

# 北九州市水道料金等徴収業務委託

## プロポーザル実施説明書

令和6年6月

北九州市上下水道局

## 目 次

第 1	プロポーザルの目的・参加資格	3
1	プロポーザルの目的	3
2	参加資格	3
第 2	業務仕様・提案見積限度額等	4
1	業務仕様	4
2	本委託業務に係る提案見積限度額	4
3	契約保証金	4
第 3	評価委員会及び事務局	5
1	評価委員会の開催	5
2	事務局	5
第 4	スケジュール	6
第 5	参加申込・資格審査	7
1	参加申込書等の交付	7
2	参加申込の手続き	7
3	参加資格審査結果の通知	8
第 6	参加事業者説明会 (プロポーザル実施に係る説明会)・資料貸出	9
1	参加事業者説明会の開催	9
2	資料貸出	9
3	その他	9
第 7	質問の受付・回答	10
1	業務提案書等の作成に係る質問の受付	10
2	質問に対する回答	10
第 8	業務提案書等の提出	11
1	業務提案書等の提出	11
2	書類作成上の注意等	11

第 9	評価基準等	・ ・ ・ ・ ・	1 3
1	評価項目・配点	・ ・ ・ ・ ・	1 3
2	業務提案書に記載すべき事項	・ ・ ・ ・ ・	1 4
3	評価の着目点	・ ・ ・ ・ ・	1 9
第 1 0	プレゼンテーション・ヒアリング	・ ・ ・ ・ ・	2 0
第 1 1	受託候補事業者の選定・決定	・ ・ ・ ・ ・	2 0
1	受託候補事業者の選定	・ ・ ・ ・ ・	2 0
2	受託候補事業者の決定	・ ・ ・ ・ ・	2 1
3	結果の通知	・ ・ ・ ・ ・	2 1
4	結果の公表	・ ・ ・ ・ ・	2 1
第 1 2	プロポーザルの辞退	・ ・ ・ ・ ・	2 1
第 1 3	プロポーザルにおける瑕疵・失格条件	・ ・ ・ ・ ・	2 2
1	プロポーザルにおける瑕疵	・ ・ ・ ・ ・	2 2
2	失格条件	・ ・ ・ ・ ・	2 2
第 1 4	契約の手続き	・ ・ ・ ・ ・	2 2
1	契約締結に向けた協議	・ ・ ・ ・ ・	2 2
2	次順位者との交渉	・ ・ ・ ・ ・	2 2
3	契約に要する費用の負担等	・ ・ ・ ・ ・	2 3
4	仕様書	・ ・ ・ ・ ・	2 3
第 1 5	その他	・ ・ ・ ・ ・	2 3
1	プロポーザル参加に係る費用の負担	・ ・ ・ ・ ・	2 3
2	プロポーザル関連資料の使用等	・ ・ ・ ・ ・	2 3
3	プロポーザルの中止等	・ ・ ・ ・ ・	2 3
4	必要事項等の追加	・ ・ ・ ・ ・	2 3
5	問い合わせ先（事務局）	・ ・ ・ ・ ・	2 3

## 第1 プロポーザルの目的・参加資格

### 1 プロポーザルの目的

北九州市上下水道局（以下「上下水道局」という。）では、お客さまへの効率的かつ“つなぎ目のない”分かりやすいサービスを提供するため、平成24年度に「検針」から「料金収納」までの一連業務を集約し、「水道料金等徴収業務」として包括委託を開始した。

平成27年度からは、本業務の履行を通じて市内企業の育成を図るため、「一定規模の履行実績を有すること」の他、「市内に本社・本店又は本部を有す」ことを条件の一つとし、市内企業が共同企業体として参加できるようにした。

この共同企業体内でノウハウの継承が円滑に行われることを期待するとともに、上下水道局が取り組む海外水ビジネスや水道事業広域化等の事業分野において、将来的に市内企業が本業務のノウハウを活用した事業展開を図るための側面的支援になり、さらに、災害等緊急時より迅速に対応できる体制づくりが可能となった。さらに、令和2年度からは、「電話受付業務」と「検針」から「料金収納」までの一連の業務を統合し、「水道料金等徴収業務」として包括委託することで一層のつなぎ目の無いサービスを構築してきた。

本プロポーザルは、現在の受託事業者との契約期間が令和6年度で満了となることから、次期契約に向けた受託候補事業者の選定手続きとして行うものである。

受託候補事業者については、本業務を履行できる能力を有する者の中から、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プロポーザル方式により選定することで、安定した業務運用を確保すると同時に、お客さまサービスの向上と業務効率化を目指している。

### 2 参加資格

参加申込書の提出期間の末日時点において、次の各号のいずれにも該当する者であること。

なお、共同企業体による参加の場合は、第1号から第3号まで及び第8号については共同企業体を構成する事業者（以下「構成員」という。）の全員が、第4号から第7号までについては構成員のいずれかが、第9号については共同企業体が満たさなければならないものとし、かつ、構成員は第4号から第7号までのいずれかを満たさなければならないものとする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (2) 北九州市上下水道局物品等供給契約の競争入札参加者の資格及び審査等に関する規程（平成7年北九州市水道局管理規程第2号）第2条において準用する北九州市物品等供給契約の競争入札参加者の資格及び審査等に関する規則（平成7年北九州市規則第11号）第6条第1項の有資格業者名簿に記載されていること。
- (3) 北九州市から指名停止を受けている期間中でないこと。
- (4) 北九州市内に本社、本店又は本部を有し、かつ、その設置から1年以上を経過していること。
- (5) 日本国内において、令和6年4月1日現在で2年間以上、水道のメーター検針業務を適正に履行した実績があり、かつ、一つの事業体と契約した受託区域の人口が20万人以上であること。

- (6) 日本国内において、令和6年4月1日現在で2年間以上、水道の未納整理業務を適正に履行した実績があり、かつ、一つの事業体と契約した受託区域の人口が20万人以上であること。
- (7) 日本国内において、令和6年4月1日現在で2年間以上、水道の電話受付業務を適正に履行した実績があり、かつ、一つの事業体と契約した受託区域の人口が20万人以上であること。
- (8) 共同企業体による参加の場合、第5号又は第6号を満たす構成員が代表者となり、かつ、全ての構成員からそれぞれ3名以上の常時雇用関係にある社員を配置することができること。
- (9) 前項の業務の実施に必要な人数の社員を配置し、かつ、常時雇用関係にある社員を業務責任者として配置することができること。

## 第2 業務仕様・提案見積限度額等

### 1 業務仕様

業務委託仕様書のとおり

### 2 本委託業務に係る提案見積限度額

3,815,000,000 円

(5カ年の上限価格、消費税及び地方消費税を除く。)

提案見積金額が上記の限度額を超えると失格となる。

また、上記の限度額は、契約時の予定価格を示すものではない。

### 3 契約保証金

契約保証金は、原則として北九州市上下水道局契約規程で準用する北九州市契約規則（以下「規則」という。）第25条第1項第3号の規定により、契約金額の100分の5とする。ただし、規則第25条第7項第1号または第3号のいずれかに該当する場合は、免除する。

### 第3 審査委員会及び事務局

#### 1 審査委員会の開催

##### (1) 開催目的

プロポーザル参加事業者からの提案内容を審査し受託候補事業者を選定するため、「北九州市水道料金等徴収業務委託プロポーザル方式審査委員会（以下「審査委員会」という。）」を開催する。

##### (2) 審査事項

審査委員会は、プロポーザル参加事業者から提出された業務提案書等を別に定める北九州市水道料金等徴収業務委託プロポーザル評価基準に従い評価し採点を行う。

##### (3) 組織

審査委員会は、若干名の構成員で組織する。

構成員は、地域経済や行政サービス、企業経営、水道事業に関する有識者等のうちから、上下水道局長が委嘱する。

※ 別添「北九州市水道料金等徴収業務委託プロポーザル方式審査委員会設置要綱」のとおり。

#### 2 事務局

プロポーザル参加に係る各種提出書類の受付等は、下記の事務局で行う。

【事務局】 北九州市上下水道局総務経営部営業課

※ 所在地・連絡先等については、[第15-5]（24ページ）参照

#### 第4 スケジュール

プロポーザルによる受託候補事業者の選定は、下記の日程（予定）により実施する。

	内容	実施日
1	プロポーザル実施説明書、業務委託仕様書、参加申込書等の交付開始	令和6年6月11日（火）
2	参加申込書等の提出期間	令和6年6月24日（月）から 7月12日（金）まで
3	参加資格の審査結果通知	令和6年7月19日（金）
4	参加事業者説明会 （プロポーザル実施に係る説明会）	令和6年7月26日（金）
5	資料貸出期間	令和6年7月26日（金） から プレゼンテーション実施日 まで
5	質問書提出期間	令和6年7月26日（金） から 8月7日（水） まで
6	質問書回答日	令和6年8月21日（水）
7	業務提案書等提出期限	令和6年9月2日（月）
8	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6年10月中旬
9	提案書に係るプレゼンテーション及びヒアリングの実施	令和6年11月上旬
10	評価検討会による評価及び受託候補事業者の選定	令和6年11月中旬
11	選定結果通知・公表	令和6年11月中旬
12	契約締結及び移行準備等に関する協議開始	令和6年11月下旬
13	業務開始（業務運用）	令和7年4月1日（火）

#### 【注意事項】

- ① 提出期間における受付時間は、いずれも平日の8:30～17:15 までとする。
- ② 書類等の提出方法は、各項目所定の方法で行うものとする。
- ③ 持参以外の方法で書類等を提出する場合は、提出する旨を必ず事前に電話で事務局あて連絡すること。

## 第5 参加申込・資格審査

### 1 参加申込書等の交付

参加申込書等の配布は、北九州市上下水道局ホームページからダウンロードする方法によるものとする。

北九州市上下水道局ホームページ

<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/suidou/index.html>

### 2 参加申込の手続き

参加の申込みをする事業者（以下「参加申込事業者」という。）は、下記の方法により申込みの手続きを行う。

#### (1) 提出書類

- |  |         |
|--|---------|
| ① 「プロポーザル参加申込書」                                | 【様式第1号】 |
| ② 「共同企業体結成届・委任状及び使用印鑑届」                        | 【様式第2号】 |
| ③ 「会社概要書」                                      | 【様式第3号】 |
| ④ 「類似業務受託実績表」                                  | 【様式第4号】 |
| ⑤ 類似業務受託実績を証する契約書の写し                           | (任意様式)  |
| ⑥ 「認証取得状況届」                                    | 【様式第5号】 |
| ⑦ 取得認証の認定書・付属書の写し                              | (任意様式)  |
| ⑧ 経営比率計算書                                      | 【様式第6号】 |
| ⑨ 直近2ヶ年分の決算書<br>(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) | (任意様式)  |
| ⑩ 直近2ヶ年分の事業報告書                                 | (任意様式)  |
| ⑪ 直近の法人税申告書別表一及び四の写し                           |         |

#### 【提出書類について】

- ※ 日付については、原則元号で記載すること。
- ※ ②は、共同企業体で参加する場合、提出すること。なお、様式は構成員記入欄が2者分であるが、構成員が3者以上となる場合は、当該欄を追加して記入してよい。
- ※ ④は、本プロポーザル参加資格第6号及び第7号に該当する業務受託実績を全て記入すること。なお、共同企業体の構成員で該当する実績がない場合は、「該当なし」と記入すること。
- ※ ⑤は、④に記入した実績を証する契約書の写し（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）を提出すること。なお、該当する実績がない場合は提出不要。
- ※ ⑥は、該当する認証がない場合は、「該当なし」と記入すること。
- ※ ⑦は、⑥に記入した取得認証の認定書・付属書の写しを提出すること。なお、該当する認証がない場合は提出不要。
- ※ ③～⑪は、共同企業体で参加する場合は、全構成員分を提出すること。

(2) 提出期間

令和6年6月24日（月）から令和6年7月12日（金）まで

(3) 提出先

事務局

(4) 提出方法

持参または郵送（配達証明付き書留郵便）とし、郵送の場合は提出期限内必着とする。

(5) 提出部数

各1部

(6) 留意事項

一の事業者が複数の共同企業体において、構成員として参加申込みを行うことはできない。  
(重複申込不可)

### 3 参加資格審査結果の通知

参加資格の審査結果については、参加申込事業者に対し、令和6年7月19日（金）に下記のとおり通知する。

(1) 審査結果が参加資格ありの事業者への通知

「プロポーザル参加要請及び参加事業者説明会開催通知書」【様式第7号】により、参加事業者を対象にした説明会の開催と併せて通知する。

(2) 審査結果が参加資格なしの事業者への通知

「プロポーザル参加資格審査結果通知書」【様式第8号】により、資格なしと審査した理由と併せて通知する。

## 第6 参加事業者説明会（プロポーザル実施に係る説明会）・資料貸出

### 1 参加事業者説明会の開催

審査結果が参加資格ありの事業者（以下、「参加事業者」という。）を対象に、業務提案書等のプロポーザルに必要な書類の記載・提出要領について説明する。

なお、本説明会への参加は必須とする。

#### (1) 日時

令和6年7月26日（金） 時間未定

#### (2) 場所

小倉北区役所庁舎内〔会議室等は未定〕（小倉北区大手町1番1号）

※ 説明会を開催する会議室等は、参加事業者に別途通知する。

#### (3) 参加人数

1事業者につき（共同企業体の場合は1構成員につき）3名以内

### 2 資料貸出

上記説明会にて、次の資料を貸し出しする。

#### (1) 貸出資料

業務提案書等の作成に必要な各種資料

#### (2) 貸出期間

令和6年7月26日（金）からプレゼンテーション実施日まで

### 3 その他

説明会では、業務提案書・副本等に記載する「仮社名」の決定も行う。（〔第8-2（3）（12ページ）参照〕

## 第7 質問の受付・回答

### 1 業務提案書等の作成に係る質問の受付

業務提案書等の作成に係る質問がある場合は、質問内容を簡潔にまとめ、下記の書類に記入のうえ提出すること。

(1) 提出書類

「プロポーザルに関する質問書」【様式第9号】

(2) 提出先

事務局

(3) 提出方法

ファクシミリまたは電子メール

※ 着信確認は、送信者の責任において行うこと。

(4) 提出期間

令和6年7月26日（金）から8月7日（水）まで

### 2 質問に対する回答

(1) 回答日

令和6年8月21日（水）

(2) 回答方法

提出された全ての質問は、質問者を匿名化し、参加事業者全員へ回答する。



い表現に置き換えること。また、業務提案書の内容に見積金額は記載しないこと。

- ⑥ 記載にあたっては、[第9-2]（15ページ～20ページ）の「業務提案書に記載すべき事項」をよく読み、「(1)記載項目」を漏れなく記入し、「(2)記載上の注意点」にも留意すること。

(2) 「提案見積書」【様式第16号】及び「提案見積金額 年度別積算内訳書」【様式第17号】

- ① 「提案見積書」【様式第16号】には、本件委託業務全体の5年間に要する経費の総額を記入し、「提案見積金額 年度別積算内訳書」【様式第17号】には、その積算根拠を年度別に記入すること。
- ② 消費税及び地方消費税を除く金額で記入すること。
- ③ 業務提案書とは分けて厳重に封かん・封印し、提出すること。

(3) 「仮社名について」

- ① 参加事業者説明会で決定した仮社名は、下記様式の「仮社名」欄に記載すること。
- ・「業務提案書・表紙」（正本）【様式第11号】
  - ・「業務提案書・表紙」（副本）【様式第12号】
  - ・「会社概要書（業務提案書・別添資料）」【様式第13号】
  - ・「類似業務受託実績表（業務提案書・別添資料）」【様式第14号】
  - ・「従事者配置予定表（業務提案書・別添資料）」【様式第15号】
- ② 共同企業体で参加する場合は、下記書類は全構成員分を提出するものとし、構成員のうち代表者のものについては仮社名の後に“1”を記載し、その他の構成員のものについては、仮社名の後に“2”以下の番号を順に記載すること。
- ・「会社概要書（業務提案書・別添資料）」【様式第13号】
  - ・「類似業務受託実績表（業務提案書・別添資料）」【様式第14号】

〈共同企業体の構成員の仮社名記載例〉

共同企業体の仮社名が「A社」（3社による共同企業体）の場合、構成員のうち、代表者については「A1社」、その他の構成員については、「A2社」「A3社」と記載する。  
注）番号の振り方は、全ての書類で統一させること。

(4) その他

- ① 業務提案書等の提出は、一の参加事業者（共同企業体）につき1件とする。
- ② コンパクトディスク等、電子装置を使用する記憶媒体での提出は認めない。
- ③ 業務提案書等の著作権は、それぞれの製作者に帰属するが、プロポーザルの実施上必要な場合は、無断、無償で複製することがある。
- ④ 提出期限日の翌日以降における書類差し替え、追加及び再提出は認めない。
- ⑤ 業務提案書等の提出された書類は、返却しないものとする。
- ※ 日付については、原則元号で記載する。
- ⑥ 提案書等に係る内容は、受託候補事業者特定の目的以外に使用しない。ただし、提案者の了解を得たときは、この限りではない。また、北九州市情報公開条例第5条に基づく開示請求があったときは、法人等の競争上又は事業運営上の地位その他社会的な地位を害す

ると認められるもの等不開示情報を除いて、開示請求者に開示する。

## 第9 評価基準等

1 評価項目・配点 評価項目・配点等は、次の表のとおり。(合計400点満点)

区分	項目	評価対象 (提出書類等)	配点
0 会社内容	A 会社概要・財務状況	・会社概要書 ・公的認証取得状況届 ・経営比率計算書 ・決算書、事業報告書 等	44
	B 業務受託実績	・類似業務受託実績表	
1 経営方針	A 経営理念及び社会的責任	・業務提案書 ・従事者配置予定表 ・プレゼンテーション及び ヒアリング 等	16
	B 人材育成等		
2 業務体制等	A 業務体制・業務執行計画		92
	B 地域貢献 (地元雇用等)		
	C 地元企業育成		
3 業務履行方法	A メーター検針、検針指導及び調定業務に関する企画及び技術提案		144
	B 未納整理業務 (停水含む) に関する企画及び技術提案		
	C 閉栓精算業務に関する企画及び技術提案		
	D 窓口業務及び現金取扱いに関する企画及び技術提案		
	E データ入力等の内勤業務に関する企画及び技術提案		
	F 電話受付業務及び各種問合せ対応に関する企画及び技術提案		
	G 受益者負担金事務補助等新規委託業務		
4 個人情報保護・防災対策等	A 個人情報保護に対する考え方		31
	B 防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方		
5 その他提案	A その他の業務提案	23	
6 意欲・信頼性等	A 意欲・信頼性・ヒアリング回答	18	
7 提案見積金額	A 提案見積金額	・提案見積書	32
合 計			400

## 2 業務提案書に記載すべき事項

### (1) 記載項目

業務提案書には、下記の項目について漏れなく記載すること。

注) 太文字でアンダーライン付きの丸囲み数字 (例: **①**) の項目は、共同企業体の場合は、各構成員ごとに記載すること。この場合は、構成員を区別するため、[第8-2-(3)] (12ページ)の「仮社名について」の「共同企業体の構成員の仮社名記載例」に基づいた表記を行うこと。

区分	項目 (記載すべき事項)
1 経営方針	<b>A 経営理念及び社会的責任</b>
	<b>①</b> 自社の経営理念 (社訓、事業方針等) 及びそれを従事者に浸透させるための取り組みについて具体的に記載すること。
	<b>②</b> 自社の社会貢献に関する取り組みについて具体的に記載すること。
	<b>③</b> 公営企業の業務受託者としてコンプライアンス (法令遵守等) をどのように考えているか。
	<b>B 人材育成等</b>
	<b>①</b> 自社における人材育成の方針を定めているか。また、目標とする人材とはどのようなものか、具体的に記載すること。
<b>②</b> (給与や休暇、福利厚生等以外で) 業務従事者のモチベーションアップや離職防止対策について、これまでの自社の取り組みを具体的に記載すること。	
2 業務体制等	<b>A 業務体制・業務執行計画</b>
	業務履行場所における人員の配置計画、指揮命令系統等はどうなっているか。
	<b>①</b> a. 各組織 (係、班等) の役割、担当業務及び業務別の配置予定者数 b. 指揮命令系統、管理・責任体制 上記 a. と b. をまとめた組織・人員配置図もあわせて示すこと。
<b>②</b> 配置予定の全従事者数、そのうち社員として雇用する人数 (割合) を具体的に示すこと。 なお、ここでいう社員とは、社会保険 (健康保険及び厚生年金保険) に加入し、一年以上の雇用関係が見込まれる者をいう。(社会保険の加入対象とならない社員や派遣契約、パート従業員等を除く。) 注) 共同企業体の場合は、構成員ごとの人数を内数として示すこと。	

③	開所日・受付時間の異なる電話受付業務（土曜日・祝日緊急対応専用電話窓口を含む。）との業務連携について、どのように考えているか。お客さまセンターの受付時間外・閉所日に、検針や未納に関する相談や苦情等の電話が入ることを想定して、具体的に記載すること。
④	業務責任者、副業務責任者及び各業務主任者（リーダー）について、豊富な経験に基づく技能・知識を有する者を配置できるか。（経験・資格等）
⑤	急な欠員が発生した場合は、即座に適切に対応できる人員体制をどのように確保するか。
⑥	業務従事者全体のお客さまに対する接遇能力及び苦情対応能力の向上を図るため、業務開始前後において具体的にどのような取り組みを行うか。
⑦	契約締結から業務開始までの準備期間について、どのような移行体制・移行計画を予定しているか。（業務従事者の確保、研修、引継ぎ等の具体的な体制・スケジュールを記載すること。）
⑧	契約期間終了にあたり、事前に新たな受託事業者に対して円滑に業務を引継ぐ体制がとれるか。（引継内容、引継体制、スケジュールについてどのように考えているか。）
⑨	受託者側で整備する業務マニュアルの作成スケジュールを具体的に記載すること。また、業務開始後のマニュアルの管理及び更新について、どのように考えているか。
⑩	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に対応するか。（体制、対処方法等）
⑪	電話受付から検針・収納（未納整理）までの各業務の包括委託の効果として、処理の効率化・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か。
⑫	上下水道連携による処理の効率化・迅速化について、組織としてどのような取り組みができるか。 水道料金の算定・徴収に係る事務（水道使用水量に基づく下水道使用料の算定・徴収を含む）と地下水等の使用による下水道使用料の算定・徴収に係る事務の一体的管理及び効率的な処理について、どのように取り組むのか。
<b>B 地域貢献（地元雇用等）</b>	
①	全業務従事者数のうち、地元（給水区域内）で確保することを予定している人数（割合）を具体的に記載すること。・市内及び市外の新規学卒者や第二新卒者など若者の地元就職支援に係る提案を評価する。

	②	地元の活性化等に対する貢献（社会貢献及び経済貢献等）について、どのような優れた提案があるか。
	<b>C 地元企業育成</b>	
	①	地元企業育成について、育成する立場にある企業（業務ノウハウを有する企業）では、どのように考え、どのような取り組みを行うか。
	②	育成される企業（業務ノウハウを継承される企業）では、持続的なノウハウ等の蓄積及び今後の成長に向けて、どのような取り組みを行うか。
	③	市内スタートアップ企業との取引等で地域経済に貢献する取り組みはあるか。
<b>3 業務履行方法</b>	<b>A メーター検針、検針指導及び調定業務に関する企画及び技術提案</b>	
	①	検針員として配置予定の人員について、下記の点を具体的に記載すること。 ・配置人員数と当該積算根拠に関する説明 ・うち経験者数（割合）
	②	検針員をどのように確保するか。 また、契約期間中、経験及びスキルのある検針員を確保しつづけるため、その身分や処遇等をどのように考えているか。
	③	検針指導業務（検針員の管理・指導、検針結果の点検・調査、検針データの管理等）に配置予定の人員について、下記の点を具体的に記載すること。 ・配置人員数と当該積算根拠に関する説明 ・人材（能力）に関する説明。
	④	検針指導員が検針結果の点検・調査、それに基づく使用水量の認定処理等を行ったものについて、業務主任（業務リーダー）がどの程度の間隔でチェックを行うか。
	⑤	誤検針の抑制対策をどのように考えているか。また、誤検針があった場合は、どのように対応するか。
	⑥	虚偽検針（未検針を検針済みとして装う等）を防止するため、どのような対策を行うか。また、虚偽検針が発覚した場合は、どのように対応するか。
	⑦	「使用水量のお知らせ」等の帳票を誤投函した場合は、どのように対応するか。
	⑧	検針遅れには、どのように対応するか。

⑨	休日の検針において、お客さまからの苦情や問い合わせについて、検針員だけで対応できない場合は、どのように対応するか。
⑩	当該業務の改善または効率化について、どのような提案があるか。
<b>B 未納整理業務（停水含む）に関する企画及び技術提案</b>	
①	未納整理業務（停水含む）に配置予定の人員について、下記の点を具体的に記載すること。 ・ 配置人員数と当該積算根拠に関する説明 ・ 人材（能力）に関する説明。
②	未納整理業務（未収状況、収納状況等）の履行状況の確認は、誰がどの程度の間隔で行うか。
③	未納料金の督促をより効率的かつ効果的に行うための方策（停水に至る前に未納料金を徴収する工夫）について、具体的に記載すること。
④	未納者が受託区域外に転出した場合の対応について、どのように考えているか。
⑤	停水を執行後の未納者に対して、どのように対応するか。
⑥	暴力団関係者等からの不当要求や料金未納について、どのように対応するか。
⑦	長期・大口未納者に対して、どのように対応するか。また、顧問弁護士に相談できる体制にあるか。
⑧	生活困窮者、生活弱者に対して、どのように対応するか。
⑨	停水の解除を除き、夜間・休日の未納者への対応について、どのように考えているか。
⑩	当該業務の改善または効率化について、どのような提案があるか。
<b>C 閉栓精算業務に関する企画及び技術提案</b>	
①	閉栓精算業務に配置予定の人員について、下記の点を具体的に記載すること。 ・ 配置人員数と当該積算根拠に関する説明 ・ 人材（能力）に関する説明
②	閉栓精算業務の管理をどのように行うか。
③	繁忙期間における閉栓精算業務は、どのような体制で行うか。

	④	翌日（休日）に帰国する外国人のお客さまから、本日夜間または翌日（休日）に現地にて現金で精算してほしいと申し出があった場合、どのように対応するか。
	⑤	当該業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。
	<b>D 窓口業務及び現金取扱いに関する企画及び技術提案</b>	
	①	窓口でのお客さまサービスの向上について、(接遇研修を実施する以外に)具体的にどのような取り組みができるか。
	②	窓口における現金（窓口還付用や釣り銭用）の管理方法（遺失等の防止対策を含む）について、どのような対策をとるか。
	<b>E データ入力等の内勤業務に関する企画及び技術提案</b>	
	①	データ入力等の内勤業務において、どのような人材（能力等）を配置するか。
	②	データ入力ミス等に対する対策について、どのように考えているか。また、公的機関等に関する照会・回答事務について、マニュアルの作成や営業課との連携、事務の簡素化をどうすすめていくか。
	<b>F 電話受付業務に関する企画及び技術提案</b>	
	①	電話受付業務に配置予定の人員について、下記の点を具体的に記載すること。 ・配置人員数と当該積算根拠に関する説明。 ・人材（能力）に関する説明。
	②	苦情・クレームに対してどのような対応を行うか。
	③	電話応答率を上げるために、どのような対策を行うか。
	④	当該業務の改善または効率化について、どのような提案があるか。より質の高い業務が実施できる提案であるか。
	<b>G 受益者負担金事務補助等新規委託業務に関する企画及び技術提案</b>	
	①	下水道受益者負担金の賦課徴収に係る補助事務について、マニュアルの作成や営業課との連携、事務の簡素化をどうすすめていくか。
	②	下水道汚水排水量認定の補助事務について、効率的な処理について提案を求める。また、事務処理ミスを出さない体制について提案を求める。
4 個人情報保護 ・防災対策等	<b>A 個人情報保護に対する考え方</b>	
	①	情報セキュリティについて、どのように考えているか。また、これまでに受託した業務履行場所（事務所等）における個人情報の管理体制・方法は、どうなっているか。
	②	本業務の従事者に対し、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。
	③	想定される情報漏洩の事例とそれが発生した際の対応方法について、具体的に記載すること。

	<b>B 防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方</b>
	① 地震、火災等の災害に備えた防災対策及び災害が発生した場合を想定した対策はあるか。事業継続計画や危機管理マニュアルを作成しているか。
	② 災害時や伝染病流行時等において、多数の業務従事者が出勤困難になった場合における業務の継続体制及び他の事業所等からの応援体制を具体的に提示可能か。
	③ 広範囲にわたる大規模な断水事故等が発生した場合、本市に対してどのような支援・協力ができるか。具体的な計画はあるか。
<b>5 その他提案</b>	<b>A その他の業務提案</b>
	① その他、主にお客さまサービスの向上につながる企画、提案はあるか。(仕様書に記載された業務以外のものも含む。)
	② R P AやA I等を活用した業務効率化につながる企画、提案はあるか。
	③ カーボンニュートラルや省エネルギーの推進等 GX (グリーントランスフォーム) に関連する取組みはあるか。
	④ 水道料金及び下水道使用料の徴収率等収入を上げる、経費を節減する等経営改善につながる企画・提案はあるか。また、業務改善による経費節減はあるか。

## (2) 記載上の注意点

- ① 記載内容は、該当する「区分・項目」の番号・記号を明示すること。

≪記載例≫

< 1 - A - ① >

『当社の経営理念について』

- ・当社の経営理念は、・・・である。
- ・上記の理念に従事者に浸透させるため、・・・などの取り組みを行っている。

- ② 区分「1 経営方針」の項目については、共同企業体で参加する場合は、各構成員ごとに記載すること。なお、構成員を区別するため、「第8-2-(3)」（12ページ）の「仮社名について」の≪共同企業体の構成員の仮社名記載例≫に基づいた表記を行うこと。

## 3 評価の着目点

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、企業経営における信頼性、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、本市の水道及び下水道事業の業務効率化並びにサービス向上に寄与するものとなっているかについても考慮する。

## 第10 プレゼンテーション・ヒアリング

提案書が提出された後、参加事業者ごとにプレゼンテーション及びヒアリングを実施する。なお、プレゼンテーション及びヒアリングの内容も評価の対象となるため、事務局において録音を行う。

### (1) 実施時期

令和6年11月上旬

※ 具体的な日時、場所及び内容等については、令和6年10月中旬に「プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書」【様式第18号】により通知する。

### (2) 実施方法

- ① 所要時間は、1参加者につき60分以内とする。
  - ア プレゼンテーション 30分以内
  - イ 質疑応答 30分程度
- ② 参加事業者は、プレゼンテーションを実施するにあたっては、社名等が特定できないようにすること。
- ③ プレゼンテーションは、提出した資料等で特にアピールしたい項目を中心に説明を行うものであり、補足説明資料や新たな資料等を提出することはできない。
- ④ 参加事業者のうち希望者は、電子機器類を用いてプレゼンテーションを行うことができる。その際、プロジェクター及び投影面（スクリーンまたは白壁）については、事務局で用意する。

### (3) 参加人数

1事業者につき（共同企業体の場合は構成員全体で）6名以内

※ 共同企業体の場合は、各構成員から必ず1名以上出席すること。

※ 参加事業者は、「プレゼンテーション及びヒアリング出席予定者等報告書」【様式第19号】により、事前に出席予定者等について事務局に報告するものとする。提出方法は、電子メールまたはファクシミリとする。

## 第11 受託候補事業者の選定・決定

### 1 受託候補事業者の選定

#### (1) 審査委員会による評価

審査委員会は、プロポーザル参加事業者の業務提案書等、プレゼンテーション及びヒアリングの内容について、各項目の評価基準に基づき下記のとおり評価及び採点を行う。

- ① 審査委員会全体で評価する項目については、項目ごとに全ての委員の合意による統一した評価点数を得点とする。
- ② 審査委員会の各委員が個別に評価する項目については、項目ごとに委員の評価点数を合計し、その平均点（小数点以下の端数がある場合は小数点第2位以下を四捨五入する）を得点とする。

- ③ 提案見積金額については、あらかじめ定めた算定式により点数化されたものを得点とする。なお、提案見積金額が、委託業務内容に適合した履行がされない恐れがあるほど低額の場合、当該見積金額にかかる得点は0点とする。
- ④ 上記①～③の得点の合計を当該参加事業者の総合得点とし、総合得点が最も高い者を受託候補事業者として選定する。
- ⑤ 総合得点が最も高い参加事業者が二者以上あるときは、次の項目を順に判定し選定を行う。
  - ア 業務履行方法に関する得点が高い事業者
  - イ 財務状況に関する得点が高い事業者
  - ウ 提案見積金額に関する得点が高い事業者

## (2) 選定結果の報告

審査委員会は、選定結果を北九州市上下水道局長（以下「上下水道局長」という。）に報告する。

## 2 受託候補事業者の決定

上下水道局長は、選定結果の報告を受け、受託候補事業者を決定する。

## 3 結果の通知

### (1) 決定した事業者への通知

受託候補事業者に決定した事業者に対しては、「受託候補事業者決定結果通知書」【様式第21号】により結果を通知する。

### (2) 決定されなかった事業者への通知

受託候補事業者に決定されなかった事業者に対しては、「受託候補事業者非決定結果通知書」【様式第22号】により結果を通知する。

### (3) その他

上記(1)及び(2)の通知には、当該事業者の得点、決定した事業者の名称及び得点、並びにその他の事業者の得点のみを記載した文書を添付する。

## 4 結果の公表

受託候補事業者の決定結果については、上下水道局ホームページで公表する。公表内容は、決定した事業者については名称と得点を、決定しなかった事業者は得点のみを公表する。

## 第12 プロポーザルの辞退

参加事業者が、プロポーザルを辞退する場合には、下記の書類を提出すること。

### (1) 提出書類

「プロポーザル参加辞退届」【様式第20号】

(2) 提出期限

プレゼンテーション及びヒアリング実施日の前日

(3) 提出先

事務局

(4) 提出方法

持参または郵送（配達証明付き書留郵便）とし、郵送の場合は提出期限内必着とする。

### 第13 プロポーザルにおける瑕疵・失格条件

#### 1 プロポーザルにおける瑕疵

- (1) プロポーザルにおいて、参加事業者の手続き、提出書類、参加資格等について瑕疵があることが判明した場合、または、書類が提出期限内に提出されなかった場合は、その内容について審査委員会で審議の上、対応を決定する。
- (2) 審査委員会は、必要に応じて参加事業者に対し、前号の瑕疵についてヒアリングを行うことができるものとする。
- (3) 上下水道局は、第1号に定める瑕疵が重大又は悪質であり、プロポーザルの公平性又は公正性を著しく損なう恐れがあると認められる場合は、プロポーザルに係る決定事項を取り消すことができる。

#### 2 失格条件

参加事業者または決定した受託候補事業者に、次に掲げる事由が生じた場合は、参加事業者の認定または受託候補事業者の決定を取り消す。

- ① 委託契約の締結以前に、本プロポーザルの参加資格要件を欠く者となった場合。
- ② 提案見積金額が提案見積限度額を超えている場合。
- ③ 受託候補事業者の選定に関して、自己の有利になる目的のため、審査委員会の構成員及び上下水道局への接触等の働き掛け（第三者による場合も含む）を行うなど、プロポーザルの公正な執行を妨げるような不正行為が認められた場合。

### 第14 契約の手続き

#### 1 契約締結に向けた協議

上下水道局は、受託候補事業者と契約の締結に向けて契約内容等の協議を行い、合意に達した場合は、その受託候補事業者と随意契約により契約を締結する。

#### 2 次順位者との交渉

上下水道局は、受託候補者が業務委託契約を締結できない何らかの事由が発生した場合、または協議が整わない場合には、プロポーザル結果において次順位以下となった参加事業者のうち、総合得点が上位であった者から当該業務委託について交渉を行うことができる。

### 3 契約に要する費用の負担等

契約に要する費用は全て受託候補事業者の負担とする。また、既に決定した事項の取り消しによる補償等は一切行わない。

### 4 仕様書

契約書に添付する仕様書は、プロポーザル実施当初の仕様書をもとに、受託候補事業者の業務提案書等における提案が優れたものと認められるときは、上下水道局の判断により追加、変更、削除等を行うことができるものとする。したがって、業務提案書等は確実に実現できる範囲で記載すること。

## 第15 その他

### 1 プロポーザル参加に係る費用の負担

プロポーザル参加に伴う書類等の作成及び提出に係る費用、旅費、その他一切の費用については、全て参加事業者の負担とする。

### 2 プロポーザル関連資料の使用等

参加事業者（プロポーザルを辞退した者も含む。）は、上下水道局が提供または貸与する資料を本プロポーザルに係る検討以外の目的で使用することはできない。

### 3 プロポーザルの中止等

上下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、または取消すことがある。その場合における参加事業者の損害について、上下水道局は負担しない。

### 4 必要事項等の追加

本書に定める事項以外にプロポーザルの実施に当たって、必要な事項が生じた場合には、参加資格審査結果の通知前においては上下水道局のホームページを通じて、また参加資格審査結果の通知後においては参加事業者に書面により通知する。

### 5 問い合わせ先（事務局）

北九州市上下水道局 総務経営部 営業課

担当：木村、中村

所在地 〒803-8510

北九州市小倉北区大手町1番1号

電話 093-582-3623

FAX 093-582-3600

電子メール sui-eigyoku@city.kitakyushu.lg.jp