作成方法

「11 総合評価の方法」を参照してください。

(6) 見積書

見積金額は、平成27年4月1日から平成32年3月31日までの総額及び各年度の見積金額（消費税及び地方消費税抜き）を表示してください。

※ 見積書及び見積り内訳書は、厳重に封緘し、提案書と併せて提出ください。

10 プレゼンテーション及びヒアリングの実施

提案書等が提出された後、選定委員会において、参加事業者ごとにプレゼンテーションを実施していただきます。

(1) 日時及び場所

プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書（様式第7号）により通知します。

(2) 実施時間

プレゼンテーションは各事業者1時間以内（質疑応答は含まない。）とします。質疑応答については、その場で選定委員により質問し、ただちに口頭で回答いただきます。

(3) 実施方法

自由形式とします。希望する参加事業者は、電子機器を用いて行うことができます。

プレゼンテーションで使用する機器は、参加事業者において用意してください。

(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ません。

(5) 出席人数は、提案書の内容を熟知している4名までとします。出席者の役職、氏名を提案書提出時に担当者へ届け出てください。

11 総合評価の方法

選定委員会において、提案書の内容について次の観点から評価します。

各観点について各委員が評価し、得点を合計して委員全員の総合得点を算出します。評価審査のうえ、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します。

【評価基準】

番号	評価観点
①	会社概要、財務状況（決算関係書類）、業務実績
②	委託業務の業務体制及び業務執行計画
③	窓口業務に関する企画・技術提案
④	データ入力業務に関する企画・技術提案
⑤	検針、調定、及び中止精算に関する企画・技術提案
⑥	収納業務、（滞納整理）及び口座振替推進業務に関する企画・技術提案
⑦	電子計算機処理業務に関する企画・技術提案
⑧	個人情報保護に関する企画・技術提案
⑨	防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画・技術提案

⑩	その他料金徴収業務に係る上下水道利用者サービス向上のための企画・技術提案
⑪	業務達成見込み
⑫	見積金額及び見積内訳書

(1) 評価の着眼点

提案書に記載する項目は、①から⑫までの項目ですが、評価は主に業務に対する理解度、説明能力、意欲、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、提案内容の根拠及び解析力等を基準として評価します。また、提案内容全体としていかに本市上下水道料金等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などの点も考慮します。また、各項目の作成において、審査のポイントとなる点を以下に記しますので、ポイントを理解のうえ、提案書の作成を行ってください。

① 会社概要、財務状況（決算関係書類）業務実績

会社概要については、資本金、所在地、業務内容、従業員数、社歴及び認証の取得状況が分かる資料を提出してください。

財務状況については、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）を提出してください。

業務実績については、他市における電算業務を含む委託業務の豊富な実績を持っているかを基準とします。（様式第2号 業務受託実績調書に記入してください）

② 業務体制及び業務執行計画

業務体制及び業務執行計画については、以下の項目を重視し、総合的に優れた業務体制及び業務執行計画を行えると判断される者から順に高い得点をつけます。

ア 責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員の配置が的確に行われており、各種業務の遂行がスムーズに行えるか。（業務従事者の配置図などを提出ください。）

イ 各種業務における指揮命令系統が横断的になされており、検針から納付までの使用者情報が共有化され、有効的に活用されているか。

ウ 急な欠員が発生した場合においても即座に適切に対応ができ得る人員体制がどのように取れているか。

エ 社員等を地元から採用するなど、地元貢献へ取り組んでいるか。

オ 苦情処理等に関し、どのような（年齢、経験等）人材を配置できるのか。

カ 給水停止作業及び開栓作業において、どのような優れた提案があるのか。

キ 従事者に対し、業務に関する研修・教育をどのように行うのか。

ク 法的対応が必要になった場合に受託者として、どのような対応がとれるのか。

ケ 受託者の体制において、本市の検針、収納、滞納整理の各業務をどのような執行計画に基づき行うのか。具体的スケジュール（日次、月次、年次等）が分かる業務スケジュール表を提出してください。

コ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案ができるのか。

③ 窓口業務に関する企画・技術提案

窓口業務については、以下の項目を重視します。

- ア 現金の取扱い及び収受に際して、どのような対策（正確性、迅速性など）を考えているか。現金管理の流れが分かる業務フロー図等を提出してください。
- イ 現金の管理方法について安全性が確保されているか。
- ウ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

④ データ入力業務に関する企画・技術提案

データ入力業務については、以下の項目を重視します。

- ア データ入力ミス等に対する対策
- イ 入力原票等書類の整理と管理
- ウ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

⑤ 検針、調定、及び中止精算に関する企画・技術提案

検針、調定、及び中止精算に関しては以下の項目を重視します。

- ア 検針をどのようなハード（ハンディターミナル等）を使用して行うのか。
- イ 検針異常（水量の大幅な増減等）に対し、どのような対策が取れるのか。
- ウ 検針員にどのような研修・教育を行うのか。
- エ 検針員の業務管理をどのように行うのか。
- オ 検針遅れや漏水等に対してどのような対応をするのか。
- カ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

⑥ 収納業務（滞納整理業務）及び口座振替推進業務に関する企画・技術提案

収納業務（滞納整理業務）等に関しては以下の項目を重視します。

- ア 滞納整理要員として何人の専属担当者を配置できるのか。
- イ 滞納整理要員として、どのような人材が適当と考えるのか。
- ウ 苦情、不当要求等に対してどのような対応を図れるのか。
- エ 無届けにより転居した滞納者等の調査をどのような方法で行うのか。
- オ 口座振替制度の普及推進についてどのような対策が図れるのか。
- カ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

⑦ 電子計算機処理業務に関する企画・技術提案

電子計算機処理業務に関しては以下の項目を重視します。

- ア ハードの設置状況及び管理運営体制
- イ 電子計算機取扱いについては、どのような人材（年齢、経験年数等）を配置するのか。
- ウ プログラム及び帳票類の仕様変更が発生した場合の対応
- エ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるのか。

⑧ 個人情報保護に関する企画・技術提案

個人情報保護に関する企画・技術提案に関しては以下の項目を重視します。

- ア 個人情報保護関連の資格の有無（有る場合は、関係書類を添付ください。）
- イ 営業所等における個人情報の管理体制

⑨ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画・技術提案

ア 料金業務は、上下水道事業の基礎となる重要な業務であり、また、一瞬の停滞といえども使用者に多大な迷惑をかけることになります。そのため、常に起り得る地震や火災等の災害発生時の対応策、また、業務上の事故、システム故障、盗難による個人情報流出など、現実には起り得る緊急事態に対しても、適切な対応が必要となります。以上のことを踏まえ、危機管理全般に関する業務提案を行ってください。

イ 地震等災害発生時の応援体制

地震等の災害発生時に他営業所からの人員応援による配置を行うなど、具体的な応援体制が整っているのか。

ウ 地震等災害発生時の事業体に対する応援体制

地震等の災害発生時に事業体に対する人員応援などの応援体制が整っているのか。

⑩ その他料金等徴収業務に係る上下水道使用者サービス向上のための企画・技術提案

その他料金等徴収業務に係る上下水道使用者サービス向上のための企画・技術提案については、参加事業者がそれぞれの特色と想像力を十分に発揮した企画・提案を自由に行ってください。

⑪ 業務達成見込み

委託期間（平成27年度から平成31年度まで）の各年度における、現実的に達成可能と考える具体的な収納率の目標値を、上水道、下水道についてそれぞれ提示してください。

⑫ 見積金額及び見積内訳書

見積金額及び見積内訳書の内容によって評価します。

平成27年4月1日から平成32年3月31日までの見積金額の総額（税込み税抜き）及び、各年度の見積金額並びにその根拠となる、一調定当たりの単価で提示してください。

1.2 選定結果の通知

- (1) 最終受託候補者に決定した事業者には、プロポーザル選定結果通知書（様式第8号）を送付します。
- (2) 最終受託候補者に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9号）を送付します。
- (3) 審査の結果、選定されなかった事業者は、結果通知書到着後15日以内に限り非選定結果について書面により説明を求められます。提出方法は、持参、郵送、宅配便又はファクシミリで受け付けます。（様式は問いません。）但し、当該事業者の合計評価点及び順位に限り書面にて回答するものとし、審査内容及び他の事業者に関する説明要求は認めないものとします。

1.3 審査結果の公表

審査の結果は、土浦市情報公開条例の規定に基づき公表します。

1 4 契約

- (1) 選定委員会において最終受託候補者に決定した事業者と協議を行い、協議が整った場合に契約を締結します。

なお、協議の際、仕様書及び提出した提案書の内容を一部変更する場合があります。

- (2) 最終受託候補者選定後から契約締結までの間に、次に掲げる事項が生じた場合は、プロポーザルにおける最高得点者の直近下位の提案者と協議を行うこととします。

- ① 最終受託候補者との協議が合意に達しない場合
- ② 契約に関する諸手続きの中で合意に達しない場合
- ③ 会社更生法を申請するなど契約の履行が困難と認められる場合
- ④ 土浦市契約規則及び土浦市水道事業会計規程等の関係法令に違反する等、委託先として適切でないと判断した場合

1 5 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、その内容を選定委員会が審査し、その取扱いについて決定します。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もあります。

その瑕疵が重大又は悪質であり、プロポーザルの公正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場合もあります。

1 6 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、本説明書の内容を遵守することを誓約するものとみなします。

参加事業者が各関係法令等に違反した場合は、プロポーザルに瑕疵がある場合に準じて取り扱うこととします。

1 7 その他

- (1) 参加申込書提出後においても、最終受託候補者が選定されるまでは、辞退届（任意様式）を提出することで、いつでも参加を辞退することができます。また、参加を辞退された場合でも、これを理由として今後の業者選定等について不利益な取扱を受けるものではありません。
- (2) 参加者が1者のみであった場合、又は提案者が1者のみであった場合は、選定委員会において本選考の実施の有無を決定します。

1 8 問い合わせ先及び担当者

プロポーザルの手続き等に係る事務局及び各書類提出先

(1) 書類提出先

〒300-0083

茨城県土浦市大町11-38

土浦市建設部 水道課 業務係

電話 029-821-6237

FAX 029-823-8410

suidou@city.tsuchiura.lg.jp

(2) 担当者

上水道に関すること

(1) の書類提出先と同じ

下水道に関すること

〒300-8686

茨城県土浦市下高津1-20-35

土浦市建設部 下水道課 管理係

電話 029-826-1111

FAX 029-826-3403

様式第 1 号

平成 年 月 日

土浦市長 中川 清

申込者

所在地

商号又は名称

代表者の氏名

印

プロポーザル参加申込書

「土浦市水道料金等徴収業務委託」に係る公募型プロポーザルに参加したいので、関係書類を添えて申し込みます。

なお、「土浦市水道料金等徴収業務委託プロポーザル説明書」に示す参加資格のすべてを満たすとともに、本申込書及び添付書類の内容については、事実と相違ないことを誓約します。

記

1 添付書類

- (1) 会社概要関係書類（任意様式）
- (2) 業務受託実績調書（様式第 2 号）
- (3) 業務受託実績を証する契約書の写し
- (4) 国税及び地方税に滞納がないことの証明

2 連絡先

郵便番号 _____

所在地 _____

所属部署 _____

担当者職名・氏名 _____

連絡先電話番号 _____

ファックス番号 _____

e メールアドレス _____

業務受託実績調書

電算業務を含む徴収業務受託の実績を記入してください。

(件数が多い場合は用紙をコピーしてください。)

No.	委託者名	委託業務名	契約期間	給水人口
1			平成 年 月 ～ 平成 年 月	人
2			平成 年 月 ～ 平成 年 月	人
3			平成 年 月 ～ 平成 年 月	人
4			平成 年 月 ～ 平成 年 月	人
5			平成 年 月 ～ 平成 年 月	人
6			平成 年 月 ～ 平成 年 月	人
7			平成 年 月 ～ 平成 年 月	人
8			平成 年 月 ～ 平成 年 月	人
9			平成 年 月 ～ 平成 年 月	人
10			平成 年 月 ～ 平成 年 月	人

平成 年 月 日

様

土浦市長 中川 清

プロポーザル参加要請書

平成 年 月 日付で申し込みのありました「土浦市水道料金等徴収業務委託」に係る公募型プロポーザルについて、下記のとおり貴社へ参加要請しますので、「土浦市水道料金等徴収業務委託プロポーザル説明書」に基づき、提案書及び見積書の作成を進めてください。

なお、最終受託候補者が選定されるまでは、辞退届（任意様式）を提出することで、いつでも参加を辞退することができます。参加を辞退された場合でも、これを理由として今後の業者選定等について不利益な取扱を受けるものではありません。

記

1 提案書等の提出期間及び提出場所

提出期限	平成 26 年 10 月 2 日（木） 午後 5 時まで
提出場所	土浦市建設部水道課 業務係
提出部数	提案書（A4 判）9 部 見積書 1 部

様式第 4 号

平成 年 月 日

様

土浦市長 中川 清

プロポーザル参加資格確認結果通知書

平成 年 月 日付で申し込みのありました「土浦市水道料金等徴収業務委託」に係る公募型プロポーザルについて、資格確認審査結果を通知します。

記

1 資格確認審査結果 合 ・ 否

プロポーザル参加に関する質問書

送付先		土浦市建設部水道課		FAX 029-823-8410	TEL 029-821-6237
		e メールアドレス suidou@city.tsuchiura.lg.jp			
送信元		商号又は名称：			
		担 当 者 名：			
		F	A	X	：
		T	E	L	：
		e メールアドレス：			
質問内容					

様式第 6 号

平成 年 月 日

土浦市長 中川 清

申込者

所在地

商号又は名称

代表者の氏名

印

プレゼンテーション及びヒアリング出席者報告書

平成 年 月 日付で通知のありました「土浦市水道料金等徴収業務委託」に係る
プレゼンテーション及びヒアリング参加要請について、出席者を下記のとおり報告します。

記

プレゼンテーション及びヒアリング参加者一覧

No.	所属	職名	氏名
1			
2			
3			
4			

様式第7号

平成 年 月 日

様

土浦市長 中川 清

プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書

平成 年 月 日付で申し込みのありました「土浦市水道料金等徴収業務委託」に係る公募型プロポーザルに係るプレゼンテーション及びヒアリングについて、下記のとおり参加を要請します。

記

1 日 時

2 場 所

様式第 8 号

平成 年 月 日

様

土浦市長 中川 清

プロポーザル選定結果通知書

平成 年 月 日付で申し込みのありました「土浦市水道料金等徴収業務委託」に係る公募型プロポーザルについて、審査の結果、貴社を最終受託候補者として選定いたしましたので通知いたします。

様式第 9 号

平成 年 月 日

様

土浦市長 中川 清

プロポーザル非選定結果通知書

平成 年 月 日付で申し込みのありました「土浦市水道料金等徴収業務委託」に係る公募型プロポーザルについて、審査の結果、最終受託候補者として選定されませんでしたので通知いたします。