

守口市水道料金徴収等及び給水装置管理等業務委託
事業者公募型プロポーザル実施要領

1 目的

本要領は、守口市水道料金徴収等及び給水装置管理等業務委託（以下「本業務」という。）について、お客さまサービスに直結する業務の受託者を適正かつ公平に選定するため、受託者の企画力、技術力、創造性、専門性、実績等の価格以外の要素と価格を総合的に判断し、優れた最終受託候補者を公募型プロポーザル（以下「プロポーザル」という。）により選定し、その者に本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である。

2 委託業務概要

(1) 業務履行場所

守口市水道局庁舎 2 階フロア一内に事務所を置き、守口市給水区域全域及び隣接区域

(2) 委託業務の内容

- ① 窓口及び電話受付業務
- ② メーター検針（点検）業務
- ③ 再検針業務
- ④ 調定・更正業務
- ⑤ 収納業務
- ⑥ 精算業務
- ⑦ 開閉栓業務
- ⑧ 滞納整理業務
- ⑨ 給水停止業務
- ⑩ 水道料金システム運用業務
- ⑪ 修繕受付業務（漏水調査、出水不良、断水、にごり水及び苦情等を含む。）
- ⑫ 修繕費精算業務
- ⑬ 給水装置工事費用に係る徴収業務（加入金、各種手数料、修繕費の入力、収納及び滞納整理）
- ⑭ 指定給水装置工事事業者（以下「指定工事事業者」という。）指定申請業務
 - ア) 新規指定・変更申請
 - イ) 更新申請
- ⑮ 給水装置工事施工管理業務（給水装置工事の施工管理及び現地しゅん工検査等）
- ⑯ 給水装置工事申込み業務（給配水管理設調査、開発行為及び給水装置設置に関する協議、給水装置工事申込み、完成図書確認等）

- ⑰ メーター管理業務
- ⑱ その他の入力・発行業務
- ⑲ 委託者に対する情報及び資料提供
- ⑳ 業務引継業務
- ㉑ ①から⑳に付帯する業務

(3) 委託期間

- ①本業務の委託期間は、契約締結日から令和10年9月30日までとする。
- ②業務開始日は令和5年10月1日とする。ただし委託業務のうち⑭のイ、⑯、⑰の業務開始日については令和6年4月1日からとする。
- ③契約締結日から業務開始日の前日までの期間は、本業務の準備期間とする。
なお、準備期間に係る経費等は受託者の負担とする。

(4) 本業務に係る提案見積限度額

(総額) 638,361,000円(消費税及び地方消費税を除く。)

(5) 提案見積書及び見積内訳書

提案見積金額は、本業務全体の5年間に要する費用の総額及び年度別(消費税及び地方消費税抜き)で記入すること。

(6) 委託料の支払い

委託料については、受託者から1か月毎の完了状況等の報告に基づき、必要な検査を受け当該検査に合格した場合において受託者からの請求後30日以内とする。

(7) 再委託の禁止

受託者は、業務の全部または主要部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、予め書面にて守口市水道局から承認を得た場合はこの限りではない。

3 参加資格要件

次の各号に掲げる要件をすべて満たす者とする。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (2) 会社更生法(平成14年法律第154号)または同法による改正前の会社更生法(昭和27年法律第172号)の適用申請した者でないこと。
- (3) 民事再生法(平成11年法律第225号)の適用申請した者(再生計画の認可を受けた者を除く)でないこと。
- (4) 守口市水道局において当該年度の入札・見積り参加資格者名簿に登録されている者であること(参加申込書の提出期限までに登録すれば可とする。)
- (5) 守口市水道局から指名停止措置を現に受けていない者であること。
- (6) 納税義務者にあつては、国税又は地方消費税について滞納がない者であること。

- (7) 暴力団等（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条第2号に規定する暴力団、同条第6号に規定する暴力団員及び守口市暴力団排除条例（平成25年条例172号）第2条第3号に規定する暴力団密接関係者をいう。以下同じ。）に該当しないこと。
- (8) 守口市水道条例第8条の2に基づく指定工事業者の指定を受けている者であること（業務提案書の提出期限までに指定を受ければ可とする。）。
- (9) 本業務委託内容と同種または類似の業務について、単体企業として、給水人口10万人以上の水道事業体との受託業務実績を3年以上有し、かつ、本業務の目標達成及び適正な履行に必要な人員を配置できる者であること。
- (10) 社会保険（健康保険及び厚生年金保険）適用事業所において、常時雇用関係がある社員で、かつ、本業務委託内容と同種または類似の業務について、実務経験を3年以上有する統括業務責任者を配置できる者であること。
なお、常時雇用関係にある社員とは、社会保険に加入し令和5年10月1日以降、1年以上の雇用関係が見込まれる者をいう。また、事業者については社会保険料の滞納がないこと。
- (11) 個人情報情報の漏洩、滅失、き損、改ざんの防止、その他の個人情報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であること。
- (12) 日本工業規格 JISQ15001 個人情報マネジメントシステムに適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者の認証（プライバシーマーク）を取得していること。
- (13) ISO9001 及び ISO27001 の認証を取得していること。
- (14) ISO14001 の環境保護関連の認証を取得していること。
- (15) 単体企業での参加に限る。

4 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、守口市水道料金徴収等及び給水装置管理等業務委託事業者公募型プロポーザル選定委員会（以下「選定委員会」という。）を設置し審査する。

選定委員会は、参加申込事業者（以下「申込事業者」という。）から提出された、プロポーザル参加申込書や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、最も評価が高い申込事業者を最終受託候補者として選定する。

(2) 実施日時

プロポーザルによる最終受託候補者の選定等は、以下の日程により実施する。

	内容	実施日及び期間
1	参加募集の公告	令和5年5月1日(月)
2	参加申込書の提出期間及び時間	令和5年5月9日(火)～ 5月26日(金) 9時から16時まで(土曜日及び日曜日を除く)
3	参加申込書及び業務提案書等に係る質問書の受付期間	公告の日から令和5年5月23日
4	選定委員会による参加資格の審査	令和5年6月5日(月) 予定
5	参加資格審査結果通知	令和5年6月6日(火) 予定
6	業務提案書及び提案見積書の提出期間及び時間	令和5年6月7日(水)～ 6月23日(金) 9時から16時まで(土曜日及び日曜日を除く)
7	プレゼンテーション参加要請書により業務提案書に係るプレゼンテーション及びヒアリングの案内	令和5年6月26日(月)～ 6月30日(金) 予定
9	選定委員会による最終受託候補者選定 (業務提案書に係るプレゼンテーション及びヒアリング)	令和5年7月3日(月) 予定
10	選定結果の通知	令和5年7月6日(木) 予定
11	契約内容に関する詳細打合せ	令和5年7月上旬
12	契約締結	令和5年7月20日(木) 予定
13	受託者研修	令和5年7月20日(木)～ 9月30日(土) 予定
14	業務開始	令和5年10月1日(日)

5 参加申込み手続き等

(1) 参加申込書は次のとおりとする。

守口市ホームページ内の水道局ページからダウンロードすること。

(2) 申込事業者は、プロポーザル参加申込書(様式第1号)に必要な書類を添付のうえ、提出期限までに水道事業管理者(以下「管理者」という。)に提出すること。

なお、申込事業者の参加資格を審査のうえ、プロポーザル参加要請書(様式第

5号)又は、プロポーザル参加資格審査結果通知書(様式第6号)で通知する。

(3) 提出書類

申込事業者は、次の書類を添付すること。

①会社概要関係書類(任意様式)

- ・会社設立経過年数、資本金、所在地、業務内容、事業所数が確認できる資料
- ・商業登記簿謄本(公告日から3か月以内に法務局が発行したもの)

②財務状況関係書類(直近2か年の各会計年度)

- ・決算関係書類(貸借対照表及び損益計算書(任意様式))
- ・経営比率計算書(様式第2号)

③労働条件関係書類

- ・労働関係に基づく各種規則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賠償保険等の加入状況に係る書類

不測の事態に対応するための賠償保険や受託業務に係るその他諸種保険についての加入状況について確認できるもの

- ・加入中である保険証書の写し

⑤類似業務受託実績表(様式第3号)

⑥⑤に基づく類似業務受託実績を証する契約書の写し

⑦消費税及び地方消費税並びに市税に滞納がないことの証明書(公告日から3か月以内に発行したもの)

⑧配置予定統括業務責任者の業務経歴関係書類(様式第4号)

⑨社会保険料に係る納入が確認できるもの(事業所及び業務責任者分)

⑩個人情報保護、品質向上、情報セキュリティ及び環境保護関連の認証の写し

(4) 提出期間

参加申込書の提出期間は、令和5年5月9日(火)から令和5年5月26日(金)までの9時から16時までとする。

(5) 提出先

守口市水道局総務課

(6) 参加申込書の提出方法は、持参又は配達証明付き書留郵便とし、提出期限内必着とする。

(7) 申込事業者は、プロポーザル参加辞退届(様式第7号)の提出により、随時プロポーザルへの参加を辞退することができる。

6 資料の閲覧

資格審査の結果、プロポーザルへの参加要請を行った事業者(以下「参加事業者」という。)に対し、日時を指定し、業務提案書及び提案見積書(以下「提案書

等」という。)の作成に必要な資料の閲覧を実施する。

なお、指定日時以外の資料閲覧は認めないものとし、当日参加しなかった場合は、資料閲覧の必要がないものと判断する。

(1) 実施日時

プロポーザル参加要請書に記載した日時

(2) 参加人数

各参加事業者5名以内

7 提案書等の提出

参加事業者は、プロポーザルの実施にかかる下記提案書等を作成のうえ、提出期限までに提出すること。

(1) 提出期間

令和5年6月7日(水)から令和5年6月23日(金)までの9時から16時まで(土曜日及び日曜日を除く)の間に提出すること。

(2) 提出先：守口市水道局総務課

(3) 提出方法

提出方法は、参加事業者による持参とする。

(4) 提出部数

①業務提案書(様式第8号)(様式第8-1号)・・・正本1部、副本8部

②提案見積書(様式第9号)及び見積内訳書(様式第9-1号)・・・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10号)・・・1部

(5) 業務提案書の内容

以下の項目について記載すること。

①会社概要及び財務状況

ア 会社設立経過年数、資本金、本社の所在、業務の内容、事業所数が分かる資料

イ 健全経営と判断できる財務状況(過去2か年における決算関係書類)

②受託実績

本業務内容と同種又は類似業務を他市において総合的に受託した実績が分かる資料

③業務体制及び業務執行計画

ア 業務従事予定者の配置表及び配置予定業務責任者の業務経歴

イ 給水装置工事主任技術者の資格を有する業務経験者及び給水装置に関する豊富な知識や経験を有する者の配置について

ウ 急な欠員が発生した場合に適切に対応できる人員の体制について

エ 検針業務から滞納整理業務までを一括業務とした効果として、処理の効率性・迅速化につなげるための、組織としての取組みについて

オ 契約日以降業務開始前まで及び契約終了前の引き継ぎ方法について

- カ 業務履行期間中の業務マニュアルについての計画・作成等について
- キ 法的な対応が必要となった場合に、受託者としての対応について
- ク 当該業務の改善又は効率化に対する提案
- ④地域貢献（地元雇用等）に関する企画・提案
 - ア 業務従事者の地元雇用についての考え方
 - イ 給水装置関連の資格を有し、市内の水道の状況を熟知している地元企業の活用・育成についての考え方
- ⑤受付・窓口業務、収納業務に関する企画・技術提案
 - ア 受付・窓口業務従事者の人員配置について
 - イ 休日等の営業時間外に対する組織体制（連絡体制）について
 - ウ 繁忙期における受付体制について
 - エ 苦情や不当要求に対する対応について
 - オ 目標収納率及び目標を下回らない、あるいは、目標以上の収納率を達成するためにどのような工夫を行うかについて
 - カ 適正な現金の取扱い及び管理対策について
 - キ 当該業務の改善又は効率化に対する提案
- ⑥開閉栓業務に関する企画・技術提案
 - ア 開閉栓業務従事者の人員配置について
 - イ 開閉栓指示数確認及び閉栓精算料金徴収（休日・夜間を含む）の対応について
 - ウ 開閉栓に伴うメーター脱着の対応について
 - エ 開閉栓時に発見又は発生した漏水の対応について
 - オ 繁忙期における作業体制について
 - カ 入力処理におけるデータ入力ミス等の防止策、またデータ入力ミス等が判明した場合の対策について
 - キ 当該業務の改善又は効率化に対する提案
- ⑦滞納整理、給水停止業務に関する企画・技術提案
 - ア 滞納整理業務従事者の人員配置について
 - イ 滞納整理に関する目標や年間の実施計画について
 - ウ 市外へ転出（無届含む）した滞納者への調査方法及び対応について
 - エ 滞納者との面談、納付交渉、納付約束などの記録に関する取扱いや管理方法等について
 - オ 悪質滞納者、高額滞納者に対する対応について
 - カ 苦情、不当要求に対する対応について
 - キ 時効の完成を中断させるための対策について
 - ク 不納欠損処理の対象とする場合の考え方について
 - ケ 給水停止の執行体制がどのようにとられているのかについて
 - コ 給水停止執行から解除までの間に発生する苦情、トラブルに対してどのよう

に考えまたどのように対応するのかについて

サ 一部入金により給水停止を解除した場合、残額滞納料金の早期完納について
どのように対応するのかについて

シ 当該業務の改善又は効率化に対する提案

⑧検針業務に関する企画・技術提案

ア 検針業務従事者の人員配置について

イ 検針異常（水量の増減）に対する対応策について

ウ 検針時に発見した漏水等の対応について

エ 検針時に発見した不正使用の対応について

オ 水道メーターが宅内や障害物等であり使用者が不在等の理由により検針不可能である場合の対応及び虚偽検針の防止策について

カ 検針不能時や検針の遅れに対する対応について

キ 検針や検針員に対する苦情等の対応について

ク 当該業務の改善又は効率化に対する提案

⑨料金計算、調定業務に関する企画・技術提案

ア 料金計算、調定業務従事者の人員配置について

イ 料金計算、調定業務におけるシステムへの入力ミス等を防止するためのチェック体制について

ウ 水量調整、漏水減免等の事務手続きの流れについて

⑩下水道使用料関連業務に関する企画・技術提案

ア 下水道使用料に関する業務経験者の配置について

イ 下水道使用料の滞納に対する対応について

⑪給水装置管理に関する企画・技術提案

ア 給水装置工事主任技術者の資格を有する業務経験者の人員及び給水装置に関する豊富な知識や経験を有する人員の配置について

イ 埋設調査・給水協議等(水理計算含む)における給水装置に関する技術的指導について

ウ 給水装置工事申込書の受付・審査(水理計算含む)に関する対応について

エ 指定工事業者が施工した給水装置工事において、施行基準を満足しない構造や材質の使用及び適切でない施工があった場合の対応について

オ 給水装置工事に係る検査業務において、完成図書の確認、メーター取付けや共用給水装置洗浄作業等の現地作業をどのように行うかについて

カ 修繕受付業務及び修繕費精算業務の対応について

キ 苦情や不当要求に対する対応について

ク 繁忙期における業務体制について

ケ 管路管理システム等入力処理におけるデータ入力ミス等の防止策について

コ メーター管理業務に関する企画・技術提案

⑫その他付帯する業務に関する企画・技術提案

- ア 給水装置工事費用に係る徴収業務の対応について
- イ 決算、予算等の資料及び市が必要とするデータ作成に関する対応について
- ウ 委託契約期間終了時、円滑な業務、データ引き継ぎの方法及びマニュアル作成について

⑬個人情報保護に関する企画・技術提案

- ア 個人情報の具体的な管理体制（個人情報保護方針、マニュアル等有る場合は関係書類を添付すること。）
- イ 業務従事者に対し、情報セキュリティに関する指導、研修をどのように行うのかについて
- ウ 想定される情報漏洩の事例と、それが発生した際の対応について

⑭社員への研修体制に関する企画・技術提案

受託者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、接遇、その他業務を実施するにあたって必要な人材の育成に関し、どのような研修体制（研修計画、研修頻度）を行うかについて

⑮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 地震、災害、感染症流行、システムの故障、盗難等による個人情報の流出など緊急時における危機対応について
- イ 災害や広域な断水事故等の発生時、守口市水道事業に対する支援について

⑯その他水道事業に係るサービス向上に関する提案

守口市水道事業のサービス向上に関する提案

(6) 業務提案書の作成形態

①業務提案書の表紙には業務提案書（様式第8号）（様式第8-1号）を使用し、事業者名（正本にのみ記載すること。）提出日付、業務提案書ごとの通し番号を記入のうえ、頁の最初に目次を付け、各頁に番号を記入し提出部数ごとに綴り提出すること。

②業務提案書の作成にあたって、言語は日本語、通貨は日本円とし、日本工業規格A4版縦置き横書き左綴りで、原則、両面印刷の書類とするが、必要に応じA3版横置きの片面印刷も可とし、とじ込み折りのうえ、正本1部、副本8部を提出すること。

③電子記憶媒体での提出は認めない。

(7) 注意事項

業務提案書に事業者が特定される表記はしないこと。また、業務提案書の内容に見積金額は記載しないこと（事業者名は業務提案書正本の表紙にのみ記載すること。）。

(8) 提案見積書

提案見積書（様式第9号）及び見積内訳書（様式第9-1号）は、業務提案書とは別の封筒に入れ封かんのうえ、1部提出すること。

(9) その他

- ①配布した資料は返却すること。返却先は、提案書等の提出先と同一とする。
- ②本プロポーザルへの参加及び提案等の作成に要する費用は参加事業者の負担とする。
- ③提出された提案書等は返却しない。
- ④提出後の提案書等の修正は、提出期限内においてのみ可能とする。
- ⑤提出された業務提案書の著作権は、守口市水道局に帰属するものとする。
- ⑥提出された提案書等は、守口市情報公開条例に基づく公開請求があった場合には、情報公開の対象となる。

8 業務提案書等の作成に係る質問の受付等

(1) 受付期間

公告の日から令和5年5月23日(火)までの間に提出すること。

(2) 提案書等作成に係る質問がある場合は、プロポーザルに関する質問書(様式第11号)により質問内容を電子メールで提出すること。

電子メールアドレス Suido_soumu@city-moriguchi-osaka.jp

(3) 質問に対する回答は、すべての参加事業者に対し、原則として電子メールで行います。

9 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12号)により通知する。

(2) 実施時間

プレゼンテーションは各参加事業者30分以内とする。プレゼンテーション終了後、ヒアリングを30分程度行う。

(3) 実施方法

①自由形式とし、希望する参加事業者は、プロジェクター等の電子機器を用いて行える。ただし、プレゼンテーションに使用する機器等は、すべて参加事業者において用意すること。

②参加事業者名が判明するものは除くこと。

③提案書等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ない。

④出席人数は、5名以内とする。また、プレゼンテーション及びヒアリングに対する回答は、本業務に配置予定の統括業務責任者が行うこと。出席者の役職、氏名をプレゼンテーション及びヒアリング出席者報告書で業務提案書提出時に守口市水道局総務課に1部届出すること。

(4) プレゼンテーションの順番

プレゼンテーションを行う順番は、業務提案書等の提出時において守口市水

道局が付番する受理番号の順とする。

1 0 プロポーザルの審査方法及び最終受託候補者の選定方法

選定委員会は、守口市水道料金徴収等及び給水装置管理等業務委託事業者公募型プロポーザルによる事業者選定基準に基づき、それぞれの参加事業者の業務提案書の各項目について評価及び採点を行い、評価基準総合点が最も高い者を最終受託候補者（以下「受託候補者」という。）として選定する。

ただし、総合点が 60 点未満のものは受託候補者として選定しない。

1 1 選定結果の通知

- (1) 受託候補者の選定結果は、令和 5 年 7 月 6 日（木）（予定）付けで参加事業者に文書で通知をする。当該通知日に変更がある場合は、水道局から参加事業者に対し、別途通知を行うものとする。

なお、電話等による問い合わせには一切応じない。

- (2) 受託候補者に決定した参加事業者には、プロポーザル決定通知書（様式第 13 号）を送付する。
- (3) 受託候補者に選定されなかった参加事業者（以下「非選定事業者」という。）には、プロポーザル非選定結果通知書（様式第 14 号）（以下「結果通知書」という。）を送付する。

1 2 企画・提案に瑕疵及び疑義がある場合

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する。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がある。

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る。また、参加事業者の提出書類、参加資格等に疑義が生じた場合、確認のため委託先水道事業体等に直接問い合わせを行う。

- 1 3 参加事業者は、プロポーザルの参加により、「守口市水道料金徴収等及び給水装置管理等業務委託事業者公募型プロポーザル実施要領」等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、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する。

1 4 失格条件

- (1) 参加事業者が次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- ①提出書類に虚偽の記載があった場合
- ②提出書類に重大な不備があると認められる場合
- ③実施要領に示した参加資格要件に関する条件に反した場合
- ④見積金額が上限を超えている場合
- ⑤審査委員に働きかける等正当な競争を妨げる行為があった場合
- ⑥その他不正行為があった場合
- ⑦参加事業者が備えるべき資格条件を満たさなくなった場合

(2) 上記の失格条件は、受託候補者決定後においてもこれを適用する。

1 5 受託候補者の見積金額が著しく低額の場合は、守口市水道局が業務実施の実現可能性について、調査を実施することがある。

1 6 次順位者の繰り上げ

管理者は、委託契約の締結又は履行することができない何らかの事由が発生した場合、プロポーザルにおいて次順位以下となった参加事業者のうち、評価が上位であった者から順に、本業務についての交渉を行うことができるものとする。

1 7 契約手続等について

- (1) 本業務に係る契約の条件等については、業務提案書の内容を基本として、管理者と受託候補者との協議により定められるため、業務提案書等は確実に実現できる範囲で記載すること。
- (2) 受注者は契約金額の100分の10の額の契約保証金を契約と同時に納付しなければならない。ただし、守口市契約規則第21条各号のいずれかに該当する場合は、契約保証金を免除する。
- (3) 契約代金の支払方法については、毎月払とする。

1 8 守口市水道局が必要と認めた場合には、プロポーザルを中止、延期等することができる。

1 9 問合せ先及び担当

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) 担当（事務局）及び提出先

〒570-0008 守口市八雲北町3丁目37番31号

守口市水道局総務課

(2) 電話番号 : 06-6991-6774

(3) FAX番号 : 06-6994-0109

(4) 電子メールアドレス : Suido_soumu@city-moriguchi-osaka.jp

(5) 守口市ホームページ : <http://www.city.moriguchi.osaka.jp/>

「守口市水道料金徴収等及び給水装置管理等業務委託」受託候補者選定基準

1. 選定方法

- (1) 1次審査及び2次審査により選定する。
- (2) 1次審査は、参加申込提出書類による書類審査とし、不備がなければ2次審査の対象とする。
- (3) 2次審査は、業務提案書に係るプレゼンテーション及びヒアリングにより総合的に評価を行い、契約交渉を行う事業者（以下「最終受託候補者」という。）を選定する。
- (4) 評価は、プレゼンテーション及びヒアリング後に実施し、各委員の「評価基準項目表」の採点の合計によるものとする。
- (5) 業務提案点については、評価の着眼点及び評価基準項目①から⑥に従い業務提案内容を評価及び配点化し、最大80点とする。
- (6) 価格点については、見積金額を計算式に基づいて得点化し、最大20点とする。
- (7) 業務提案点に価格点を加えた合計点数を評価点数とし、評価点数の満点は100点とする。
- (8) 評価点数の同じ者が2者以上あるときは、業務提案点が上位の者を最終受託候補者とする。
 なお、業務提案点も同じ場合は、再度業務提案の審査を行い、最終受託候補者を選定する。
- (9) 最終受託候補者との協議が合意に至らなかった場合は、次点の者と協議に入ることとする。

2. 評価基準

(1) 業務提案点

ア 点数配分：業務提案書、プレゼンテーション及びヒアリングの内容について採点を行う。点数配分は、以下のとおりとする。

業務提案書、プレゼンテーション及びヒアリングの内容における採点

「評価基準項目表」

分 類	評 価 基 準 項 目	配 点
概要	①会社概要、財務状況に関する事項	5
	②受託実績に関する事項	5
業務委託に関する事項		
業務体制	③業務体制及び業務執行計画	8
地域貢献	④地域貢献（地元雇用等）に関する企画・提案	2

業務履行方法等	⑤受付業務・窓口業務、収納業務に関する企画・技術提案	7
	⑥開閉栓業務に関する企画・技術提案	4
	⑦滞納整理、給水停止に関する企画 技術提案	9
	⑧検針業務に関する企画・技術提案	7
	⑨料金計算、調定業務に関する企画 技術提案	4
	⑩下水道使用料関連業務に関する企 画・技術提案	2
	⑪給水装置管理業務・メーター管理業務 に関する企画・技術提案	8
	⑫その他付帯する業務に関する企画・技 術提案	2
個人情報及び研修 体制	⑬個人情報保護に関する企画・技術提案	6
	⑭社員への研修体制に関する企画・技術 提案	5
危機管理	⑮災害及び緊急時対策等危機管理に 関する企画・技術提案	4
その他業務提案	⑯その他水道事業に係るサービス向上 に関する提案	2
合 計		80

イ 評価の目安

評価の目安は、以下のとおり5段階で行い、その結果を基に採点を行う。

A評価	B評価	C評価	D評価	E評価
特に優れている	優れている	標準である	少し劣る	劣る
配点×1.0	配点×0.8	配点×0.5	配点×0.2	配点×0.0

(2) 価格点

ア 見積価格の価格点の評価は20点を限度とする。

価格点は、次の計算式により得点化する。

配点×(最も低い見積金額/当該事業者の見積金額)

※小数点以下第2位四捨五入

3. 審査結果の通知

審査結果は、1次審査後、2次審査後の2回に分けて、通知する。

- ・第1回通知（1次審査後）
- ・第2回通知（2次審査後）

4. 評価の着眼点

提案書等に記載される評価基準表の①から⑯までの項目については、業務に対する理解度、説明能力、意欲、業務提案書の的確性、表現力、独創性、実施手順の妥当性、人員配置の妥当性、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水道事業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等の点も考慮する。

5. 評価基準項目

① 会社概要及び財務状況（配点：5点）

会社の規模や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遂行できる経営基盤があるかどうかを評価する。

ア 会社設立経過年数、資本金、本社の所在、業務の内容、事業所数が分かる資料により、安定した業務提供が可能かを一つの目安とし評価する。

イ 健全経営と判断できる財務状況（過去2か年における決算関係書類における経営判断）

② 受託実績（配点：5点）

守口市水道料金徴収等及び給水装置管理等業務委託内容と同種又は類似業務を他市において総合的に受託した委託実績がどの程度あるかを評価する。

③ 業務体制及び業務執行計画（配点：8点）

総合的に優れた業務体制及び業務執行計画を行えるかどうかを評価する。

ア 業務従事予定者の配置表及び配置予定業務責任者の業務経歴により、実務経験を有し責任をもって業務を遂行するための人材が適切かつ十分な配置がどのように行えるのかを評価する。特にOA機器等の取り扱い及び滞納整理に係る業務等に関し、どのような人材が配置できるのかを評価する。

イ 給水装置工事主任技術者の資格を有する業務経験者及び給水装置に関する豊富な知識や経験を有する者を配置できるのかを評価する。

ウ 急な欠員が発生した場合に適切に対応できる人員体制をどのようにとられているのかを評価する。

エ 検針業務から滞納整理業務までを一括業務とした効果として、処理の効率性・迅速化につなげるため、組織としてどのような取り組みができるのかを評価する。

オ 契約日以降業務開始前まで及び契約終了前の引き継ぎ方法等について適切に計画されているかを評価する。

カ 業務履行期間中の業務マニュアルについての計画・作成等をどのように考えているかを評価する。

キ 法的な対応が必要となった場合に、受託者としてどのような対応ができるのかを評価する。

ク 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を評価する。

④ 地域貢献（地元雇用等）に関する企画・提案（配点：2点）

ア 業務従事者の地元雇用についての考え方を評価する。

イ 給水装置関連の資格を有し、市内の水道の状況を熟知している地元企業の活用・育成についての考え方を評価する。

⑤ 受付業務・窓口業務、収納業務に関する企画・技術提案（配点：7点）

ア 受付・窓口業務について、専門的知識及び経験を有する人員配置の考え方について評価する。

イ 休日等の営業時間外に対する組織体制（連絡体制）がとられているのかを評価する。

ウ 繁忙期における受付体制について評価する。

エ 苦情や不当要求に対して、どのような対応が図れるのかについて評価する。

オ 目標収納率は、妥当性のある数値が設定されているのか。また、目標を下回らない、あるいは、目標以上の収納率を達成するためにどのような工夫があるのかを評価する。

カ 適正な現金の取扱い及び管理方法についての対策がとられているのかを評価する。

キ 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を評価する。

⑥ 開閉栓業務に関する企画・技術提案（配点4点）

ア 開閉栓業務について、どのような人材の配置を考えているかを評価する。

イ 開閉栓指示数確認及び閉栓精算料金徴収（休日・夜間を含む）をどのように対応されるかを評価する。

ウ 開閉栓に伴うメーター脱着の対応をどのように行うかを評価する。

エ 開閉栓時に発見又は発生した漏水の対応をどのように行うのかを評価する。

オ 繁忙期における作業体制について評価する。

カ 入力処理におけるデータ入力ミス等の防止策、またデータ入力ミス等が判明した場合の対策をどのように考えているかを評価する。

キ 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を評価する。

⑦ 滞納整理、給水停止業務に関する企画・技術提案（配点：9点）

ア 滞納整理業務について、専門的知識及び経験を有する人員の配置がどの程度とられているのかを評価する。

- イ 滞納整理に関する目標や年間の実施計画の考え方について評価する。
- ウ 市外へ転出（無届含む）した滞納者について、どのような方法で調査し対応するのかについて評価する。
- エ 滞納者との面談、納付交渉、納付約束などの記録に関する取扱いや管理方法等についてどのように考えているかを評価する。
- オ 悪質滞納者、高額滞納者に対してどのような対応策をとるのかを評価する。
- カ 苦情、不当要求に対してどのような対応が図られるのかについて評価する。
- キ 時効の完成を中断させるためにどのような対策が図られるのかについて評価する。
- ク 不納欠損処理の対象とする場合の考え方について評価する。
- ケ 給水停止の執行体制がどのようにとられているのかについて評価する。
- コ 給水停止執行から解除までの間に発生する苦情、トラブルに対してどのように考えまたどのように対応するのかについて評価する。
- サ 一部入金により給水停止を解除した場合、残額滞納料金の早期完納についてどのように対応するのかについて評価する。
- シ 当該業務の改善又は効率化に対する提案があるかを評価する。

⑧ 検針業務に関する企画・技術提案（配点：7点）

- ア 検針業務について、専門的知識及び経験を有する人員の配置がとられているのかを評価する。
- イ 検針異常（水量の増減）に対してどのような対策がとれるのかを評価する。
- ウ 検針時に発見した漏水等の対応はどのように行うのかを評価する。
- エ 検針時に発見した不正使用の対応はどのように行うのかを評価する。
- オ 水道メーターが宅内による使用者不在又は障害物等の対応及び虚偽検針の防止策としてどのような対策をとられるのかを評価する。
- カ 検針不能時や検針の遅れに対する対応はどのように行うのかを評価する。
- キ 検針や検針員に対する苦情等についてはどのように対応するのかを評価する。
- ク 当該業務の改善又は効率化に対する提案があるかを評価する。

⑨ 料金計算、調定業務に関する企画・技術提案（配点：4点）

- ア 料金計算、調定業務に習熟した人材の配置を評価する。
- イ 料金計算、調定業務の際のシステムへの入力ミス等を防止するためのチェック体制がどのようにとられているのかを評価する。
- ウ 水量調整、漏水減免等の事務手続きの流れ等の取扱いについて評価する。

⑩ 下水道使用料関連業務に関する企画・技術提案（配点：2点）

- ア 下水道使用料に関する業務経験者の人員配置について評価する。
- イ 下水道使用料の滞納に対する取り組みについて評価する。

⑪ 給水装置管理業務及びメーター管理業務に関する企画・技術提案（配点：8点）

- ア 給水装置工事主任技術者の資格を有する業務経験者の人員及び給水装置に

関する豊富な知識や経験を有する人員の配置について

- イ 埋設調査・給水協議等(水理計算含む)における給水装置に関する技術的指導について
- ウ 給水装置工事申込書の受付・審査(水理計算含む)に関する対応について
- エ 指定工事業者が施工した給水装置工事において、施行基準を満足しない構造や材質の使用及び適切でない施工があった場合の対応について
- オ 給水装置工事に係る検査業務において、完成図書の確認、メーター取付けや共用給水装置洗浄作業等の現地作業をどのように行うかについて
- カ 修繕受付業務及び修繕費精算業務の対応について
- キ 苦情や不当要求に対する対応について
- ク 繁忙期における業務体制について
- ケ 管路管理システム等入力処理におけるデータ入力ミス等の防止策について
- コ メーター管理業務に関する企画・技術提案

⑫ その他付帯する業務に関する企画・技術提案 (配点：2点)

- ア 給水装置工事費用に係る徴収業務の対応はどのように行うのかを評価する。
- イ 決算、予算等の統計資料及び市が必要とするデータ作成に関する対応について評価する。
- ウ 委託契約期間終了時、円滑な業務、データ引き継ぎの方法及びマニュアル作成について評価する。

⑬ 個人情報保護に関する企画・技術提案 (配点：6点)

- ア 個人情報の具体的な管理体制について評価する(個人情報保護方針、マニュアル等添付書類を参考とする。)
- イ 業務従事者に対し、情報セキュリティに関する指導、研修をどのように行うか評価する。
- ウ 想定される情報漏洩の事例と、それが発生した際にどのように対応するか評価する。

⑭ 社員への研修体制に関する企画・技術提案 (配点：5点)

受託者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、接遇、その他業務を実施するにあたって必要な人材の育成に関し、どのような研修体制(研修計画、研修頻度)で行うか評価する。

⑮ 災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画・技術提案 (配点：4点)

- ア 地震、災害、感染症流行、システムの故障、盗難等による個人情報の流出など緊急時における危機対応について評価する。
- イ 災害や広域な断水事故等の発生時に守口市水道事業に対してどのような支援が可能かについて評価する。

⑯ その他水道事業に係るサービス向上に関する提案 (配点：2点)

守口市水道事業に係るサービス向上に関する提案について評価する。