

# 瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託に係る 公募型プロポーザル実施要項

## 1 目的

この要項は、瀬戸市（以下「本市」という。）が委託する「瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託」（以下「本業務」という。）を施行するにあたり、業務の円滑かつ効率的な運営と事業の健全経営化を目的に、民間事業者が有するノウハウや実績の他、経営状況、業務に関する技術提案内容の理解度、妥当性及び実現性を総合的に勘案し、目的達成のために最適な事業者をプロポーザル方式により選定する手続きについて必要な事項を定める。

## 2 委託業務の概要等

### (1) 業務委託名称

瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託

### (2) 履行場所

瀬戸市役所及び瀬戸市全域

### (3) 契約期間

- ① 契約の締結は、令和7年2月上旬（予定）に行い、契約日から履行始期までの間は受託者の準備期間として、人員の確保・研修、検針システムの整備、現行受託者からの引継等を遺漏なく行うものとする。

なお、準備に要する費用は受託者の負担とする。

- ② 履行期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日まで（長期継続契約）

なお、この契約は地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約であり、当該年度に係る予算の議決内容により、契約の変更又は解除があり得る。

### (4) 業務時間

原則として平日（瀬戸市の休日を定める条例（平成3年瀬戸市条例第16号）に規定する市の休日を除く。）午前8時30分から午後5時15分までとする。

### (5) 業務委託内容

概ね次のとおり

- ① 受付（開始中止、権利異動、使用者変更等）窓口業務に関すること
- ② 開閉栓業務に関すること
- ③ 水道料金等の収納業務に関すること
- ④ 給水停止・職権中止処分の執行業務に関すること

- ⑤ 水道メーターの検針業務に関する事
- ⑥ 現地調査業務に関する事
- ⑦ 水道給水施設窓口業務に関する事
- ⑧ 給水装置工事申請等受付業務に関する事
- ⑨ 一部負担工事<sup>(※1)</sup>、受託工事<sup>(※2)</sup>の申請等受付業務に関する事

※1) 一部負担工事とは、給水区域内の水道本管未布設地区において、給水引込申請を受けた時周辺の水道本管から申請地まで要望者が新規布設する給水管の延長が15mを超える場合に、その工事費の一部を委託者が負担する工事のことである。事務手続きの概要は、要望者から一部負担工事の申請書（水道管施工図面の添付あり）を受け、書類の審査、要望者分の負担金納入確認をした後、委託者が申請の図面を基に設計、工事発注を行い、工事着手から完了までに必要な工事書類の審査、受付を行う。

※2) 受託工事とは、宅地開発等により各宅地への新規給水引込みをするため水道本管を事業者負担で開発等区域内へ新設施工する場合や新規の給水量増加により既設水道本管の能力を超えるため既設水道本管口径の増径の必要が生じ、増径工事を行う工事のことである。事務手続きの概要は、開発事業者から委任を受けた水道業者から受託工事の申請書（水道管施工図面の添付あり）を受け、書類の審査、設計・監督費（委託者が提出された申請書の図面を基に、標準工事額を算出し、その額に一定の率を乗じて得られた額）の納入確認をした後、事業者の行う工事の着手から完了までに必要な工事書類の審査、受付を行う。

- ⑩ 給水装置工事申込申請に伴う占有協議書受付業務に関する事
  - ⑪ 指定給水装置工事業者申請（新規・更新）受付業務に関する事
- ※ 詳細は「瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託仕様書」のとおり

(7) 提案業務委託料限度額

金656,370,000円（消費税及び地方消費税を含まない。）

※ この金額は契約金額の限度を示すものであり、本市がこの金額で契約することを約束するものではない。

(8) 経費の負担区分

本業務の実施にあたっては、本市が提供する設備等を基本に、受託者が業務の実施に必要な機器、資材、文具等を用意するものとする。

- ① 委託者提供設備等は、事務室、建物維持管理費、光熱水費、電話代、業務用駐車場、机、イス、固定電話、水道料金システム（消耗品関連機器含む。）、企業会計システム端末、住民情報システム端末、マッピングシステム（上下水道施設の図面等の必要な情報を入力及び出力できるシステムをインストール済みのパソコン及び付随するプリンターのこと）、瀬戸市名で発行を必要とする帳票類、封筒及び郵送費用とする。
- ② 受託者が負担する主なものは、業務車両、携帯電話、検針システム（ハ

ンディーターミナル、検針票含む)、インターネット開閉栓及び使用者変更受付システム等上記以外の業務委託実施に必要な機器、資材、ソフト、事務機器、消耗品、各種保険等とする。

- ③ 業者選定過程における企画技術提案の実現のため、本市が一部負担することが合理的であると判断される費用については、本市が負担する。

### 3 選定方法

競争性を確保するとともに、本市の地域特性等を踏まえた企画提案応力及び業務遂行能力を有し、本業務を着実に遂行することができる事業者を選定するため、公募型プロポーザル方式により契約候補者として選定する。

### 4 参加資格

本プロポーザルに参加する者は、次に掲げる参加資格を満たさなければならない。

- (1) 本プロポーザルの参加表明書の提出期限までに、あいち電子調達共同システム(物品)令和6・7年度 大分類「役務の提供等」中分類「建物等各種施設管理」小分類「上・下水道施設管理」細分類「上・下水道料金検針・徴収」に登録されている者であること
- (2) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4第1項の規定に該当しない者であること
- (3) 会社更生法(平成14年法律第154号)に基づき更生手続開始の申立がなされている者にあつては、同法に基づく更生手続開始の決定を受けている者であること
- (4) 民事再生法(平成11年法律第225号)に基づき民事再生手続開始の申立がなされている者にあつては、同法に基づく再生手続開始の決定を受けている者であること
- (5) 本プロポーザルの参加表明書を提出した日から契約日までの間において、「瀬戸市が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書」(平成23年9月29日付け瀬戸市長・愛知県瀬戸警察署長締結)及び「瀬戸市が行う契約等からの暴力団排除に関する事務取扱要領」(平成19年12月1日施行)に基づく排除措置を受けていないこと
- (6) 本プロポーザルの参加表明書を提出した日から契約日までの間において、「瀬戸市指名停止取扱要領」(平成13年8月1日施行)に基づき、指名停止措置を受けていない者であること
- (7) 本業務委託内容と同種又は類似の業務において、業務責任者は5年以上の実務経験を有する正社員、業務副責任者は3年以上の実務経験を有する

正社員を配置すること

- (8) 給水装置工事主任技術者を1名以上配置すること
- (9) 情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格である ISO27001 (日本工業規格「JISQ27001」)又は日本工業規格「JISQ15001 個人情報保護マネジメント」(プライバシーマーク)の認証を取得していること

## 5 提出期限等の予定スケジュール

- (1) 応募資料配布期間 令和6年10月18日(金)から  
令和6年11月18日(月)まで
- (2) 質問受付期限 令和6年11月1日(金)
- (3) 参加表明書提出期限 令和6年11月22日(金)
- (4) 業務提案書提出期限 令和6年12月20日(金)
- (5) プレゼンテーション実施 令和7年1月16日(木)
- (6) 選定結果の通知 令和7年1月下旬
- (7) 契約締結予定日 令和7年2月上旬

## 6 委託業務質問の受付

- (1) 書式 委託業務質問書(様式1)
- (2) 提出期限 令和6年11月1日(金)午後5時まで
- (3) 提出先 [suido@city.seto.lg.jp](mailto:suido@city.seto.lg.jp) (水道課料金係宛)
- (4) 提出方法 電子メールによる送信  
メール表題を「プロポーザル質問書」とすること
- (5) その他 回答は11月8日(金)までに、市ホームページに掲載

## 7 参加表明書

- (1) 書式(提出届) 参加表明書(様式2)
- (2) 提出期限 令和6年11月22日(金)午後5時まで
- (3) 提出先 水道課料金係
- (4) 提出方法 持参(土・日曜日、祝日・休日を除く毎日午前8時30分から午後5時まで)又は郵送(郵便書留に限る)
- (5) 提出書類
  - ① 参加表明書(様式2)
  - ② 配属予定の業務責任者及び、業務副責任者の勤務実績証明書(任意の様式)
  - ③ 配属予定の給水装置工事主任技術者免状の写し
  - ④ ISO27001(日本工業規格「JISQ27001」)又は日本工業規格「JISQ15001 個人情報保護マネジメント」(プラ

イバシーマーク) の認証の写し

## 8 業務提案書

- (1) 書式(提出届) 業務提案書提出届(様式3)
- (2) 提出期限 令和6年12月20日(金)午後5時まで
- (3) 提出先 水道課料金係
- (4) 提出方法 持参提出
- (5) 提出書類
- ① 業務提案書提出届(様式3)
  - ② 業務提案書
  - ③ 見積書及び内訳書
  - ④ 企業の概要に関する書類  
資本金、従業員数(内訳あり)、組織、沿革、業務内容、これまでの業務実績等を記載
  - ⑤ 経営(財務)状況に関する書類  
直近2年の決算書など
- (6) 留意事項 業務提案書作成にあたっての留意事項
- ① 9(4)の評価項目を参考に提案者主体で作成すること
  - ② 業務提案書には会社名、住所、氏名、ロゴマーク等参加者を特定できる表示はしないこと
  - ③ 原則A4版、縦型、横書、左綴じ、文字の大きさは11ポイント以上とし、目次、頁番号を付けること
  - ④ A4フラットファイルに綴りこみ、正副8部用意すること
- (7) 提供参考資料
- ① 設計書
  - ② 業務委託仕様書
- (8) その他
- ① 作成に要する費用は参加者の負担とする
  - ② 提出後の差替え、追加はできない(本市から指示があった場合を除く)
  - ③ 提出された業務提案書の返却は行わない
  - ④ 参加表明書を提出後に参加を辞退する場合は、辞退届(様式4)を持参(市の休日を除く毎日午前8時30分から午後5時まで)又は郵送により速やかに提出すること。

## 9 審査方法等

### (1) 選定審査委員会

参加事業者から提出された業務提案書の内容と、個別プレゼンテーションの結果を踏まえ、審査委員会において審査を行い、最も評価の高い業務提案者の選定を行う。

### (2) 契約候補者の決定

- ① 審査において、各委員の評価合計点で1位が最も多かった者を契約候補者、次いで1位が多かった者を次点者と選定する。
- ② 本審査の対象者が1者だった場合は、審査において、各評価合計点の平均が150点以上であれば、本実施要項を満たすものと判断し、その応募者を契約候補者と決定する。

### (3) プレゼンテーションの予定日程等

- ① 日程 令和7年1月16日(木)
- ② 時間 説明：30分以内、質疑応答：10分以内
- ③ その他 ア 市が用意するスクリーン及び延長コードは必要に応じて使用可能  
イ 説明は提出された業務提案書に沿って行うものとする。

### (4) 評価項目

業務提案書に記載する項目は、別紙「評価項目表」の項目とし、評価は主に、業務に対する理解度、意欲、提案書の適格性、実施手順の妥当性、従事者配置の妥当性、提案内容の根拠及び実行力等を基準に評価し、提案書全体からいかに本市水道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も考慮するものとする。

#### ① 業務実施体制

##### 準備・組織体制

業務履行までの資器材・人材の確保など具体的計画があるか  
責任者、有資格者、実務経験者等人員の具体的配置計画はあるか、  
また、欠員時等の対応、クレーム・事故の処置対応等優れた体制がとれるか

#### ② 業務実施に対する企画・提案

各業務に対する理解度、考え方、提案内容は適切かどうか

##### ア 受付業務

専門知識や実務経験を有する人員の配置、顧客サービス満足度向上に向けた取組み、インターネット受付システム、苦情対策の有無等

##### イ 開閉栓(開始・中止)業務

人員配置の考え方、繁忙期の対応、想定事故対策、検定満了（欠陥）メーター交換技術の有無等

ウ 検針業務

人員配置の考え方、検針員教育体制の有無、異常使用・誤（不正）検針への取組み、想定される事故・障害への対応策等

エ 収納業務

収納率の向上のための取組み、滞納常習者対策、交渉記録等の管理手法、適正な現金管理策、不正防止への取組み等

オ 給水停止業務

執行体制、執行処分までのスキームと処分後のフォロー計画の有無、生活困窮者等の行政連携策等

カ 給水施設窓口等業務

住民サービスに対する理解度、窓口業務等に対する専門知識・経験及び給水装置工事設計・施行に関する専門知識・経験を有する人員の配置等

キ 工事（一部負担・受託）申請等受付業務

管路設計、水道工事に対する理解度、専門知識を有する人員の配置等

ク 独自の業務提案

本市水道事業のサービス向上や経営の健全化に資する業務提案があるか

ケ 引継内容、方法等

業務完了時の引継ぎについて、具体的な引継ぎ内容、方法、期間に対して方針はあるか

③ その他

ア 個人情報保護・コンプライアンス

業務上の秘密、個人情報漏洩防止に対する管理教育体制は万全か  
法令遵守に対する基本方針や取組み、反社会的勢力との関係遮断に対する取組み等はあるか

イ 災害時、緊急時及び障害時における本市との連携

基本的な考え方や取組方針、他市町での実績の有無、本市との具体的協力方針はあるか

④ 受託実績

受託実績（受託事業体名、給水人口、履行期間、契約金額、契約内容、徴収実績等）はあるか

⑤ 業務委託費用

## 10 選定結果の通知

- (1) 通知日 令和7年1月下旬
- (2) その他
  - ① 業務提案参加者全員に通知する。(様式5又は様式6)
  - ② 審査内容は非公開とし、選定結果に対する異議申し立ては認めない。

## 11 契約

- (1) 契約候補者の企画提案に基づき、本市と契約候補者が協議の上、仕様書の内容を確定し、契約を締結する。
- (2) 契約候補者が本実施要項で定める参加資格要件を満たさないことが判明した場合、提出書類、プレゼンテーションにおける説明に虚偽があることが判明した場合等、契約候補者と契約締結をすることが相当でない場合には、契約候補者と契約を締結せず、次点者を契約候補者として協議を行う。

## 12 失格事項

選定期間中及び契約締結までに以下のいずれかに該当した場合は、直ちに失格(選定対象から除外、契約候補者決定の取り消し)とする。

- (1) 参加資格に該当しない場合
- (2) 会社法(平成17年法律第86号)に基づく清算の開始、破産法に基づく破産手続開始の申立、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、民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく再生手続開始の申立がなされたとき

## 13 問い合わせ先

瀬戸市追分町64番地の1

瀬戸市水道課料金係

電話 0561-85-1297 FAX 0561-85-1195

Mail : [suido@city.seto.lg.jp](mailto:suido@city.seto.lg.jp)

評価項目表

審査項目		配点
1 業務実施体制	①準備・組織体制	20
2 業務実施に対する企画・提案	①受付業務	10
	②開閉栓（開始・中止）業務	10
	③検針業務	10
	④収納業務	20
	⑤給水停止業務	10
	⑥給水施設窓口等業務	10
	⑦工事（一部負担・受託）申請等受付業務	10
	⑧独自の業務提案	20
	⑨引継内容、方法等	10
3 その他	①個人情報保護・コンプライアンス	10
	②災害時等における本市との連携	10
4 委託実績状況	①受託実績	20
5 業務委託費用	①本体業務	20
	②検針業務	10
合 計		200

(様式1)

令和 年 月 日

(宛先) 瀬戸市長

所在地  
商号又は名称  
代表者名  
担当者氏名  
電話番号  
Email

### 委 託 業 務 質 問 書

「瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託」のプロポーザルに関して、  
次のとおり質問をします。

項番	質問タイトル	詳細

(様式2)

令和 年 月 日

(宛先) 瀬戸市長

所在地

商号又は名称

代表者名

㊦

担当者氏名

電話番号

E:mail

### 参加表明書

瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託に関するプロポーザルに参加する意思がありますので、瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託に係る公募型プロポーザル実施要項に基づき、添付書類を添えて提出します。

なお、下記及び添付書類の記載事項について事実と相違ないことを誓約します。

#### 記

- 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)に基づき更生手続開始の申立がなされている者にあつては、同法に基づく更生手続開始の決定を受けている者であること
- 3 民事再生法(平成11年法律第225号)に基づき民事再生手続開始の申立がなされている者にあつては、同法に基づく再生手続開始の決定を受けている者であること
- 4 「瀬戸市が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書」(平成23年9月29日付け瀬戸市長・愛知県瀬戸警察署長締結)及び「瀬戸市が行う契約等からの暴力団排除に関する事務取扱要領」(平成19年12月1日施行)に基づく排除措置を受けていないこと
- 5 「瀬戸市指名停止取扱要領」(平成13年8月1日施行)に基づき、指名停止措置を受けていない者であること
- 6 国または地方公共団体に対して滞納がないこと

#### 添付書類

- 1 配属予定の業務責任者及び、業務副責任者の勤務実績証明書(任意の様式)
- 2 配属予定の給水装置工事主任技術者免状の写し
- 3 IS027001(日本工業規格「JISQ27001」)又は日本工業規格「JISQ15001 個人情報保護マネジメント」(プライバシーマーク)の認証の写し

(様式3)

令和 年 月 日

(宛先) 瀬戸市長

所在地  
商号又は名称  
代表者名  
担当者氏名  
電話番号

### 業 務 提 案 書 提 出 届

瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託に係る公募型プロポーザル実施要項に基づき、業務提案書を提出します。

(様式4)

令和 年 月 日

(宛先) 瀬戸市長

所在地  
商号又は名称  
代表者名  
担当者氏名  
電話番号  
E:mail

辞 退 届

瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託に関する公募型プロポーザルへの参加を辞退します。

(様式5)

瀬都水第 号  
令和 年 月 日

様

瀬戸市長

### プロポーザル選定結果について（通知）

下記の業務について業務提案いただきました内容を厳正かつ慎重に審査した結果、貴社を契約候補者として選定しましたので通知します。

- 1 業務名 瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託

(問い合わせ先)

〒489-8701

瀬戸市追分町6-4番地の1

瀬戸市役所水道課料金係

電 話 0561-85-1297

F A X 0561-85-1195

E メール [suido@city.seto.lg.jp](mailto:suido@city.seto.lg.jp)

(様式6)

瀬都水第 号  
令和 年 月 日

様

瀬戸市長

### プロポーザル選定結果について（通知）

下記の業務について貴社の業務提案いただきました内容を厳正かつ慎重に審査した結果、不採用となりましたので通知します。

- 1 業務名 瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託
- 2 不採用となった理由

(問い合わせ先)

〒489-8701

瀬戸市追分町6 4 番地の1

瀬戸市役所水道課料金係

電 話 0561-85-1297

F A X 0561-85-1195

E メール [suido@city.seto.lg.jp](mailto:suido@city.seto.lg.jp)