**水道料金等の包括的業務委託プロポーザル方式（公募型）実施要領**

**１　目的**

この要領は、秩父広域市町村圏組合水道事業が発注する水道料金等の包括的業務委託契約に際し、民間事業者の幅広い能力、ノウハウ等及び価格を総合的に評価するプロポーザル方式（公募型）で事業者選定を行うために必要な事項を定める。

**２　委託する業務の概要**

(1) 委託名

　　　水道料金等の包括的業務委託

(2) 業務対象区域及び執行場所

　　　受注者は、秩父広域市町村圏組合水道事業の給水区域及び業務執行上必要な区域を対象区域とし、別所浄水場内において発注者が指定する場所に「ちちぶ広域水道お客様センター」（以下、「お客様センター」という。）を設置し、業務を執行するものとする。業務執行場所においては、本委託に係る事務以外は行わないものとする。

(3) 委託の内容

別添『水道料金等の包括的業務委託水準書』のとおり

(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。

(5) 準備期間

契約締結日から令和４年４月１日までの間は、研修及び業務開始のための準備期間（業務習熟期間）とし、期間内の日程、内容及び人数などについて、発注者及び受注者の協議により決定する。なお、受注者は、準備期間中に自己の責任及び負担において本業務を履行するために、必要となる人員の研修及び物品の準備等を完了すること。

(6) 本件委託業務に係る委託金額の上限額

　　　７７２，２５０，０００円（消費税及び地方消費税に相当する金額を除く。）

　　　　この金額は、契約（予定）金額を示すものではない。また、提案価格見積書の金額は、この上限額を超えてはならないものとする。

**３　事業者の参加資格要件**

1. 本プロポーザルに参加できる事業者は、次の要件を全て満たすものとする。

① 令和3・4年度秩父広域市町村圏組合入札参加資格審査申請業者に登録され、かつ、「物品・役務（その他の業務・公共サービス）」に登録がある者。

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 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がなされていない者。ただし、同法第４１条の規定に基づく更生手続開始の決定を受けた者については、更生手続開始の申立てをされなかった者と見なす。

④ 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ていない者。ただし、同法第３３条の規定に基づく再生手続開始の決定を受けた者については、再生手続開始の申立てをされなかった者と見なす。

⑤ 秩父広域市町村圏組合建設工事等請負指名業者選定規程（令和２年度秩父広域市町村圏組合訓令第４号）第７条の規定に基づく指名停止期間にない者。

⑥ 秩父広域市町村圏組合の契約に係る暴力団排除措置要綱（令和２年度秩父広域市町村圏組合告示第１２号）第３条の規定に基づく入札参加除外期間にない者。

**４　提出書類（参加表明・辞退）**

(1) 参加表明する場合は、様式第１号及び以下の資料を提出すること。

　　① 会社概要関係書類

　　　 資本金、所在地、業務内容、社歴等が確認できるもの。

　　② 財務状況関係書類

　　　 直近２箇年の各会計年度における決算関係書類（貸借対照表、損益計算書）

　　③ 労働条件関係書類

　　　 労働関係に基づく各種規制や協定の整備状況が確認できるもの。

　　　　・就業規則

　　　　・労働基準法第３６条の時間外及び休日労働に関する協定書

　　④ 賠償保険加入状況

　　　 不測の事態に対応するための賠償保険の加入状況について確認できるもの。

　　⑤ 各種納税証明書

・「法人税(申告所得税)」及び「消費税及び地方消費税」について未納税額のないことの証明書（納税証明書その３の３）

　　　　・事業所所在地の法人市町村民税について未納税額のないことの証明書

　　　　　　※いずれも申請日前３ヶ月以内に証明されたものに限る（コピー可）

　　⑥ 業務受託実績表（様式第３号）

(2) 参加表明書を提出した後、都合により参加辞退する場合は、様式第２号を提出すること。

(3) 提出期限は、令和３年８月２４日（火）午後４時必着とする。

(4) 提出先は、秩父広域市町村圏組合 水道局 経営企画課とする。

(5) 提出方法は、持参又は郵送とし、郵送の場合は書留あるいは簡易書留にて郵送すること。

**５　全体の実施日程**

　　プロポーザルにおける最終候補者の選定は、以下の日程により実施する。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ｎｏ | 内　　　　　　　容 | 日　　　　付 |
| １ | 参加表明書の提出期限 | 令和　３年　８月２４日（火） |
| ２ | 提案書等作成に係る質問書の受付期限 | 令和　３年　９月　６日（月） |
| ３ | 提案書等作成に係る質問書の回答期限 | 令和　３年　９月１６日（木） |
| ４ | 提案書及び提案価格見積書の提出期限 | 令和　３年　９月２７日（月） |
| ５ | プレゼンテーション及びヒアリング | 令和　３年１０月上旬 |
| ６ | 選定結果の通知 | 令和　３年１０月中旬 |
| ７ | 契約内容に関する協議 | 令和　３年１０月下旬 |
| ８ | 契約締結 | 令和　３年１１月上旬 |
| ９ | 準備期間 | 契約締結日から  令和　４年　３月３１日まで |
| １０ | 委託業務開始 | 令和　４年　４月　１日（金） |

　　＊　手続きの日程は、状況により変わる場合があるので、その場合は各通知書に記載する日時とする。

**６　提案書に係る事項**

　(1) 提案書等作成に係る質問受付

①　プロポーザルに参加表明した事業者（以下「参加事業者」という。）が、提案書及び提案価格見積書（以下「提案書等」という。）作成に係る質問がある場合は、プロポーザル方式参加に関する質問書（様式第４号）によりＥメール（[keieikikaku@union.chichibukouiki.lg.jp](http://intgw01.chichibukouiki.local/scripts/dneo/zwmljs.exe?_=1623138429001)）にて質問することとする。

②　質問に対する回答については、電話及び口頭による個別の対応は行わないものとする。なお、すべての事業者に対し、すべての質問に対する回答を本組合ホームページに掲載する。

　(2) 提案書等の提出

①　提案書の表紙には提案書（様式第５号）を使用し、Ａ４版(図など一部Ａ３版の折り込み可)で３０ページ以内とし、文字サイズは１２ポイント以上とする。表紙や目次、見出しについてはページ数に含めないものとして差し支えない。

②　再委託を予定する業務がある場合は、当該委託内容を提案書に明示すること。

③　提案価格見積書（任意様式）は、本体金額を明記し、見積の内訳書を添付の上、１部提出すること。

④　提案書の提出部数は、正本１部、副本１２部とする。

⑤　提出方法は持参とし、郵送は不可とする。

⑥　提出先は、秩父広域市町村圏組合 水道局 経営企画課とする。

⑦　提案書等の作成に要する費用は、参加事業者の負担とする。また、提出された提案書等の返却は行わないこととする。

⑧　提案書等は、提出後の差し替え、追加はできないものとする。

**７　プロポーザルの実施方法等**

　　　プロポーザルにおける最終候補者を選定するため、水道料金等の包括的業務委託事業者選定委員会（以下「選定委員会」という。）を設置し審査を行う。

選定委員会は、当組合職員１０名で構成され、参加事業者から提出された提案書等を審査し、価格以外の要素と価格を総合的に評価し、最も評価の高い参加事業者を最終候補者として選定する。選定委員会の構成に関するその他詳細は非公表とする。

**８　プレゼンテーション及びヒアリング**

提案書等が提出された後、選定委員会は、参加事業者ごとにプレゼンテーションを実施する。

(1) 日時及び場所

　プレゼンテーション参加要請書（様式第６号）により通知する。プレゼンテーションを行う順序は、提案書等の提出順とする。

(2) 実施時間

プレゼンテーションは、各事業者３０分以内とし、その後ヒアリングを行う。

(3) 実施方法

　　　自由形式で電子機器を用いて行うことができる。必要な電子機器は全て参加事業者が準備する。ただし、スクリーンについては本組合が準備する。

(4) 出席人数

　提案書等の内容を熟知している３名までとする。

(5) 記録

　　本組合は、提案内容を正確に記録するため、録音及び録画を行う。ただし、記録したものは、審査以外には使用しない。

(6) その他

本プロポーザルにおいて、提案事業者が１者のみの場合でも、審査・評価は実施するが、評価が別に定める基準得点に達しない場合は、受託候補者として選定しない。

**９　プロポーザルの審査方法等**

(1) 選定委員会は、参加事業者から提出された提案書の各項目につき、業務に対する理解度、意欲／業務計画の的確性／実施手順、人員配置の妥当性／提案内容の根拠、解析力等を総合的に評価及び採点を行い、総合点が最も高い事業者を最終候補者として選定する。

(2) 評価項目及び配点は、以下のとおりとする。また、基準得点は330点とし、総合点が基準得点未満の場合は失格とする。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 評　　　価　　　項　　　目 | | 配点 |
| 会社内容に関する事項 | ①会社概要及び財務状況 | 20 |
| ②受託実績 | 30 |
| 地域貢献に関する事項 | ③地元雇用についての考え方 | 20 |
| 業務委託に関する事項 | ④業務体制 | 40 |
| ⑤業務執行計画 | 40 |
| ⑥窓口・電話受付に関する業務に対する考え方 | 20 |
| ⑦検針に関する業務に対する考え方 | 20 |
| ⑧開閉栓に関する業務に対する考え方 | 10 |
| ⑨調定・収納に関する業務に対する考え方 | 10 |
| ⑩滞納整理・給水停止に関する業務に対する考え方 | 20 |
| ⑪水道メーターに関する業務に対する考え方 | 10 |
| ⑫電子計算機に関する業務に対する考え方 | 10 |
| ⑬工事申込み相談、受付業務に対する考え方 | 10 |
| ⑭工事申込み審査及び施工管理業務に対する考え方 | 20 |
| ⑮竣工検査及び台帳管理業務に対する考え方 | 10 |
| ⑯業務引き継ぎに対する考え方 | 20 |
| ⑰その他の業務提案 | 30 |
| 研修体制等に関する事項 | ⑱研修体制に対する考え方 | 30 |
| ⑲個人情報保護に対する考え方 | 20 |
| ⑳防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方 | 20 |
| 提案価格見積書に関する事項 | ㉑提案見積金額及び積算内訳 | 140 |
| 合　　　　　　計 | | 550 |

(3) 評価項目①～⑳は、次に示す５段階評価により得点を付与する。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 評　　価 | 評価の度合 | 得点化方法 |
| Ａ | 優れている | 配点×１．０ |
| Ｂ | 良好 | 配点×０．８ |
| Ｃ | 普通 | 配点×０．５ |
| Ｄ | やや不十分 | 配点×０．２ |
| Ｅ | 不十分 | 配点×０．０ |

(4) 評価項目㉑は、次の式により得点を付与する。

得点＝配点×最低提案価格見積金額÷当該提案価格見積金額

(5) 評価項目①～⑳の審査ポイントは以下のとおりとする。参考の上、提案書等を作成すること。

　　①　会社概要及び財務状況

　　　ア）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た業務を行い得る経営基盤があるかということを重視し評価する。

　　　イ）上記 ア）については、参加表明書（別紙様式第１号）の添付書類を参考にする。

ウ）コンプライアンス（法令遵守）の基本方針、取り組み。

エ）ＩＳＯ(9001,14001等)取得状況。

　　②　受託実績

　　　ア）水道事業に係る受付業務、検針業務、開閉栓業務、調定・収納業務、滞納整理・給水停止業務、給水装置に関する業務などの受託実績を重視する。

　　　イ）参加表明書（別紙様式第１号）の添付書類を参考にする。

　③　地元雇用についての考え方

　　　ア）新規に地元の住民をどれくらい採用できるか。

イ）どのような雇用条件等を提示できるか。

　　　ウ）その他、地元雇用について提案があるか。

④　業務体制

　　　ア）各業務における指揮命令系統と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してください。）

イ）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のか。

ウ）繁忙期における業務体制をどのように考えているか。

エ）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か。

⑤　業務執行計画

ア）人員確保予定人数及びその確保をどのように行うのか。

イ）業務に精通又は習熟した者等の配置計画はあるか。

ウ）業務従事者に対し、業務に関する教育をどのように行うのか。

エ）苦情処理等に関し、どのような人材が配置できるのか。

オ）各業務においてどのような執行計画で行うのか。

　　　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か。

　　⑥　窓口・電話受付に関する業務に対する考え方

　　　ア）応接業務（電話受付、料金受理等）について、専門的知識及び経験を有する人員の配置をどのように行うのか。

　　　イ）業務従事者の接遇スキルの向上やコンプライアンスの徹底をどのように図るか。

　　　ウ）適正な現金の収受及び管理方法について、どのような対策をとっているのか。

　　　エ）時間外（休日、祝日含む）の対応・連絡体制についてどのように考えるか。

　　　オ）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か。

⑦　検針に関する業務に対する考え方

　　　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、どのような対策がとれるのか。

　　　ウ）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、メーター破損の場合の対応等）をどのように行うのか。

エ）検針員のアクシデントによる欠員が生じた場合どのように対応するのか。

オ）検針員の引き継ぎをどのように行うか。

　　　カ）検針定例日とのズレが生じた時、どのように対応するのか。

　　　キ）再検針、再調査をどのように行うか。

　　　ク）検針困難な場合（積雪等）にどのように対応するのか。

　　　ケ）使用者からの検針に係る苦情等にどのように対応するのか。

　　　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あるか。

⑧　開閉栓に関する業務に対する考え方

　　　ア）開閉栓の作業にどのような人材を配置するか。

　　　イ）繁忙期における開閉栓業務は、どのような体制で行うのか。

ウ）時間外（休日、祝日含む）の対応・連絡体制についてどのように考えるか。

　　　エ）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か。

　　⑨　調定・収納に関する業務に対する考え方

　　　ア）調定業務（賦課、還付、調定更正、不納欠損等）、入金整理及び口座振替業務について、専門的知識を有する人員の配置をどのように行うか。

イ）苦情、不当要求等に関し、どのような対応が図られるのか。

　　　ウ）転居（休止）などの現地精算業務の体制は、どのように行うのか。

エ）口座振替の勧奨は、どのように行うか。

　　　オ）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か。

⑩　滞納整理・給水停止に関する業務に対する考え方

ア）滞納整理・給水停止に関してどのような人材の配置を考えているか。

イ）滞納整理・給水停止の措置に対する業務体制についてどのように考えているか。

ウ）収納率向上対策（技術、債権回収、目標収納率）についてどのように考えているか。

エ）集金の対応についてどのように考えているか。

オ）債権管理（滞納者情報・支払計画書の管理、時効対応）をどのように行うのか。

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か。

　　⑪　水道メーターに関する業務に対する考え方

　　　ア）検満メーターの交換をどのように行うか（交換業者の選定、住民周知等）。

　　　イ）水道メーターの入出庫をどのように行うか。

　　　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か。

　　⑫　電子計算機に関する業務に対する考え方

　　　ア）電子計算機の導入、運用、保守、維持管理及びデータ引継ぎをどのように行うか。

　　　イ）データ入力ミス等に対する対策について、どのように考えるか。

ウ）入力原票等書類の整理と管理は、どのように行うか。

エ）情報システムに関連するセキュリティ対策は、どのように行うか。

　　　オ）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か。

　　⑬　工事申込み相談、受付業務に対する考え方

　　　ア）給水装置工事申込みに伴う相談、受付業務に関して上水道の専門知識や経験を有している人員配置を行えるか。

　　　イ）窓口における苦情を適切に処理し、再発防止を図れるか。

　　　ウ）マッピングシステムに機械的な故障が生じた場合、業務上どのように対処するか。

　　　エ）繁忙期における受付業務は、どのような体制で行うのか。

　　　オ）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か。

　　⑭　工事申込み審査及び施工管理業務に対する考え方

　　　ア）給水装置工事申込み審査及び施工管理業務に関してどのような人材の配置を考えているか。（経験年数、保有資格等）

　　　イ）繁忙期における受付業務は、どのような体制で行うのか。

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か。

　　⑮　竣工検査及び台帳管理業務に対する考え方

　　　ア）給水装置工事竣工検査及び台帳管理業務に関してどのような人材の配置を考えているか。（経験年数、保有資格等）

　　　イ）繁忙期における受付業務は、どのような体制で行うのか。

　　　ウ）審査等の手数料未納者及び竣工図等の未提出者に対する対応をどのように考えているか。

　　　エ）現地検査において、審査基準を満たしていない状況であった場合、どのように指導するのか。

オ）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か。

⑯　業務引き継ぎに対する考え方

　　　ア）契約満了前に行う引継ぎは、どのように行うか。

　　　イ）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か。

⑰　その他の業務提案

　　　ア）本業務に係る水道利用者サービス向上にあたり、具体的な企画提案はあるか。

　　⑱　研修体制に対する考え方

　　　ア）業務を遂行する上で研修体制はあるのか。

　　　イ）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か。

　　⑲　個人情報保護に対する考え方

　　　ア）個人情報保護関連の資格の有無

イ）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か。

ウ）セキュリティ対策（個人情報の漏洩予防策、漏洩対応）はどうするか。

　　　エ）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か。

　⑳　防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方

　　　ア）災害対策・平時の備えについての方策があるか。

イ）災害発生時の対応は、どのように行うか。

ウ）災害発生時の連絡手段・体制は確保できるか。

エ）自社からの応援体制についてどのように考えるか。

オ）水道事業への支援体制等についてどのように考えるか。

**10　選定結果の通知**

選定結果は、本組合ホームページに掲載し公表する。

**11　契約方法**

選定委員会による審査の結果、最終候補者となった事業者と契約金額及び契約条件について協議の上、業務委託契約を締結するものとする。ただし、最終候補者との協議が成立しない場合は、上位であったものから順に交渉を行うものとする。

**12　企画・提案に瑕疵がある場合（失格条件）**

参加事業者及び受託者と決定した事業者に、次に掲げる事由が生じた場合は、参加資格又は受託者の決定を取り消すこととする。

　①　参加表明書、業務提案書等の提出方法、提出先、提出期間等に適合しない場合。

　②　提出書類等に虚偽の記載があった場合。

　③　提出書類に不備があった場合又は指示した事項に違反した場合。

　④　プレゼンテーション及びヒアリングに出席しなかった場合。ただし、公共交通機関の事故等やむを得ない理由で出席できなかった場合を除く。

　⑤　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）第2条に掲げる暴力団又は暴力団員と密接な関係を有することが判明した場合。

⑥　業務委託契約締結前に指名停止となった場合。

⑦　その他本件に関して公正性及び公平性を損なうと認められる場合。

**13　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、本件プロポーザル方式の実施要領を遵守することを誓約するものとみなす。

　　 参加事業者が各関係法令等に違反した場合は、「12　企画・提案に瑕疵がある場合（失格条件）」に準じて取扱うこととする。

**14　問合せ先及び担当**

　　〒３６８－００５４

　　埼玉県秩父市別所５３８

秩父広域市町村圏組合 水道局 経営企画課　八木、栗島

☎ ０４９４－２５－５２２１（お客様センター経由）

Ｅ-メール　[keieikikaku@union.chichibukouiki.lg.jp](http://intgw01.chichibukouiki.local/scripts/dneo/zwmljs.exe?_=1623138429001)