

三原市水道事業料金等関連業務委託に係る
公募型プロポーザル
実施説明書

令和4年11月25日

三原市水道事業

目 次

1 目的等	1
2 業務概要	1
3 参加資格要件	4
4 業務に関する提案限度額	5
5 長期継続契約	5
6 契約保証金	5
7 業務委託料の支払	6
8 日程等の予定	6
9 質問書の提出及び回答方法等	6
10 参加申込書等の提出方法	7
11 参加資格審査結果の通知	7
12 業務提案書等の作成及び提出方法	7
13 評価項目等	8
14 業務提案書の審査及び評価の実施方法	9
15 業務委託契約の締結	10
16 失格要件	10
17 その他	11
18 問い合わせ先	11

三原市水道事業料金等関連業務委託に係る公募型プロポーザル実施説明書

1 目的等

三原市水道事業では、「三原市水道事業料金等関連業務委託」（以下「本業務」という。）において、水道事業に関する経験と優れた能力を持つとともに、水道維持管理等においても相当の知識を有する受注者を選定し、水道事業の安定運営と効率化、お客さまのサービスの向上を図ることを目的とします。

また、三原市水道事業は、令和5年4月1日から広島県水道広域連合企業団（以下「企業団」という。）による事業運営を開始し、本業務に関する全ての権利及び義務は、同日をもって企業団へ承継されるため、根拠条例等についても企業団の条例等が適用されることとなります。

2 業務概要

(1) 業務名

三原市水道事業料金等関連業務

(2) 業務実施区域

三原市内全域及び三原市水道事業が指示する区域

(3) 業務内容

水道料金等（水道料金及び各種手数料並びに三原市下水道事業から徴収事務等を委託された下水道使用料及び漁業集落排水処理施設使用料の徴収等に係る業務、メーター管理業務、給水窓口業務を含む。）に関連する次の業務とします。（詳細は別紙「三原市水道事業料金等関連業務委託仕様書」による。）

ア 電話・窓口業務

- (ア) 窓口受付，収納受付
- (イ) 検針，滞納等電話対応
- (ウ) 開閉栓受付，異動等受付及び入力

イ 検針業務

- (ア) 検針作業全般（ハンディーターミナル等を含む）
- (イ) 検針情報管理（検針情報・順路図等のデータ化）
- (ウ) 再調査（未検針・難検針の対応，宅内漏水の簡易漏水調査対応，無届転居等の対応）

ウ 開閉栓現地対応業務

- (ア) 開閉栓作業（休止中の異常対応含む）
- (イ) 現地精算作業

エ 滞納整理業務

- (ア) 滞納整理データ等の作成
- (イ) 郵送，訪問及び電話による催告
- (ウ) 給水停止等

オ 調定・請求・収納業務

- (ア) 料金システムによる調定確定処理
- (イ) 納入通知書, 督促状, 催告状, 口座振替済通知書等の発送
- (ウ) 収納金データの料金システム消込作業 (納入通知書, 口座振替収納, コンビニ収納 (スマートフォン決済による収納を含む))
- (エ) 使用者等に対する過誤納金の連絡及び還付充当調整

カ メーター管理業務

- (ア) 入出庫管理
- (イ) 検満取替の管理

キ 給水窓口業務

- (ア) 各種申請書類等の受付及び審査
- (イ) 配管図閲覧者の対応
- (ウ) 電話対応

ク 上記に附帯する業務で, 発注者が必要に応じ指示する業務

(4) 契約期間

業務委託契約締結日から令和8年3月31日までとする。

(地方自治法(昭和22年法律第67号)第234条の3に基づく長期継続契約)

(5) 準備期間

業務委託契約締結日の翌営業日(発注者の翌営業日)から令和5年3月31日までを業務開始に向けた準備期間とし, 準備期間中に要する費用は全て受注者の負担とします。

(6) 履行期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日までの3年間とする。

(7) 本業務の実績等については, 次のとおりです。

ア 電話・窓口業務 (令和3年度実績)

- (ア) 電話対応: 開閉栓受付 9,234 件, 請求・収納案内 963 件, 滞納整理 1,263 件,
その他 3,848 件
- (イ) 窓口対応: 料金等受領 2,625 件, 滞納整理 585 件, 総合案内 1,824 件,
その他 23 件
- (ウ) インターネット対応: 開閉栓受付等 363 件

イ 検針業務 (令和3年度実績)

- (ア) 検針区域: 三原市内全域, 検針サイクル: 隔月検針
- (イ) 検針件数: 奇数月 21,013 件 (令和4年3月検針数)
偶数月 23,730 件 (令和4年2月検針数)
自動検針件数 7 件 (毎月検針)
- (ウ) 再検針・異常水量調査件数 2,708 件 (うち宅内簡易漏水調査 666 件)

ウ 開閉栓 (令和3年度実績)

- (ア) 開栓件数 3,503 件 (営業時間内 3,303 件, 営業時間外 200 件)

- (イ) 閉栓件数 3,746 件（営業時間内 3,600 件，営業時間外 146 件）
 (ウ) 現地精算を伴う閉栓 14 件（上記(イ)の閉栓件数に含まれないもの）

エ 滞納整理

- (ア) 収納率の推移

年度	収納率
令和 3 年度	98.8%
令和 2 年度	98.7%
平成 31 年度	98.5%

- (イ) 水道料金過年度未収金額（令和 4 年 4 月 1 日時点）

年度	調定件数	金額
令和 3 年度分	5,572 件	32,585,974 円
令和 2 年度分	177 件	631,294 円
平成 31 年度分	191 件	693,827 円
平成 30 年度分	165 件	600,253 円
平成 29 年度分	149 件	291,101 円
平成 28 年度以前分	482 件	1,671,642 円

- (ウ) 督促・催告・給水停止等（令和 3 年度実績）

項目	件数
督促状発送	15,525 件
催告書発送	5,939 件
給水停止最終通告	3,178 件
給水停止訪問	403 件
給水停止執行	290 件

※給水停止執行条件 3 か月分以上滞納

- (エ) 調定・請求・収納（令和 3 年度実績）

項目	件数
調定件数	469,252 件
納付書発送件数	71,921 件
口座振替依頼件数	394,807 件
口座再振替依頼件数	5,341 件
口座振替済通知書発送件数	5,143 件
口座再振替済通知書発送件数	37 件
納入通知書収納件数	15,757 件
口座振替収納件数	407,894 件
コンビニ（スマートフォン含）収納件数	49,990 件
過誤納金充当・還付件数	737 件

※1 収納代理金融機関

中国銀行，広島銀行，もみじ銀行，しまなみ信用金庫，呉信用金庫，広島信用金庫，三原農業協同組合，広島中央農業協同組合，広島県信用組合，両備信用組合，中国労働金庫，中国地方 5 県内のゆうちょ銀行・郵便局

※2 コンビニ収納（スマートフォン収納を含む。）

収納代行会社 地銀ネットワークサービス(株)

※3 発注者の企業団参加に伴い、上記の「※1 収納代理金融機関」及び「※2 コンビニ収納（スマートフォン収納を含む。）」に変更が生じる場合があります。

オ メーター管理及び情報入力（令和3年度実績）

項目	件数	備考
検満時の取付及び撤去	4,589件	8年1回の取り替え
随時の取付及び撤去	216件	取付62件, 撤去154件
購入	4,805件	
参考：令和5年度から令和7年度の予定数量 （検満時の取付及び撤去） 令和5年度6,653件, 令和6年度5,845件, 令和7年度7,508件 （随時の取付及び撤去） [取付] 令和5年度68件, 令和6年度68件, 令和7年度68件 [撤去] 令和5年度140件, 令和6年度140件, 令和7年度140件		

カ 給水窓口業務（令和3年度実績）

項目	件数
給水装置工事申請（審査）	594件
給水装置工事完成届（検査）	534件
配管図閲覧	1,573件
給水工事協議申請等	事前協議39件
分岐工事届	180件/年

3 参加資格要件

本業務のプロポーザルの参加資格は、次に掲げる要件の全てを満たす者とする。

- (1) 平成29年4月1日以降に、給水戸数30,000戸以上の水道事業者が発注する検針業務及び料金収納業務並びにメーター管理業務及び給水窓口業務の受注実績を有すること。
- (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者であること。
- (3) 会社法（平成17年法律第86号）第475条又は第644条の規定に基づく清算の開始、破産法（平成16年法律第75号）第18条第1項若しくは第19条第1項の規定に基づく破産手続きの申立て、会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定に基づく再生手続きの申立てがなされた者（会社更生法又は民事再生法の規定に基づく更生手続の開始をした者又は再生計画の認可決定を受けた者を除く。）でないこと。
- (4) 暴力団（暴力団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項に規定する暴力団をいう。）又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。）若しくは暴力団の構成員でなくなった日から5年を経過しない者又はこれらの統制下にある者でないこと。

- (5) 参加申込書の提出の日から契約締結までの間において、広島県又は三原市から指名停止基準に基づく指名停止を受けていない者であること。
- (6) 本業務を統括する本店、支店又は営業所が広島県内に所在していること。
- (7) 三原市税並びに消費税及び地方消費税の滞納者でない者（法人及びその代表者）であること。
- (8) 三原市水道事業給水条例（平成17年三原市条例第255号）で規定する水道料金、加入金、手数料及び三原市下水道条例（平成17年三原市条例第232号）で規定する使用料（旧三原市及び旧本郷町の区域に係る使用料に限る。）並びに三原市漁業集落排水処理施設設置及び管理条例（平成17年三原市条例213号）で規定する使用料の滞納者でない者（法人及びその代表者）であること。

4 業務に係る提案限度額

提案限度額は279,060千円（3年間の合計額。消費税及び地方消費税額を除く。）とします。

なお、提案見積書に記載する提案価格が、この提案限度額を超えた場合は無効とします。

5 長期継続契約

- (1) 本件契約は、三原市水道部長期継続契約を締結することができる契約に関する規程（平成22年水道事業管理規程第2号）による契約であり、発注者の予算に関し議決権を有する議会等において、本件契約に係る令和5年度予算が成立したときをもって効力が生じるものとします。また、本件契約の締結日の属する年度の翌年度以降において、本件契約に係る予算が減額又は削除された場合は、契約を変更又は解除することとなります。

なお、契約の解除によって生じた本件契約の受注者の損害について、発注者はその賠償の責めを負わないものとします。

- (2) 発注者における令和5年度以降の予算（本業務委託契約に係る予算を含む。）は、企業団議会において審議されることとなります。

6 契約保証金

受注者は、契約金額の総額（消費税及び地方消費税額を含む。）の100分の10以上の契約保証金を契約締結時までに納付するものとします。ただし、契約保証金に代わる担保として金融機関等の保証をもって契約保証金の納付に代えることができます。また、次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を免除ことができます。

- (1) 受注者が保険会社との間に発注者を被保険者とする履行保証保険契約を締結し、当該履行保証保険契約に係る保険証券を提供したとき。
- (2) 受注者が過去2年間に、当該契約と種類を同じくし、かつ規模を同等以上とする契約を市又は国（特別の公法人で、その事業の執行について主務大臣の監督を受けるものを

含む。)若しくは他の地方公共団体と2回以上にわたって締結し、これらをすべて誠実に履行した者で、契約締結後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。

7 業務委託料の支払

業務委託料の支払いは月払いとし、業務開始月分から、翌月払いとします。

8 日程等の予定

内 容	日 付 等
公告	令和4年11月25日(金)
質問書の提出期限	令和4年12月2日(金)午後5時まで
質問書に対する回答期限	令和4年12月8日(木)
参加申込書等の提出期限	令和4年12月12日(月)午後5時まで
参加資格審査結果の通知	令和4年12月15日(木)
業務提案書等の提出期限	令和4年12月26日(月)午後5時まで
プレゼンテーションの実施	令和5年1月10日(火)
審査結果の通知	令和5年1月16日(月)
業務委託契約の締結	令和5年1月下旬
履行期間開始	令和5年4月1日(土)

なお、スケジュールは公告日現在の予定であり、やむを得ず変更する場合があります。

9 質問書の提出及び回答方法等

(1) 質問内容

本実施説明書に記載する業務提案書等作成、提出に必要な事項に限るものとし、審査に係る質問は受け付けません。

(2) 質問の提出方法等

ア 提出書類

質問書(別紙「様式第1号」)によるものとします。

イ 提出期限

令和4年12月2日(金)午後5時まで

ウ 提出方法

持参又はFAX(いずれの方法も提出期限必着とします。)

持参による場合の受付時間は、営業日の午前9時から午後5時までとします。また、FAXで提出する場合は、発信の旨を速やかに電話で連絡してください。

エ 提出先

〒723-0065 広島県三原市西野五丁目14番1号 三原市水道部管理課料金係

FAX: 0848-64-2135 電話: 0848-64-2243

(3) 質問に対する回答方法

質問に対する回答は、令和4年12月8日(木)までに三原市水道部ホームページ(<https://www.mihara-waterworks.jp>)に掲載します。

10 参加申込書等の提出方法

(1) 提出書類（各 1 部）

- ア 参加申込書（別紙「様式第 2 号」）
- イ 会社概要書（別紙「様式第 3 号」）
- ウ 法人登記簿謄本の写し（参加申込書を提出する日を基準として 3 か月以内に発行されたものに限ります。）
- エ 財務状況（直近 3 か年の各会計年度における損益計算書及び貸借対照表）
- オ 会社概要や業務内容等を記載したパンフレット，定款等
- カ 受注実績証明書（別紙「様式第 4 号」）及び業務委託契約書の写し
- キ 消費税及び地方消費税の納税証明書（参加申込書提出日以前 3 か月以内に証明されたもの。写し可。）
- ク 三原市税の納税証明書（参加申込書提出日以前 3 か月以内に証明されたもの。写し可。三原市に納税義務がない場合は不要。）

(2) 提出期限

令和 4 年 1 2 月 1 2 日（月）午後 5 時まで

(3) 提出方法

持参又は郵送（いずれの方法も提出期限必着とします。）

郵送による場合は簡易書留等により記録が残るようにすること。また，持参による場合の受付時間は，営業日の午前 9 時から午後 5 時までとします。

(4) 提出先

〒723-0065 広島県三原市西野五丁目 1 4 番 1 号 三原市水道部管理課料金係

11 参加資格審査結果の通知

提出された参加申込書及び添付書類により，参加資格審査した結果を，令和 4 年 1 2 月 1 5 日（木）に，参加資格を有する者（以下「参加事業者」という。）と有しない者それぞれに文書にて通知します。

通知文は当日発送しますが，郵便事情により到着に多少のずれが生じる場合がありますので，ご了承ください。

12 業務提案書等の作成及び提出方法

(1) 業務提案書の提出部数及び様式等

ア 提出部数

8 部（正本 1 部，副本 7 部，いずれも紙媒体で提出することとします。なお，正本には代表者印を押印してください。）

イ 様式等

(ア) 業務提案書は，この実施説明書の「13 評価項目等」に定める評価項目の順にすべてをみれなく作成してください。

(イ) 業務提案書は日本工業規格 A 4 版で両面印刷を基本とします。ただし，図表など

はA3版片面印刷で折込み挿入も可とします。

(ウ) 目次を付け、各ページにページ番号を記入してください。

(2) 提案見積書

提案見積書（別紙「様式第5号」）は、本業務全体（3年間）に要する費用を積算し、消費税及び地方消費税額抜きで記入してください。また、それに伴う提案見積内訳明細書（様式自由）も同封してください。

業務提案書とは別の封筒に封印の上、1部提出してください。

(3) 提出方法等

ア 提出期限

令和4年12月26日（月）午後5時まで

イ 提出方法

持参又は郵送（いずれの方法も提出期限必着とします。）

持参による場合の受付時間は、営業日の午前9時から午後5時までとします。

ウ 提出先

〒723-0065 広島県三原市西野五丁目14番1号 三原市水道部管理課料金係

13 評価項目等

(1) 評価項目等については、次表に掲げるとおりとする。

区分	提案項目等	評価項目	評価の視点	配点
書類評価項目	会社概要及び財務状況に関する項目	自己資本比率 経常利益率 業務履行実績	安定して業務を遂行できる経営基盤と、経験と知識を有しているか。	10
提案評価項目	業務遂行体制に関する項目	①情報管理，個人情報保護	情報管理，個人情報保護に対する考え方及び対策が提案されているか。	25
		②人員配置，管理責任，業務継続体制	業務を遂行するうえで必要な能力及び人員の配置がされているか。また，欠員が生じた場合の対応が提案されているか 指揮命令系統，管理体制が明確になっているか。	
		③業務従事者への教育	業務従事者への教育体制が充実し，実現可能な提案となっているか。	
		④労働安全衛生管理	業務従事者への教育体制が充実し，実現可能な提案となっているか。	
		⑤損害補償事案への対応	賠償保険等の保険に加入し，事案発生時には適切な対応が可能か。	
業務に関する項目	業務に関する項目	①電話・窓口用の受付業務	市民等からの電話や窓口での受付は，どのように対応するのか。	35
		②検針作業，検針情報管理	検針作業や情報管理は，どのように行うのか。	

		③開閉栓現地対応業務	休止中の異常対応を含む開閉栓作業について、どのように対応するのか。また、現地精算作業については、どのように対応するのか。	
		④滞納整理業務	滞納整理業務(催告, 給水停止及び解除)に、どのように取り組んでいくのか。	
		⑤調定・請求・収納業務	水道料金等の調定, 請求, 収納は、どのように対応するのか。	
		⑥メーターの在庫管理, 検満取替計画	メーターの入在庫及び在庫管理や, 検満取替の計画については、どのように対応するのか。	
		⑦給水装置工事申請等の受付・審査・検査	申請書の受付から審査・検査, また給水に関する問い合わせに、どのように対応し取り組んでいくのか。また, 配管閲覧者に対し, どのように対応するのか。	
	自主的な取組に関する項目	①独創性	企業の持つ技術や経験を活かし, より効果的な運用方法やコスト削減策を具体的に提案しているか。	10
		②企業としての地域貢献	市内人材の活用方針及び発注者催事への参加など, 具体的な地域貢献策を提案しているか。	
価格評価項目	提案価格に関する項目	提案価格に関する評価	提案内容に見合った適切な見積金額となっているか。	20
評価配点合計				100

(2) 業務提案書に記載する項目は、上記(1)の項目全てををれなく記載してください。評価は主に業務に対する理解度、意欲、技術力、業務提案内容の的確性、人員配置の充実度、独自性、提案見積書の経済性等を基準として評価します。また、提案内容全体として、いかに本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などの点も考慮します。

14 業務提案書の審査及び評価の実施方法

(1) 選定委員会

三原市水道事業料金等関連業務委託事業者選定委員会（以下「委員会」という。）において、プロポーザルにより優先交渉権者を選定します。

(2) 審査及び評価の方法

ア プレゼンテーションの実施

(ア) 参加事業者のプレゼンテーションを、令和5年1月10日（火）に実施する予定としています。詳細な日程等は別途通知します。

(イ) 原則として、プレゼンテーションの順番は、業務提案書等の提出順とします。

(ウ) プレゼンテーション会場への入場は、4名以内としてください。

(エ) プレゼンテーションにパソコンやプロジェクター等の機器を使用する場合は、

参加事業者において準備してください。また、準備は、プレゼンテーション開始前の10分以内に行ってください。

(オ) 各参加事業者のプレゼンテーションの持ち時間は50分以内とし、概要説明を20分程度、質疑応答を30分程度とします。

(カ) プレゼンテーションの際、追加資料の提出は認めないこととします。

(キ) プレゼンテーション及びプレゼンテーションの内容に関するヒアリングは参加事業者ごとに行い、原則非公開とします。

(ク) プレゼンテーションへの参加事業者が1者のみの場合でも、審査及び評価は実施します。

イ 審査結果の通知

(ア) 委員会での決定を受けて、参加事業者に対し選定結果を令和5年1月16日(月)に通知する予定としています。

(イ) 通知を受けた参加事業者は、当該通知を受け取った日の翌日から起算して7日以内に、選定結果について書面(様式自由)により説明を求めることができます。なお、選定結果は、当該参加事業者の評点項目点に限ります。

ウ 審査結果の公表

審査結果は、三原市水道部ホームページ(<https://www.mihara-waterworks.jp>)で公表します。公表内容は優先交渉権者名、全ての参加事業者の点数(優先交渉権者以外はA社、B社、・・・と表示)とします。

15 業務委託契約の締結

優先交渉権者と、業務の詳細内容について、協議及び見積書徴取を実施し、令和5年1月下旬を目途に、三原市水道事業契約規程(平成17年3月22日水道事業管理規程第6号)に基づき、随意契約により業務委託契約を締結します。

ただし、契約締結までの間において、優先交渉権者が「16 失格要件」に該当した場合、業務の詳細内容の協議が整わない場合及び見積書徴取の結果契約締結ができない場合は、次点者を優先交渉権者に繰り上げるものとします。

16 失格要件

参加事業者が、業務委託契約を締結するまでの間に、次に掲げる事由に該当した場合は、参加資格及び優先交渉権者の決定を取り消すこととします。

- (1) 「3 参加資格要件」に該当しなくなったとき
- (2) 参加資格等に瑕疵が認められたとき
- (3) 提出書類に虚偽の記載があったとき
- (4) 提出書類が提出期限までに提出されないとき
- (5) その他不正あるいは公平性を欠く行為があったとき

17 その他

- (1) プロポーザル参加及び業務開始準備期間中に要する費用は、全て参加事業者及び受注者の負担とします。
- (2) 提出された参加申込書及び業務提案書等は、提出期限までに限り改変できるものとします。
- (3) 書面による申し出により、何時でもプロポーザル参加を辞退することができます。
- (4) 提出された参加申込書及び業務提案書等は返却しません。また、提出書類の著作権は、参加事業者に帰属します。ただし、発注者は、本プロポーザル手続き及びこれに関する事務処理に必要な範囲において、複製、記録及び保存等を行う場合がありますので、ご了承ください。
- (5) 提出書類、その他の確認のため追加資料の提出を求めることがあります。
- (6) 参加事業者の提案見積価格が著しく低価な場合は、発注者が業務委託の実現性について調査を行う場合があります。
- (7) 提出書類については、著作権法（昭和45年法律第48号）第18条第3項第3号の意思表示がない場合、三原市情報公開条例（平成17年条例第12号）の規定に基づき公開します。
- (8) 本実施説明書に定めのない事項並びに疑義が生じた場合は、協議により定めます。

18 問い合わせ先

〒723-0065 広島県三原市西野五丁目14番1号 三原市水道部管理課料金係

電話：0848-64-2243

F A X：0848-64-2135