

秋田市上下水道局お客様センター業務等包括委託公募型プロポーザル実施要領

1 趣旨

この要領は、秋田市上下水道局お客様センター業務等包括委託（以下「業務委託」という。）について、公正かつ適正に企画力、技術力、創造性、専門性、実績等の価格以外の要素を含めて総合的に判断し、優れた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。）により選定するために必要な事項を定める。

2 業務委託の概要

(1) 名称

秋田市上下水道局お客様センター業務等包括委託

(2) 業務区域

秋田市内全域および滞納整理業務上必要な区域

(3) 業務の内容

秋田市上下水道局お客様センター業務等包括委託要求水準書（以下「要求水準書」という。）による。

(4) 履行期間等

ア 履行期間は、令和7年1月1日から令和11年12月31日までとする。

イ 業務委託契約の締結の日から業務委託の期間の開始日の前日までの期間は、研修および業務を開始するための準備の期間とし、当該期間内に要する経費については、受託者の負担とする。

(5) 委託料の上限額（消費税及び地方消費税を含む。）

3,154,800,000円

この金額は、契約金額を示すものではない。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。

(6) 委託料の支払方法

委託料の支払は、契約金額総額の60分の1の額の各月払いとする。

(7) 提案見積金額

提案見積金額は、提案見積書（様式第10号）および積算内訳書（様式第11号）に記載し、業務提案書とは別に封かんの上、業務提案書と一緒に提出すること。

3 参加資格

プロポーザルに参加することができる者は、次に掲げる要件の全てを満たす者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号に規定する者に該当しないこと。
- (2) 秋田市の指名停止期間中又は入札参加資格停止期間中でないこと。
- (3) 租税に滞納がないこと。
- (4) 秋田市暴力団排除条例（平成24年秋田市条例第10号）第2条に規定する暴力団、暴力団員又はそれらと密接な関係を有する者（地方自治法施行令第167条の4第1項第3号に規定する者を除く。）でないこと。
- (5) 個人情報情報の漏えい、滅失、き損又は改ざんの防止その他の個人情報情報の適正な保護および管理のために必要な措置を講ずることができること。
- (6) プライバシーマークもしくはI SMSの情報セキュリティ関連認証を取得し、又は個人情報保護方針を定めていること。
- (7) 令和元年度以降、給水人口5万人以上の水道事業体において、水道料金等徴収業務（水道メーターの検針業務、水道料金等収納、滞納整理業務等）を3年以上にわたり元請けで受託した実績を有すること。
- (8) 令和元年度以降、給水人口5万人以上の水道事業体において、水道料金等の電算システムの開発および保守を含む電子計算処理業務を3年以上にわたり元請けで受託した実績を有すること。
- (9) 常時雇用関係にある者の中から、水道料金等徴収業務について5年以上の実務経験を有する者を業務責任者として、また3年以上の実務経験を有する者を副業務責任者としてそれぞれ専任で配置できること。
- (10) 共同企業体で参加する場合にあっては、次に掲げる要件の全てを満たすこと。

- ア 構成員が4者以内であること。
- イ 共同企業体の全ての構成員が、(1)から(5)までの要件を満たす者であること。
- ウ 共同企業体の構成員のいずれかが、(6)から(9)の要件を満たす者であること。
- エ 構成員が業務委託についてその属する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こと。
- オ 構成員が単独又は他の構成員としてプロポーザルに参加していないこと。

4 契約の保証

秋田市財務規則（平成9年秋田市規則第37号）第128条の規定に基づき、受託者は、業務委託契約の締結に当たり、次の各号のいずれかを委託契約の保証として付さなければならない。ただし、受託者が、過去2年間に市、国（特殊法人等を含む。）又は他の地方公共団体と種類および規模をほぼ同じくする契約を数回以上にわたって締結し、これらを全て誠実に履行した実績を有する者であり、かつ、契約を履行しないこととなるおそれがないと認められるとき又は委託契約による債務の不履行により生じる損害を補填する履行保証保険契約の締結をしたときは、契約保証金を免除する。

- (1) 契約保証金の納付（契約金額の100分の10以上）
- (2) 契約保証金に代わる担保となる有価証券の提供
- (3) 委託契約による債務の不履行により生じる損害金の支払を保証する銀行の保証

5 参加表明および辞退

- (1) プロポーザルに参加しようとする事業者（以下「参加表明事業者」という。）は、プロポーザル参加表明書（様式第1-1号）に別表1の書類を添えて提出すること。なお、必要な書類は局のホームページからダウンロードすること。

- (2) 参加表明事業者は、実施要領および要求水準書（以下「実施要領等」という。）の規定について承諾したものとみなす。
- (3) 提出期間は、令和5年8月2日（水）から令和5年8月31日（木）までとする。
- (4) 提出方法は、持参又は郵送とする。
郵送の場合は、簡易書留郵便とし提出期間内必着とする。
- (5) 参加資格を審査の上、次のとおり通知する。
 - ア 参加資格を有することが確認された参加表明事業者に対しては、プレゼンテーション参加要請書（様式第5号）を送付する。
 - イ 参加資格を有しないと認められる場合は、その理由を付記したプロポーザル参加資格審査結果通知書（様式第6号）を送付する。
- (6) 参加表明事業者は、プロポーザルへの参加を辞退しようとするときは、プロポーザル参加辞退届出書（様式第1－2号）を提出すること。
- (7) 参加申込みに係る質問がある場合は、令和5年8月18日（金）までに、プロポーザル参加に係る質問書（様式第7号）を提出すること。
質問書については、以下により回答する。
 - ア 上下水道局のホームページで随時回答する。
 - イ 質問者の特殊な技術、ノウハウ等に関する質問については、当該質問者のみに書面により回答する場合がある。
 - ウ 回答の公表に当たっては、質問者を匿名化する。
 - エ 電話および口頭による質問等は受け付けない。

6 業務提案書等の作成

- (1) 事業者名は、業務提案書正本の表紙のみに記載すること。
- (2) 業務提案書の内容に、事業者名および金額は記載しないこと。
- (3) 業務提案書は、業務提案書正本（様式第9－2号）および業務提案書副本（様式第9－3号）とし、目次を付けること。
- (4) 業務提案書の正本、副本ともに、提出日および業務提案書の通しの番号を記入すること。
- (5) 業務提案書の作成に当たっては、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すること。

- (6) 業務提案書等の作成に係る質問がある場合は、令和 5 年 9 月 22 日（金）までに、プロポーザル参加に係る質問書（様式第 7 号）を提出すること。参加申込みに係る質問と同様に回答する。

7 業務提案書等の提出等

- (1) 提出期限

令和 5 年 10 月 10 日（火）午後 5 時まで

- (2) 提出方法

提出方法は、持参又は郵送とする。

郵送の場合は、簡易書留郵便とし提出期間内必着とする。

- (3) 提出部数

ア 業務提案書

正本 1 部、副本 8 部

イ 提案見積書および積算内訳書（5 年間分）

各 1 部（一緒に封かんすること。）

ウ プレゼンテーションおよびヒアリング出席者報告書（様式第 8 号）

1 部

- (4) 参加表明事業者および参加資格を有することが確認された事業者（以下「参加者」という。）からの提出書類は、返却しない。

- (5) 提出期限以降における修正、差し替え又は再提出は、管理者が指示をした場合を除き、認めない。

- (6) 提出書類は、本プロポーザルにのみ使用するものとする。

8 業務提案書等の審査

業務提案書等の審査は、秋田市上下水道局お客様センター業務等包括委託に係る受託候補者選定審査委員会設置要領（令和 5 年 3 月 29 日上下水道事業管理者決裁）に規定する秋田市上下水道局お客様センター業務等包括委託に係る受託候補者選定審査委員会（以下「審査委員会」とい

う。)が行うものとする。

9 評価項目

審査委員会が業務提案書等を審査するときの評価項目は、次に掲げる事項とし、その評価基準は、別に定める。

- (1) 会社概要および財務状況（直近3箇年の会計年度における貸借対照表および損益計算書）
- (2) 受託実績
- (3) 業務体制および業務執行計画
- (4) 地域貢献（地元経済、地元雇用等）に対する考え方
- (5) 受付業務（窓口、電話等）に対する考え方
- (6) 収納業務に対する考え方
- (7) 滞納整理業務に対する考え方
- (8) 電子計算処理業務に対する考え方
- (9) 検針業務に対する考え方
- (10) 開栓・閉栓業務および精算業務に対する考え方
- (11) 調査業務（再調査、異常水量、漏水等）に対する考え方
- (12) 調定および更正に係る業務に対する考え方
- (13) 共同住宅等に係る業務に対する考え方
- (14) メーターの入出庫管理業務に対する考え方
- (15) 宿日直業務に対する考え方
- (16) 社員への研修体制に対する考え方
- (17) 個人情報保護に対する考え方
- (18) 地域防災、災害、緊急時等危機管理に対する考え方
- (19) その他の業務提案
- (20) 提案見積金額

10 プレゼンテーションおよびヒアリングの実施

審査委員会において業務提案書のプレゼンテーションを以下により実施する。

(1) 日時および場所

プレゼンテーション参加要請書（様式第5号）により通知する。

(2) 実施時間

プレゼンテーションは、一参加者30分以内とする。プレゼンテーション終了後引き続きヒアリングを実施する。

(3) 実施方法

形式は自由とするが、参加者の名称が判明することのないようにすること。電子機器を使用する場合、スクリーン以外の必要な機器類は、参加者において用意すること（スクリーンは局で準備する。）。

(4) その他

ア 業務提案書に添付していない資料を、新たに提出することはできない。

イ 出席人数は、業務提案書の内容を熟知している5名までとし、出席者の変更は認めない。

ウ 参加者が1者のみの場合であっても実施する。

エ 重大な感染症その他やむを得ない事由により、webを用いたプレゼンテーションでの審査とする場合がある。

11 受託候補者の選定および決定

(1) 受託候補者の選定方法

審査委員会が別に定める評価基準に基づき、参加者ごとに点数評価を行い、評価の総合点が最も高い参加者を受託候補者に選定する。

(2) 総合点評価第1位が複数の場合の取扱い

評価の結果、総合点が最も高い参加者が複数いた場合は、地域貢献に関する得点が高い参加者を受託候補者に選定する。

※地域貢献に関する得点も同じ場合は、くじ引きにより選定する。

(3) 一定基準に満たない場合の取扱い

総合点評価が満点の60%未満だった参加者は、受託候補者に選定しない。

(4) 受託候補者の決定

管理者は、審査委員会での審査および選定結果に基づき、受託候補者を決定する。

12 決定結果の通知

- (1) 受託候補者に決定した参加者には、プロポーザル決定通知書（様式第12号）を送付する。
- (2) 受託候補者とならなかった参加者には、プロポーザル非選定通知書（様式第13号）を送付する。
- (3) プロポーザル非選定通知書が到着した後、7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る。書面の様式は問わない。提出方法は、持参又は郵送とする。説明は、当該参加者の合計評価点および順位に限り書面により回答するものとし、それ以外の説明要求は認めない。

13 企画・提案に瑕疵がある場合

- (1) プロポーザルにおいて、参加者の提出書類、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間内に提出しなかった場合は、その内容を審査委員会が審査し、その取扱いについて決定する。当該参加者には、その瑕疵についてのヒアリングを行う場合もある。
- (2) その瑕疵が重大もしくは悪質又はプロポーザルの公正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。

14 失格要件

受託候補者が次に掲げる事由に該当したときは、その資格を失うものとする。

- (1) 提出した書類に虚偽の記載があったと認められる場合
- (2) 業務委託契約の締結までに参加資格を満たさなくなった場合
- (3) プロポーザルに関して不正な行為等があったと管理者が認める場合

15 委託契約

管理者は、受託候補者と契約金額その他の契約条件について業務提案書および提案見積書の内容を基本として協議の上、円滑に業務を委託することができるものと認められた場合は、当該受託候補者と業務委託契約を締結するものとする。

16 次順位者の繰上げ

管理者は、受託候補者と業務委託契約を締結することができない事由が生じた場合は、審査の結果の順位が上位であった参加者から順に繰り上げ、業務委託契約の締結について協議を行うことができる。

17 関係法令等の遵守

- (1) 参加者は、プロポーザルへの参加により、実施要領等を遵守することを誓約したものとみなす。
- (2) 参加者が、実施要領等および関係法令等に違反した場合は、プロポーザルにおいて瑕疵があることが判明した場合として取り扱うこととする。

18 公表

管理者は、受託候補者を決定した後、選定の結果、各参加者の順位、評価点等の選定の経過について、上下水道局のホームページにおいて公表するものとする。この場合において、選定されなかった参加者の名称については、公表しない。

19 プロポーザルの中止

管理者は、プロポーザルに関し不正な行為等により公正な執行が困難であると判断したときは、プロポーザルを中止し、又は延期することができる。

20 プロポーザルに要する費用

プロポーザルに要する費用は、全て参加者の負担とする。

21 プロポーザルの日程

別表 2 のプロポーザル日程表のとおり

22 各種書類提出先等

(1) 提出先：秋田市上下水道局お客様センター

(2) 住所：〒010-0945 秋田市川尻みよし町14番8号 4階

(3) 電話：018-823-8436

(4) Eメールアドレス：ro-wtcc@city.akita.lg.jp

(5) 窓口での受付時間

午前9時から正午までおよび午後1時から午後5時まで（土曜日、日曜日および祝日を除く。）