

那覇市上下水道局お客様センター業務委託に係る
公募型プロポーザル募集要領

那覇市上下水道局(以下「局」という。)が行うお客様センター業務委託に係る公募型プロポーザルの資格要件、審査等の手続きについては、次のとおりとする。

1 業務概要

- (1) 件名 那覇市上下水道局お客様センター業務委託
- (2) 業務の目的 那覇市上下水道局お客様センター業務委託(以下「本業務」という。)は、包括して委託することと民間事業者の専門的なノウハウ等を活用することに伴い、お客様サービスのより一層の向上と業務の効率化を目指すことを目的とする。
- (3) 業務内容(詳細は那覇市上下水道局お客様センター業務委託仕様書を参照すること)
 - ア 窓口受付業務
 - イ 窓口公金収納業務
 - ウ 検針業務
 - エ 開閉栓等業務
 - オ 収納業務
 - カ 滞納整理業務
 - キ 各戸検針制度に関する業務
 - ク 下水道及び再生水に係る認定業務
 - ケ 納付書等請求関連業務
 - コ メーター取替業務
 - サ その他の業務
- (4) 履行期間 令和4年4月1日から令和9年3月31日まで(5年間)

2 見積上限額 1,390,220,000円(消費税及び地方消費税含む。)

3 プロポーザル方式の型式

本業務は、公募型プロポーザル方式により優先交渉権者を決定するものとする。

4 参加資格要件

プロポーザルに参加を希望する者(以下「参加希望者」という。)は、次のすべての要件を満たしていること。なお、参加資格基準日は、参加表明書(様式1)の提出日とする。

- (1) 単独の法人又は複数の法人による連合体(以下「連合体」という。)であること。
ただし、連合体の構成員は、単独及び他の連合体の構成員としてプロポーザルに参加していないこと。
- (2) 参加する法人は那覇市内に本社があること。ただし、連合体にあっては、那覇市内に本社がある者を代表とし、他の構成員は那覇市内に本社、支社又は営業所があること。

- (3) 水道法第 16 条の 2 第 1 項の規定による指定給水装置工事事業者の指定を那覇市上下水道事業管理者より受けていること。ただし、連合体にあっては、構成員のうち 1 社以上が指定を受けていること。
- (4) 給水装置工事主任技術者の資格を有する者を、メーター取替業務の管理技術者として配置できること。
- (5) 那覇市の入札参加に係る入札参加資格者名簿に登載されていること。
- (6) 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。
- (7) 市町村税等（市町村税、固定資産税、軽自動車税等）を滞納していないこと。
- (8) 消費税及び地方消費税を滞納していないこと。
- (9) 公募開始日から契約締結日までの間において那覇市から指名停止の措置を受けていない者であること。
- (10) 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又は、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てをしていない者であること。
- (11) 那覇市暴力団排除条例（平成 24 年那覇市条例第 1 号）第 2 条第 1 号の暴力団又は同条第 2 号の暴力団員に該当しておらず、又はこれらと関係していないこと。
- (12) プライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム ISO27001（ISMS）、JAPHIC マーク、JAPiCO マークの認証を取得していること。ただし、連合体にあっては、構成員のうち 1 社以上がプライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム ISO27001（ISMS）、JAPHIC マーク、JAPiCO マークの認証を取得していること。
- (13) 連合体で参加する場合の参加資格要件は、(1) から (12) に加え次のとおりとする。
 - ア 結成方法は自主結成とし、那覇市上下水道局お客様センター業務委託連合体協定書（様式 5）による協定を締結していること。
 - イ 構成員の中で出資比率が最も大きい者を代表者とする。
 - ウ 構成員の数は 2 ないし 3 社までとし、構成員の出資比率の最小限度基準は次のとおりとする。
 - (ア) 2 社の場合 30 パーセント以上
 - (イ) 3 社の場合 20 パーセント以上
- (14) その他公平な競争の妨げになる行為、事実等がないこと。

5 優先交渉権者等決定までの流れ

- (1) 参加希望者は、提出期限までに局に参加表明書等を提出し、局から参加資格を有することを認められた者（以下「参加者」という。）の通知を受けた場合にプロポーザルに参加できるものとする。
- (2) 参加者は、提出期限までに局に業務提案書等を提出したのち、優先交渉権者等の選定を受けるものとする。
- (3) 局は、那覇市上下水道局お客様センター業務委託に係る公募型プロポーザル審査

委員会の委員(以下「審査委員」という。)による審査結果に基づき、「優先交渉権者」及び「次点候補者」を選定し、まず優先交渉権者と期間を定めて業務提案の内容をもとに契約締結に向けて契約条件等について協議を行うものとする。

- (4) 上記(3)の期間内に局と優先交渉権者との協議が整わない場合は、局は次点候補者と期間を定めて協議を行うものとする。
- (5) 優先交渉権者等の選定に関する日程については、「19 スケジュール」のとおりとする。

6 参加表明書等の提出

- (1) 提出書類：「別表 1 (参加表明書等の提出書類)」を参照すること。
- (2) 提出部数：正本 1 部 副本 1 部
- (3) 提出期間：令和 3 年 9 月 1 日 (水) から令和 3 年 10 月 4 日 (月) 午後 5 時必着
(ただし、土曜日、日曜日、祝日を除く。)
- (4) 提出場所：那覇市上下水道局庁舎 1 階 料金サービス課 収納・整理係
- (5) 提出方法：直接料金サービス課窓口へ持参または書留郵送
 - ア 持参の場合は平日の午前 9 時から正午及び午後 1 時から午後 5 時まで
 - イ 電子メール又は F A X によるものは受け付けない。
 - ウ 提出期限を過ぎた参加表明書は受け付けない。
- (6) 参加資格審査結果通知
上記提出資料による書類審査の結果は、令和 3 年 10 月 20 日 (水) までに文書 (様式 10 または様式 11) にて通知する。

7 業務提案書等の提出

- (1) 提出書類：「別表 2 (業務提案書等の提出)」を参照すること。
- (2) 提出部数：正本 1 部 副本 6 部
- (3) 記載事項：業務提案書には「別表 3 (業務提案書に記載すべき事項)」について漏れなく記載すること。
- (4) 提出期間：令和 3 年 10 月 21 日 (木) から令和 3 年 11 月 5 日 (金) 午後 5 時必着
(ただし、土曜日、日曜日、祝日を除く。)
- (5) 提出場所：那覇市上下水道局庁舎 1 階 料金サービス課 収納・整理係
- (6) 提出方法：直接料金サービス課窓口へ持参または書留郵送
 - ア 持参の場合は平日の午前 9 時から正午及び午後 1 時から午後 5 時まで
 - イ 電子メール又は F A X によるものは受け付けない。
 - ウ 提出期限を過ぎた業務提案書は受け付けない。
- (7) 特記事項
 - ア 業務提案書は 1 者 1 提案とする。
 - イ 提出された書類は返却しない。また、当該提出された書類はこれを提出した者に無断で本業務の目的以外に使用しない。
 - ウ 提出書類の差し替え及び再提出は認めない。ただし、組織変更等やむを得ない

場合の業務実施体制の変更についてはこの限りでない。

- エ 業務提案書には「別表 3 (業務提案書に記載すべき事項)」の項目について漏れなく記載すること。また、業務提案書等の内容は参加事業者が確実に履行できる内容とすること。
- オ 提出された書類は、本業務の受託者を選定するための資料であり、提出された業務提案書等の著作権に関する主張は認めない。

8 業務説明会の開催

プロポーザルの参加希望者を対象に「業務説明会」を下記のとおり開催する。

- (1) 日時：令和 3 年 9 月 16 日 (木) 14:00～
- (2) 場所：那覇市上下水道局庁舎 A 棟 4 階会議室
- (3) 参加申込方法：令和 3 年 9 月 14 日 (火) までに参加申込書 (様式 9) にて「21 担当部署」宛、電子メール又は F A X で提出すること。参加申込書を提出した際には電話にてその旨を連絡すること。
- (4) 参加人員
1 者あたり 2 名以内 (連合体で参加する場合でも同様とする)
- (5) その他
天災事変その他やむを得ない事由により説明会の実施が困難な場合は、中止としホームページに掲載する。

9 質問の受付及び回答

(1) 参加表明書及び仕様書に関すること

- ア 受付期間：令和 3 年 9 月 16 日 (木) から令和 3 年 9 月 21 日 (火) 午後 5 時必着
- イ 提出場所：那覇市上下水道局庁舎 1 階 料金サービス課 収納・整理係
- ウ 提出方法：質問書 (様式 20) にて「21 担当部署」宛、電子メール又は F A X で提出すること。質問書を提出した際には電話にてその旨を連絡すること。
- エ 回答方法：令和 3 年 9 月 28 日 (火) までに質問者の名称等を伏せた上で、質問事項に対する回答を那覇市上下水道局ホームページで公開する。
那覇市上下水道局 <https://www.city.naha.okinawa.jp/water/index.html>

(2) 業務提案書に関すること

- ア 受付期間：令和 3 年 10 月 21 日 (木) から令和 3 年 10 月 25 日 (月) 午後 5 時必着
- イ 提出場所：那覇市上下水道局庁舎 1 階 料金サービス課 収納・整理係
- ウ 提出方法：質問書 (様式 20) にて「21 担当部署」宛、電子メール又は F A X で提出すること。質問書を提出した際には電話にてその旨を連絡すること。
- エ 回答方法：令和 3 年 10 月 29 日 (金) までに質問者の名称等を伏せた上で、質問事項に対する回答を那覇市上下水道局ホームページで公開する。

10 プレゼンテーション及びヒアリングの実施

(1) プレゼンテーション日程

令和3年11月下旬を予定。詳細はプレゼンテーション及びヒアリング参加要請書（様式21）を通知する。

(2) プレゼンテーション出席者

ア 出席者は、1者あたり4名以内（連合体で参加する場合でも同様とする）とする。

イ 参加事業者は、出席予定者等について「プレゼンテーション及びヒアリング出席予定者報告書」（様式22）を事前に料金サービス課収納・整理係に提出すること。提出方法は、電子メール又はFAXとする。報告書を提出した際には電話にてその旨を連絡すること。

(3) 実施方法

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り、時間は、1者あたり40分以内とする。

ア プレゼンテーション：20分以内

イ ヒアリング：20分以内

ウ プレゼンテーション又はヒアリングの途中であっても制限時間に達し次第、直ちに終了する。

エ 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、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。

オ プレゼンテーションに必要な機器等については、参加事業者で準備、設置すること。

(4) 留意事項

ア プレゼンテーションの実施順位は事前に審査委員長によるくじ引きにて決定する。

イ プレゼンテーション審査は非公開とする。また、審査の経過、審査に関する問い合わせには一切応じない。

ウ プレゼンテーション会場及び控え室への出入りは局の指示に従うこと

エ 新型コロナウイルス感染症の対策を講じること。また、新型コロナウイルス感染症の感染動向を配慮し、プレゼンテーションの実施方法（局開催又はWeb会議（Zoom））等の詳細をホームページに掲載する。

11 審査基準

業務提案書及びヒアリング等により、別表4「評価基準（評価項目・配点）」で示す評価基準に基づき審査及び評価を行う。

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は、プレゼンテーション実施日の前日の正午までに必ずプロポーザル参加辞退届（様式23）を持参又は郵送にて提出すること。

なお、プロポーザルを辞退した者は、これを理由として以後に不利益な取り扱いを受けるものではない。

13 プロポーザルの延期又は中止

次に掲げる事由が生じたときは、プロポーザルを延期又は中止できるものとする。この場合において、参加事業者が行う参加申込書、業務提案書等の作成及び提出に関する諸費用、その他一切の費用については、参加事業者の負担とする。

- (1) 参加事業者が相通じているとの情報等があり、プロポーザルを公正に執行することができないと認められるとき。
- (2) 天災事変その他やむを得ない事由が生じたとき。

14 優先交渉権者の選定

選定は、順位集計方式とし、以下の審査により優先交渉権者及び次点候補者を決定する。

- (1) 審査委員ごとに点数をつけ、その合計点が高い順に順位をつける。順位を第1位とした審査委員の数が最も多い者を本業務の優先交渉権者と決定する。
- (2) (1)において、順位を第1位とした審査委員の数が同数の参加者が2者以上ある場合は、当該参加者の順位を第2位とした審査委員の数が最も多い者を優先交渉権者とする。
- (3) (2)において、第2位を獲得した参加者が2者以上ある場合は、当該参加者の順位を第1位とした審査委員の当該参加者に係る採点の合計点が最も高い者を優先交渉権者とする。
- (4) 優先交渉権者が局との契約に際して、辞退又は失格となった場合は、次点の者を繰り上げて優先交渉権者とする。
- (5) (1)～(4)のいずれにおいても、優先交渉権者の合計点が基準点(300点)に満たない場合は、優先交渉権者を選定しない。
- (6) 参加者が1者の場合も審査を実施し、当該参加者の合計点が基準点(300点)を超えたときに限り、当該参加者を優先交渉権者として選定する。

15 失格事項

プロポーザルの参加者又は提出された業務提案書等が、次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- (1) 「7 業務提案書等の提出」に定める期限後に業務提案書、提案見積書の訂正を行ったとき。
- (2) プロポーザル手続において提出された書類に虚偽の内容を記載したとき。
- (3) 「4 参加資格要件」に掲げる要件を満たさなくなったとき。
- (4) 公正な競争を妨げる行為をしたとき。
- (5) 指定した審査会場、日時に出席しなかったとき。
- (6) 提案見積書の必須項目の金額が、「2 見積上限額」に定める額を超過したとき。
- (7) その他、失格が妥当であると判断される事項があったとき。

16 審査結果の通知・公表

- (1) 審査結果は、優先交渉権者の選定後、速やかにすべての参加事業者へ文書（様式 24）にて通知するものとし、優先交渉権者名及び次点者名を那覇市上下水道局ホームページにて公表する。
- (2) (1)以外の公開については、那覇市情報公開条例に基づき対応するものとする。

17 契約締結に向けての協議

(1) 業務提案の確定について

ア 契約締結に向けて優先交渉権者と協議を行うが、優先交渉権者の選定をもって優先交渉権者の業務提案書等に記載された全内容を承認するものではない。

イ 協議において、必要な範囲内において業務提案書の項目の追加、変更及び削除（以下「追加等」という。）を行ったうえで、本契約の仕様に反映させることができる。ただし、追加等を行う場合は、審査結果に影響を与えない範囲で行うものとする。

(2) 協議の成立

ア 優先交渉権者との協議が成立した場合は、契約の締結に向けて手続きを進めるものとする。

イ 優先交渉権者との協議が成立しない場合は、次点者から順次、協議を開始するものとする。

ウ 優先交渉権者等と協議が成立した者を以下「受託候補者」という。

(3) 見積書の徴取について

ア 業務提案書の項目に追加等を行った場合は、受託候補者から協議後の業務提案に係る費用の見積書を改めて徴取するものとする。

イ 見積り金額は、原則として業務提案時に提出した見積額を超えないこととする。ただし、協議時に業務提案書の項目に追加等があった場合は、この限りではない。

18 契約に関する基本事項

(1) 受託候補者との協議を行った後、当該業務の仕様書を作成し、予定価格を設定する。

(2) 作成した仕様書に基づき受託候補者から見積書を徴取し、随意契約の方法により契約を締結する。

(3) 契約書について

契約書については、原則として局が用意したものを使用するものとする。

(4) 契約保証金

契約保証金の額は、委託契約額の 10 分の 1 以上とし、契約締結の時までに納めるものとする。ただし、契約保証金の納付は、次に掲げる担保の提供をもってこれに代えることができる。

ア 契約保証金に代わる担保となる有価証券（利付き国債のみ）の提供

イ この契約による債務の不履行により生ずる損害金の支払を保証する銀行又は発注

者が確実に認める金融機関の保証
ウ この契約による債務の不履行により生ずる損害をてん補する履行保証保険契約の
締結

19 スケジュール

プロポーザルの実施スケジュールは、次のとおりである。

実施内容	実施期間又は期日
公募開始	令和3年9月1日（水）
質問の期限（参加表明書）	令和3年9月21日（火）午後5時必着
質問に対する回答（参加表明書）	令和3年9月28日（火）
参加表明書の提出期限	令和3年10月4日（月）
参加資格審査結果通知	令和3年10月20日（水）
質問の期限（業務提案書）	令和3年10月25日（月）午後5時必着
質問に対する回答（業務提案書）	令和3年10月29日（金）
業務提案書等の提出期限	令和3年11月5日（金）午後5時必着
プレゼンテーション及びヒアリング実施	令和3年11月下旬予定
審査結果通知	令和3年11月下旬予定
契約締結に向けて協議	令和3年12月上旬予定
契約締結	令和4年1月上旬予定

20 その他

- (1) プロポーザルの手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限るものとする。
- (2) プロポーザルに参加するにあたり書類等の作成及び提出にかかる費用、旅費、その他一切の費用は参加希望者及び参加事業者の負担とする。手続きへの参加に要する費用は、参加者の負担とする。

- (3) 参加者は、参加表明書の提出をもって、この要領及び仕様書の記載内容を承諾したものとみなす。
- (4) 参加希望者及び参加事業者から提出されたプロポーザルに係る書類等は、返却しないものとする。
- (5) 局は、参加表明者及び参加事業者から提出された書類等について、プロポーザルを円滑に実施するために必要な範囲で複製等を行うことができるものとする。

21 担当部署

〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち1丁目1番1号

那覇市上下水道局庁舎1階

料金サービス課 収納・整理係

電話：098-941-7811 FAX：098-941-7812

E-mail：ryoukin@water.naha.okinawa.jp

付則

この要領は、令和3年8月31日から施行する。

この要領は、本業務の契約締結の日をもって廃止する。

別表 1 (参加表明書等の提出)

	提出書類	様式	説明	提出部数
1	プロポーザル参加表明書	様式 1	・ 正本には代表者印を押印すること。 なお、副本は正本の写しとする。担当者名、連絡先等を漏れなく記入すること。	書面 正本 1 部 副本 1 部
2	会社概要書	様式 2	・ 会社名、担当部署、担当者、連絡先等の基本情報について記入すること。	
3	認証取得状況届	様式 3	・ プライバシーマーク、ISO/27001 (ISMS) 等の取得状況について「取得認証名」欄に記載し、認証登録証の写しを添付すること。 ・ 該当する認証がない場合は「該当なし」と記入すること。	
4	経営比率計算書	様式 4	・ 直近 2 ヶ年分の決算書 (写し可) (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) 及び事業報告書を添付すること ・ 直近の法人税申告書別表一 (写し可) を添付すること ・ 決算書及び事業報告書については「会社法」や「中小企業等協同組合法」等に則して提出すること。	
5	那覇市上下水道局お客様センター業務委託連合体協定書	様式 5	・ 連合体で参加する場合のみ提出すること。	
6	誓約書	様式 6		
7	役員等調書及び照会承諾書	様式 7	・ 登記事項証明書に登載されている役員 (代表者を含む。) 全員について、記入すること。	
8	指定給水装置工事事業者及び給水装置工事主任技術者届出書	様式 8	・ 那覇市上下水道局指定給水装置工事事業者証の写しを添付すること。 ・ 給水装置工事主任技術者証の写しを添付すること。給水装置工事主任技術者証に会社名の記載がない場合は、会社との雇用関係が分かる書類 (保険証等) の写しも添付すること。	
9	履歴事項全部証明書		・ 発行から 3 ヶ月以内であること。(原本)	
10	市町村税納税証明書		・ 発行から 3 ヶ月以内のもので、滞納がないことを示すものに限る。(原本)	

※連合体で参加する場合は、その構成員についても 2~10 (5 を除く) の書類を全て提出すること。

別表 2 (業務提案書等の提出)

(綴り方) 正本及び副本とも 1 から順に綴り提出すること。

	提出書類	様式	説明	提出部数
1	業務提案書等提出届	様式 12	・ 正本には、代表者印を押印すること。なお、副本は、正本の写しとする。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書面 正本 1 部 副本 6 部 ※フラットファイル等にファイリングし、表紙及び背表紙に社名を記載シール可すること。 ・ 電子媒体 CD-R 1 枚
2	業務提案書 (正)	様式 13	・ 表紙として業務提案書 (正) を付け、ファイル又はバインダーに綴ること。	
3	業務提案書 (副)	様式 14	<ul style="list-style-type: none"> ・ 副本は、正本の写しとする。 ・ 表紙として業務提案書 (副) を付け、提出部数ごとにファイル又はバインダーに綴ること。 ・ 提案見積書 (様式 18) 及び提案見積金額積算内訳書 (様式 19) は添付不要。 	
4	目次		項目ごとに作成すること。	
5	業務提案書		<ul style="list-style-type: none"> ・ 別表 3 のとおり記載すること。 ・ 形式は A4 版 (縦横自由) 左綴りとする。両面印刷 (表紙を除く) とし、下部中央にページ番号を振ること。 ・ 文字サイズは、10.5 ポイント以上とすること。 ・ 表紙及び目次をつけること。 ・ 図表等は A3 版の片面印刷で折込み挿入してよい。 ・ 説明は文章をもって行い、口頭で説明しなくても、業務提案書を読んで理解できる内容とし、図等はその補助として用いること。(図のみの説明は不可) ・ 業務提案書に記載する内容は、全て本業務における実施義務事項として事業者が提示し、かつ提案費用内で契約するものであることに留意すること。 ・ 記載内容については、該当する「区分・項目」の番号と記号を明示すること。 	
6	会社概要書	様式 15	・ 様式 2、様式 3 及び様式 4 の内容と一	

			致させること。	
7	類似業務受託実績表	様式 16	<ul style="list-style-type: none"> ・記入した実績を証する契約書の写し（委託業務名、発注者、委託業務の範囲、契約期間、契約金額を確認できる部分のみで可）を添付すること。 ・該当する実績がない場合は備考欄に「該当なし」と記入すること。 	
8	従事者配置予定表	様式 17	<ul style="list-style-type: none"> ・主な従事者数には業務主任を含めて記載し、合計人数が業務従事者の実数になるよう記載すること。 	
9	提案見積書	様式 18	<ul style="list-style-type: none"> ・提案見積書には、本業務の履行期間（5年間）に要する経費の総額を記入すること。 ・消費税及び地方消費税を含む額を記入すること。 ・業務提案書とは別に厳重に封かん、封印し提出すること。 	書面 1 部
10	提案見積金額積算内訳書	様式 19	<ul style="list-style-type: none"> ・様式 18 提案見積書の内訳を記入する。 ・令和 4 年度からの 5 年間について、1 年ごとに金額を表示すること。 ・提案見積書と同じ封筒に封かん、封印し提出すること。 	

別表 3 (業務提案書に記載すべき事項)

区分	項目 (記載すべき事項)
1 経営方針	1-A 経営理念及び社会的責任
	① 自社の経営理念 (社訓、事業方針等) について記載すること。
	② 公営企業の業務受託者として、社会貢献及び法令遵守をどのように考えているか。
	B 人材育成等
	① 社員に対する研修及び指導が適正に実施できる体制があるか。
2 業務体制等	2-A 業務体制・業務執行計画
	① 本業務における人員の配置計画、指揮命令系統について ア 各組織の担当業務及び業務別の配置予定者数 イ 指揮命令系統、管理・責任体制 上記 ア と イ をまとめた組織・人員配置図もあわせて示すこと。
	② 全業務従業者数の雇用形態の内訳について具体的に示すこと。
	③ 受付時間外、休業日に、検針や未納に関する相談や苦情等の電話があった時の対応について
	④ 業務統括責任者及び業務統括副責任者について、どの程度の経験、技能、知識を有する者を配置できるか
	⑤ 急な欠員又は退職者が出た場合の補充体制について
	⑥ 業務従事者の接遇能力及びクレーム対応能力の向上を図るため、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おいて、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、スケジュールについてどのように考えているか)
	⑧ 契約期間終了前に、新たな受託事業者に対しどのように業務を引継ぐか (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 自己の責めによる法的な対応が必要となった場合に、どのような対応がとれるか
	⑩ 検針、調定から収納 (滞納整理を含む) メーター取替等までの各業務の包括委託の効果として、処理の効率化、迅速化を図るため、どのような取り組みができるか
	⑪ 業務従事者の業務履行上の労働災害防止について
	⑫ 困難案件が生じた場合の対応 (体制、対応フローなど) について
	B 地域貢献 (地元雇用等)
	① 地元雇用についてどのように考えているか
② 地元貢献について、那覇市においてどのような実績があるか	
3 業務履行方法	3-A 窓口受付業務 (電話対応を含む) に関する企画及び業務提案

	窓口受付業務として配置予定の人員について
①	ア 配置人員数及び人員数の根拠に関する説明 イ 窓口来客者が集中した時の応援態勢をどう考えているか
②	窓口でのお客様サービスの向上について、具体的にどのような取り組みができるか
③	窓口におけるクレームを適切に処理し、再発防止をどのように図るか
④	窓口業務時間外の来訪者に対してどのような対応ができるか
⑤	窓口業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか
B 窓口公金収納業務に関する企画及び業務提案	
	窓口公金収納業務に配置予定の人員について
①	ア 配置人員数及び人員数の根拠に関する説明 イ 窓口受付業務又は他の業務との兼務を予定しているか
②	窓口での現金取扱い及び收受に際しては、どのような対策（正確性、迅速性）を考えているか
③	受領した現金の管理（保管を含む）については、どのように考えているか
④	金融機関への公金の払い込みをどのように行うか（運搬方法等）
⑤	受領した現金の間違いが発覚した場合は、どのように対応するか
⑥	公金の盗難や紛失に備えるため、防犯対策をどのように考えているか
⑦	窓口公金収納業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか
C 水道メーター検針、検針指導及び調定業務に関する企画及び業務提案	
	検針員として配置予定の人員について
①	ア 配置人員数及び人員数の根拠に関する説明 イ 経験者の配置割合 ウ 他の業務と兼務を予定しているか
②	経験及びスキルのある検針員の確保についてどのように考えているか
③	検針業務の日々の進行管理及び検針遅れの防止をどのように行うか（検針遅れに対しどのように対応するか）
④	お客様の都合により、検針業務時間内に検針出来ない場合はどのように対応するか
⑤	検針結果の点検方法及びその体制について
⑥	誤検針の防止対策及び誤検針が発生した場合の対応について、どのように考えているか
⑦	検針員が未検針を検針済みとして装う虚偽検針を防止するための対策及び虚偽検針が発覚した場合の対応について、どのように考えているか
⑧	「使用水量のお知らせ（検針票）」の誤投函及び未到達（投函したが届いていない等）の防止策及び発生したときの対応方法
⑨	最終的に原因が特定できない異常水量が発生したときの対応方法

⑩	お客様センターの業務時間外に検針する場合において、苦情や問い合わせに現場検針員だけで対応できない場合、どのように対応するか
⑪	検針業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか
D 開閉栓等業務に関する企画及び業務提案	
①	開閉栓等業務に配置予定の人員について ア 配置人員数及び人員数の根拠に関する説明 イ 経験者の配置割合 ウ 現場作業員は他の業務との兼務を予定しているか
②	繁忙期における開閉栓等業務の応援体制及び休業日の出勤体制について
③	誤開閉栓の防止策及び開栓時の漏水事故防止対策並びにそれらの発生時の対応について
④	水道の使用中止に伴う精算業務について ア 現場精算における誤精算を防止するための方策 イ 現金取扱いに伴う事件、事故等の防止策 ウ 精算分未納者への対応はどのように行うか
⑤	開閉栓等業務の改善又は効率化に対し、どのような提案がある
E 収納業務に関する企画及び業務提案	
①	口座振替の割合を高める方策について
②	窓口又は郵送で受付けた口座振替依頼書の管理をどのように行うか
③	還付及び充当業務について ア 配置人員数及び人員数の根拠に関する説明 イ 還付及び充当業務を正確に行うための方策
F 滞納整理業務に関する企画及び業務提案	
①	滞納整理業務に配置予定の人員について、下記の点について具体的に記載すること ア 配置人員数及び人員数の根拠に関する説明 イ 経験者の配置割合 ウ 現場作業員は他の業務との兼務を予定しているか
②	滞納整理業務を効率的かつ適正に実施するための方策について ア 停水スケジュールの適正な管理体制 イ 給水停止予告通知書の誤配付や誤閉栓を防止するための方策
③	滞納料金の納付督促を効果的に行うための方策（給水停止に至る前に滞納料金を徴収する工夫）について ア 実施方法及び実施体制 イ 納付誓約履行状況の管理
④	長期、大口滞納者に対する納付督促方法について
⑤	所在不明の滞納者について、所在及び連絡先等の追跡調査はどのように行うか
⑥	給水停止予告通知書の配付、給水停止実施に際しての苦情、不当要求等に関し

	てどのように対応するか
⑦	滞納している生活困窮者、生活弱者にはどのように対応するか
⑧	給水停止を受けた者からの夜間、休日の納付相談、開栓等についてどのような対応ができるか
⑨	未収金の回収について効率的かつ効果的に行い、収納率を向上させるための方策をどのように考えているか
⑩	下水道使用料、再生水料金の未収金の回収についてどのように考えているか
⑪	滞納整理業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか
G 各戸検針制度の業務に関する企画及び業務提案	
	各戸検針制度の業務に配置予定の人員について
①	ア 配置人員数及び人員数の根拠に関する説明 イ 配置人員における経験者の割合
②	事前の連絡もなく、来局者より事前協議の急な依頼があるときは、どのように対応するか
③	各戸検針契約の締結後においても、所有者等へ制度の内容を継続して周知を図る方策はあるか
④	子メーターの取替に関する業務について、効果的に行うための方策はあるか
H 下水道及び再生水の認定業務に関する企画及び業務提案	
	下水道及び再生水の認定業務に関する配置予定の人員について
①	ア 配置人員数及び人員数の根拠に関する説明 イ 配置人員における経験者の割合 ウ 他の業務と兼務を予定しているか
②	追加、減量認定における配管、子メーターの正しい設置位置等を、図面及び現場確認で適正に判断できる知識を有する者の配置人数及び他の業務との兼務予定について
③	報告を受けての追加、減量認定及び再生水認定における年1回(1月～3月)の現場メーター確認調査(事前準備、使用者へのお知らせなどを含む)、及び臨時の現場メーター確認調査を含む精算業務を、どのように行うか
④	認定者の台帳やリストなど管理方法について
I 納付書等請求関連業務に関する企画及び業務提案	
①	納付書等請求関連業務スケジュールの管理体制
②	印刷データ作成(納付書、督促状等)及び印刷処理のミスを防ぐ方策
③	起こりえるミスの想定と、それが原因となって発生した発送トラブルへの方策
J メーター取替業務に関する企画及び業務提案	
	メーター取替業務に配置予定の人員について
①	ア 配置人員数及び人員数の根拠に関する説明 イ 経験者の配置割合 ウ 現場作業員は他の業務との兼務を予定しているか

	②	メーター取替業務を効率的かつ適正に実施するための方策について ア 取替スケジュールの適正な管理体制 イ 実施方法及び実施体制
	③	取替時の事故防止策並びに発生時の対応について ア メーター設置の誤り（取替対象メーター取替間違い、メーター逆取付等）の防止策 イ 止水栓等の開け忘れの防止策 ウ 取替に伴う漏水の対応 エ 取替事故に伴う緊急体制について
	④	取替に伴う苦情等の対応について
	K	その他の業務に関する企画及び業務提案
	①	料金システム、パソコン等電算機器を十分に活用できる人材の確保又は教育についてどのように考えているか
	②	データ入力ミス防止等に対する対策について
4 個人情報保護		個人情報保護に対する考え方
	①	プライバシーマーク、ISO27001 の認証取得についての考え方及び取得状況について
	②	情報セキュリティの確保及び個人情報の管理体制について
	③	業務従事者に対する個人情報保護の周知徹底について
	④	情報漏えいが発生したときの対応策について
5 緊急時対応		災害及び緊急時等の危機管理に対する考え方
	①	地震、台風、火災等が発生した場合の業務上の対策はあるか
	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の業務の継続体制、応援体制について
	③	広範囲にわたる大規模な断水事故等が発生した場合、どのような支援、協力ができるか
6 その他提案		その他の業務提案
	①	その他、上記以外でお客様サービスの向上につながる企画、提案及び地域貢献活動の企画、提案について

別表4 評価基準（評価項目・配点）

（合計500点満点）

区 分		項 目	配 点		評価対象
会社内容		A 会社概要・財務状況	30	60	<ul style="list-style-type: none"> ・会社概要 ・認証取得状況 ・経営比率 ・類似業務受託実績表
		B 類似業務受託実績	30		
1	経営方針	A 経営理念及び社会的責任	10	20	<ul style="list-style-type: none"> ・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
		B 人材育成等	10		
2	業務体制等	A 業務体制・業務執行計画	25	50	
		B 地域貢献（地元雇用等）	25		
3	業務履行方法	A 窓口受付業務（電話対応含む）に関する企画及び業務提案	20	265	
		B 窓口公金収納業務に関する企画及び業務提案	25		
		C 水道メーター検針、検針指導及び調定業務に関する企画及び業務提案	30		
		D 開閉栓等業務に関する企画及び業務提案	30		
		E 収納業務に関する企画及び業務提案	20		
		F 滞納整理業務に関する企画及び業務提案	30		
		G 各戸検針制度の業務に関する企画及び業務提案	30		
		H 下水道及び再生水の認定業務に関する企画及び業務提案	30		
		I 納付書等請求関連業務に関する企画及び業務提案	10		
		J メーター取替業務に関する企画及び業務提案	30		
K その他の業務に関する企画及び業務提案	10				
4	個人情報保護	個人情報保護に対する考え方	25	25	
5	緊急時対応	災害及び緊急時等の危機管理に対する考え方	20	20	
6	その他提案	その他の業務提案	10	10	
提案見積金額		提案見積金額	50	50	・提案見積書
合 計				500	