

## 淡路広域水道お客さまセンター業務委託に係る 公募型プロポーザル実施要領

淡路広域水道企業団が委託する淡路広域水道お客さまセンター業務委託（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選定するにあたり、次のとおり公募型プロポーザル（以下「プロポーザル」という。）を実施するので、参加を希望する事業者は、本要領の内容を遵守し、プロポーザル参加申込書に必要書類を添付のうえ、提出するものとする。

### 1 委託業務概要

#### （１）委託業務名

淡路広域水道お客さまセンター業務委託

#### （２）業務執行場所

淡路広域水道企業団給水区域全域（淡路広域水道企業団が指定する場所に窓口等を開設すること。）

#### （３）委託期間

委託期間は、平成 28 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までとする。（3 年間）

ただし、委託期間の満了に伴い、当該期間における業務成績が良好で、かつ引き続き効率的で円滑な業務執行が図られることが期待される場合には、単年度契約により 1 年間更新する場合があるものとする。なお、その後も上述同様に更に 1 年間更新する場合があるものとし、更新する期間の限度については、合計で 2 年間とする。

#### （４）委託業務の概要

- ① 窓口業務（電話受付（休日含む）、来庁者への対応）
- ② 水道メーター検針業務（異常水量の案内、再検針を含む）
- ③ 調定業務（更正事務、減免事務、還付及び充当事務を含む）
- ④ 収納業務（水道料金・下水道使用料の同時収納、定期集金を含む）
- ⑤ 滞納整理業務（給水停止及び解除業務、債権管理関連事務を含む）
- ⑥ 開閉栓業務（止水栓開閉、メーター設置・撤去、現地精算を含む）
- ⑦ 水道メーター管理業務（出庫及び在庫管理、検満取替、故障取替を含む）
- ⑧ 給水工事台帳入力業務
- ⑨ 断水等受付・初期対応業務（断水、漏水、出水不良、濁水等緊急連絡の受付と初期対応）

- ⑩ その他①から⑨に附帯する業務で、淡路広域水道企業団が必要に応じ指示する業務（各種案内、説明、苦情対応、システムへのデータ入力、その他関連事務等）
- （５）移行準備期間
- 当該委託業務の契約候補者として、選定結果通知を受けた日から業務開始日までの期間は移行準備期間とし、当該期間に関する経費は、当該契約候補者の負担とする。
- （６）委託業務に係る委託料の上限額
- （平成 28 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までの期間）（３年間）
- 総額 546, 000, 000 円（消費税及び地方消費税を除く。）
- この金額は、契約（予定）金額を示すものではありません。また、提案見積金額は、この上限額を超えてはならないものとする。
- （７）提案見積金額
- 提案見積金額は、委託業務全体の３年間に要する費用を積算して提出すること。提案見積金額は別に定める提案見積書に明記して提出すること。
- 提案見積書は、３年間の総額（消費税及び地方消費税を除く。）を記入すること。また、積算内訳書も同封すること。
- （８）契約保証金
- 淡路広域水道企業団契約規程（平成 22 年淡路広域水道企業団管理規程第 4 号）の定めによるものとする。

## 2 参加資格要件等

プロポーザルに参加できる事業者は、参加申込時点において、次に掲げるすべての要件を満たすものとする。

なお、プロポーザルへの参加については、単体企業又は共同企業体のどちらの形態においても参加できるものとする。

- （１）淡路広域水道企業団契約規程（平成 22 年淡路広域水道企業団管理規程第 4 号）第 5 条に定める競争入札参加資格者名簿（以下「有資格者名簿」という。）（物品製造・役務提供業務等）に登載されていること。
- （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こと。
- （３）プロポーザル参加申込書の提出日から契約締結日までの期間において、淡路広域水道企業団指名停止基準（平成 22 年淡路広域水道企業団訓令第 2 号）に基づく指名停止処分を受けていないこと。
- （４）破産法（平成 16 年法律第 75 号）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）に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法（平

成 11 年法律第 225 号) に基づく再生手続きの開始の申立て又は、商法 (明治 32 年法律第 48 号) に基づく会社整理の申立て等がなされていないこと。

(5) 淡路広域水道企業団契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱 (平成 25 年訓令第 3 号) に規定する暴力団等でないこと。

(6) ISO9001 等の品質マネジメント関連認証について、当該委託業務の委託期間中の取得に努めること。

(7) プライバシーマーク又は ISO27001 の情報セキュリティマネジメント関連認証について、当該委託業務の委託期間中の取得に努めること。

(8) 業務開始日が平成 20 年 4 月 1 日以降で、日本国内における給水人口 4 万人以上の水道事業体において、以下に掲げる業務のうち、滞納整理業務 (給水停止業務) を含む 3 業務以上 (それぞれの業務の受注形式は、一部委託もしくは、包括委託は問わない。) について、それぞれの業務ごとに継続して 3 年以上の期間に渡り受注実績があること。

① 窓口業務 (電話受付、来庁者への対応等)

② 水道メーター検針業務

③ 調定業務 (更正事務、減免事務、還付及び充当事務等)

④ 収納業務 (水道料金・下水道使用料の同時収納、定期集金等)

⑤ 滞納整理業務 (給水停止等を含む) ※必須

⑥ 開閉栓業務

⑦ 水道メーター管理業務 (出庫及び在庫管理、検満取替等)

⑧ 給水工事台帳入力業務

⑨ 断水等受付・初期対応業務 (断水、漏水、濁水等緊急連絡の受付、初期対応等)

(9) 本委託業務の内容と同種又は類似の業務について、当該委託業務の開始時点 (平成 28 年 4 月 1 日) において、3 年以上の実務経験を有する常時雇用関係にある正社員を業務責任者として専任で 4 名以上配置すること。なお、(10) と重複しても構わない。

(10) 給水装置工事主任技術者の資格を有する常時雇用関係にある正社員を 3 名以上配置すること。なお、(9) と重複しても構わない。

(11) 共同企業体による参加の場合は、次のアからキまでの要件をすべて満たすこと。

ア 共同企業体を構成する各事業者 (以下「構成員」という。) 数は、4 社を限度とする。

イ (2) から (5) までの要件については、すべての構成員が満たすものとする。

ウ (1) 及び (6) から (8) までの要件については、いずれかの構成員が

満たすものとする。なお、(1)については、(1)の要件を満たす者と共同企業体を結成する場合に限り、有資格者名簿のいずれかに登載されていれば、営業分類や取扱品目（業務）が異なっているとしても、当該共同企業体の構成員として参加できるものとする。

エ (9) 及び (10) の要件については、共同企業体として満たすものとする。

オ 共同企業体の構成員は、単体企業及び他の共同企業体の構成員として、このプロポーザルへ参加することはできないものとする。

カ 共同企業体の構成員は、委託業務に関して当該共同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ものであること。

キ すべての構成員から 1 名以上の常時雇用関係にある正社員を配置すること。なお、(9) 及び (10) と重複しても構わない。

### 3 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契約候補者を選定するため、淡路広域水道お客さまセンター業務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、審査します。

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契約候補者として選定します。なお、選定委員の氏名・役職等に関すること及び評価基準の配点等、詳細については公表しません。

#### (2) 実施日程

プロポーザルによる契約候補者の選定は、以下の日程により実施します。

	内 容	実施日
1	プロポーザル実施の公告	平成 27 年 3 月 12 日（木）
2	参加申込書の受付期間	平成 27 年 4 月 13 日（月） ～ 6 月 1 日（月）午後 3 時まで（必着）
3	参加資格の審査結果通知	随時、審査のうえ通知します。
4	質問受付期間	平成 27 年 6 月 2 日（火） ～ 6 月 9 日（火）午後 3 時まで（必着）
5	質問に対する回答日	平成 27 年 6 月 24 日（水）予定
6	業務提案書提出期間	平成 27 年 6 月 25 日（木） ～ 7 月 15 日（水）午後 3 時まで（必着）
7	業務提案書に係るプレゼンテーション及びヒアリング	平成 27 年 7 月 30 日（木） ～ 8 月 7 日（金）の間のいずれか

8	選定委員会による審査及び契約候補者の選定	平成 27 年 8 月中旬
9	選定結果通知・公表	平成 27 年 8 月下旬
10	契約候補者との協議開始 (契約締結準備及び移行準備等)	平成 27 年 9 月～
11	業務開始	平成 28 年 4 月 1 日 (金)

※日程については、現在の予定であり、進捗状況や都合等により変更になる場合があります。あらかじめご了承ください。

#### 4 参加申込み手続き等

(1) 参加申込書等の配布方法は次のとおりとします。

① 淡路広域水道企業団ホームページからダウンロード

■ ホームページアドレス <http://awaji-suido.jp/>

(2) 参加申込みをされる事業者（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）に必要書類を添付のうえ、提出期間内に提出してください。

なお、参加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 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）で通知します。

(3) 添付書類（※プロポーザル参加申込書のほか、以下の書類が必要となります。）

① 会社概要関係書類（共同企業体においては全構成員分を提出すること。）

資本金、所在地、業務内容、社歴等が確認できるもの。（パンフレットの添付は可とする。）

② 財務状況関係書類（共同企業体においては全構成員分を提出すること。）

経営比率計算書（様式第 4 号）及び直近 2 ケ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、株主資本等変動計算書、個別注記表、事業報告書）

③ ISO9001 等の品質マネジメント関連認証を取得している場合には、取得していることを証明できる書類（共同企業体においては構成員のうち、いずれかの者。）※未取得の場合は提出不要

④ プライバシーマーク又は ISO27001 の情報セキュリティマネジメント関連認証を取得している場合には、取得していることを証明できる書類（共同企業体においては構成員のうち、いずれかの者。）※未取得の場合は提出不要

⑤ 類似業務受託実績表（様式第 5－1 号及び 5－2 号）（共同企業体においては全構成員の実績について記載可とする。）

⑥ ⑤に記入した類似業務受託実績を証する契約書の写し、又は実績を証明でき

る書類（発注者、委託業務名、契約期間、契約金額を確認できる部分のみで可）

- ⑦ 次に掲げる税金に未納がないことの証明書（共同企業体においては全構成員分を提出すること。）

ア 法人税、消費税及び地方消費税

イ 本店又は委任を受けた営業所等の所在地の法人市民税、固定資産税

※上記ア・イともに、最新（参加申込書提出日以前3ヵ月以内）の証明書で、  
証明日現在で、未納がないことの証明書又は直近2ヵ年分の納付証明書）

- ⑧ 本要領の「2 参加資格要件等」のうち（9）、（10）及び（11）キ（共同企業体の場合に限る。）について、該当する参加資格要件ごとの「配置予定者の業務経歴書（様式第6号）」、もしくは履行することを確約する書類（任意様式）（共同企業体においては共同企業体として証明できるもの。）

- ⑨ 共同企業体結成届・委任状及び使用印鑑届（様式第14号）、及び〔添付書類〕として共同企業体協定書の写し（任意様式等）（共同企業体の場合に限る。）

（4）提出期間

参加申込書等の提出期間は、平成27年4月13日（月）から6月1日（月）午後3時までとします。（ただし、土日祝日を除く。）

（5）提出場所

淡路広域水道企業団 総務課

（6）提出方法

提出は参加申込事業者による持参を原則とします。（郵送等及び電子媒体、ファックスでの提出は認めない。）

（7）提出部数

プロポーザル参加申込書（様式第1号）ほか（添付書類含む） 1部

## 5 業務提案書等の作成に係る質問の受付等

プロポーザル参加要請書（様式第2号）の交付により、プロポーザルへの参加要請を受けた事業者（以下「参加事業者」という。）は、業務提案書及び提案見積書（以下「提案書等」という。）を提出していただくことになります。

- （1）参加事業者は、提案書等の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10号）により、簡潔にまとめ、電子メールで提出してください。（必要に応じて、原本の提出を求めることがあります。）

■提出先メールアドレス [kigyoudan@awaji-suido.jp](mailto:kigyoudan@awaji-suido.jp)

- （2）質問書の受付期間は、平成27年6月2日（火）から6月9日（火）午後3時までとします。

- （3）回答日 平成27年6月24日（水）予定

- （4）質問に対する回答については、質問者を匿名化し、すべての参加事業者に対し、

事前に連絡のうえ、ファックス又は電子メールにより行うものとします。

なお、電話及び口頭による回答など個別の対応は、一切行わないとともに、混乱を招くおそれがあると判断した質問には回答しない場合があります。

- (5) 質問書の提出については、参加事業者（プロポーザル参加要請書（様式第2号）の交付により、プロポーザルへの参加要請を受けた事業者）に限ります。

なお、参加事業者以外からの質問には一切受付及び回答いたしません。

## 6 提案書等の提出

参加事業者は、提案書等を作成のうえ、提出期間内に提出してください。

なお、提案書等に記載された内容については、提案見積書の金額に追加費用を伴わずに実施する意旨があるとみなします。

### (1) 提案書の提出期間

平成27年6月25日（木）から7月15日（水）午後3時までとし（ただし、土日祝日を除く。）、提出期間内に提出がなかった場合は、参加を辞退したものと判断します。

### (2) 提出場所

淡路広域水道企業団 総務課

### (3) 提出方法

提出は参加事業者による持参を原則とします。（郵送等及び電子媒体、ファックスでの提出は認めない。）

### (4) 提出部数

#### ① 業務提案書

正本1部、副本12部

#### ② 提案見積書（様式第7号ほか）

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8号）

1部

### (5) 業務提案書の内容

業務提案書の記載内容については、以下の項目について任意に作成してください。

ただし、作成の際には、「様式集」にある「（別紙）業務提案書に記載すべき事項」（補助資料）に示す事項については漏れなく記載してください。

#### ① 会社概要及び財務状況

#### ② 受注実績

#### ③ 経営方針に対する考え方

- ④ 品質マネジメント関連認証に対する考え方
- ⑤ 情報セキュリティマネジメント関連認証に対する考え方
- ⑥ 業務体制及び業務執行計画に対する考え方
- ⑦ 地域貢献（地元経済・地元雇用）に対する考え方
- ⑧ 窓口業務に対する考え方
- ⑨ 検針業務・調定業務に対する考え方
- ⑩ 収納業務・滞納整理業務に対する考え方
- ⑪ 開閉栓業務に対する考え方
- ⑫ 水道メーター管理業務に対する考え方
- ⑬ 給水工事台帳入力業務に対する考え方
- ⑭ 断水等受付・初期対応業務に対する考え方
- ⑮ 研修体制に対する考え方
- ⑯ 苦情対応等困難事例に対する考え方
- ⑰ 個人情報に対する考え方
- ⑱ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理に対する考え方
- ⑲ その他の業務提案

**（特別項目）**

- ⑳ 給水工事受付等・管網維持管理業務に対する考え方

※技術適正や履行能力についてのみ評価します。

※評価基準における評価の対象となります。

※提案見積書への記載（金額計上）の対象外です。

【重要】当該項目⑳については、本委託業務の契約締結の際に、履行対象として含むものではありません。

**（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（表紙）（様式第 9－1 号及び 9－2 号）を使用し、正本、副本ともに、参加事業者名、提出日付、業務提案書ごとの通し番号（副本のみ）を記入ください。  
また、業務提案書の、最初の項には必ず目次をつけ、各項には項番号を記入のうえ、提出する部数ごとに綴り、提出してください。
- ② 提案書等の作成にあたっては、日本語を使用し、日本工業規格 A 4 版縦置き横書き左綴りで作成し、袋とじ等にして提出してください。
- ③ 電子記憶媒体での提出は認めません。

**（７）注意事項**

- ① 業務提案書には、当該委託業務に要する経費等の金額又は金額が判明するものについての記述等はしないでください。（金額は、提案見積書にのみ記載し



てください。)

(8) 提案見積書

提案見積書には、各年度の積算内訳書を添付し、業務提案書とは別に封かんの上、1部提出してください。

(9) その他

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いません。

## 7 プレゼンテーション及びヒアリングの実施

提案書が提出された後、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します。

(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 11 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参加事業者 60 分程度とし、プレゼンテーション終了後、ヒアリングを 60 分程度行います。

なお、ヒアリングについては時間を延長又は短縮し、実施する場合があります。

(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。電源及び電源コンセント以外のプレゼンテーションで使用する電子機器類（パソコン、スクリーン及びプロジェクター（設置補助器具含む）、コードリール、ケーブル類等）は、すべて参加事業者の責任において用意してください。（淡路広域水道企業団に常設のスクリーンは使用可能といたします。ただし、参加事業者の責任においてご使用ください。）

(4) 業務提案書の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、業務提案書の内容を熟知している者で、各参加事業者 3～4 名とし、共同企業体の場合には、共同企業体として最大で 8 名までとします。

なお、出席予定者の所属等、役職、氏名を業務提案書提出時に、プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書（様式第 11 号）により届け出てください。

(6) 淡路広域水道企業団は、プレゼンテーション内容を録音又は録画することができるものとします。

(7) 実施の順序は、原則として参加申込書の提出順とします。

## 8 プロポーザルの審査方法及び契約候補者の選定方法等

(1) プロポーザルの評価は、主に業務に対する理解度、説明能力、意欲、業務提案

書等の内容の的確性、表現力、独創性、人員配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力、提案見積金額における経済性等を基準として行う。

また、提案内容全体が、淡路広域水道企業団水道事業のサービス向上のために寄与するものとなっているかについても考慮する。

- (2) 選定委員会は、評価基準に基づき、それぞれの参加事業者の業務提案書の各項目につき評価採点を行い、評価基準総合点が最も高い者を契約候補者として選定します。

ただし、評価が著しく低い等、一定水準に達しない場合には選定しない場合があります。

- (3) プロポーザルへの参加事業者が1者であった場合にも、評価を実施し、契約候補者を選定するものとします。選定方法については、上記各号に準ずるものとします。

- (4) 上記、評価基準等のほか、選定方法において必要な事項は、選定委員会が定めるものとする。

## 9 選定結果の通知

- (1) 契約候補者に決定した参加事業者には、プロポーザル選定結果通知書（様式第12号）により通知します。

- (2) 契約候補者に選定されなかった参加事業者には、プロポーザル非選定結果通知書（様式第13号）により通知します。

- (3) 各審査において、審査の結果、選定されなかった参加事業者は、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ることができます。

提出方法は、持参のみ受け付けます。（任意様式）

ただし、説明要求に対しては、当該参加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、審査内容及び他の参加事業者に関する説明要求は、一切認めないものとします。

- (4) 審査結果に対する異議申立て等は、一切認めないものとします。

## 10 委託契約の締結

- (1) 契約候補者と委託契約の条件等について、協議を実施し、双方合意に達した場合には、淡路広域水道企業団契約規程（平成22年淡路広域水道企業団管理規程第4号）に基づき、委託契約を締結します。

- (2) 委託契約の条件等は、契約候補者と協議のうえ、別に定めるものとします。

- (3) 契約候補者は、円滑に受託業務を行うことができるよう、自らの責任において準備を行い、準備に必要な経費を負担するものとします。

## 11 プロポーザルに瑕疵がある場合

プロポーザルにおいて、次に掲げる事由が生じた場合は、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。

その際に当該参加事業者は、その瑕疵についてヒアリングを行う場合もあります。

なお、その瑕疵が、重大又は悪質であり、プロポーザルの公正性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) 参加事業者の提出書類又は参加資格等に虚偽や瑕疵があることが判明した場合
- (2) 選定委員会が指定する提出書類を提出期限内に提出しなかった場合
- (3) 本件に関して不正あるいは公正さを欠く行為等があったと、選定委員会が認める場合
- (4) その他本要領の定めに反した場合

## 12 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、各関係法令のほか、本件プロポーザルの実施要領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ものとします。

## 13 次順位者の繰上げ

契約候補者に委託契約を履行することができない事由が生じた場合は、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、評価基準総合点が上位であった者から順に当該委託業務についての協議を行うものとします。

## 14 プロポーザル結果の公表

- (1) プロポーザル結果は、淡路広域水道企業団ホームページで公表します。ただし、審査内容の詳細については公表しないものとします。
- (2) 参加事業者から提出された業務提案書は公表しないものとします。

## 15 その他

本要領に定めるもののほか、プロポーザルにおいて必要な事項は、選定委員会が定めるものとします。

## 16 問合せ先及び担当（事務局）

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）及び書類提出先

〒656-0452

兵庫県南あわじ市神代浦壁 792 番地 6

淡路広域水道企業団 総務課（プロポーザル担当）

■ ホームページアドレス <http://awaji-suido.jp/>

（２）電 話                    ０ ７ ９ ９ － ４ ２ － ５ ８ ９ ６

（３）Ｆ Ａ Ｘ                ０ ７ ９ ９ － ４ ２ － ５ ８ ９ ７

（４）電子メール        kigyoudan@awaji-suido.jp