

那覇市上下水道局お客様センター
業務委託プロポーザル実施説明書

平成 28 年 8 月

那覇市上下水道局

目 次

第1 目的	・ ・ ・ ・ ・ 1
第2 委託業務（本業務）の概要	・ ・ ・ ・ ・ 1
1 名称	・ ・ ・ ・ ・ 1
2 内容	・ ・ ・ ・ ・ 1
3 業務区域	・ ・ ・ ・ ・ 1
4 業務履行場所	・ ・ ・ ・ ・ 1
5 委託期間	・ ・ ・ ・ ・ 1
6 本業務に係る提案見積限度額及び見積下限額	・ ・ ・ ・ ・ 2
第3 参加資格	・ ・ ・ ・ ・ 2
第4 審査機関及び事務局	・ ・ ・ ・ ・ 3
1 審査委員会の設置	・ ・ ・ ・ ・ 3
2 事務局	・ ・ ・ ・ ・ 3
第5 スケジュール	・ ・ ・ ・ ・ 4
第6 参加申込・資格審査	・ ・ ・ ・ ・ 5
1 参加申込書等の配布	・ ・ ・ ・ ・ 5
2 参加申込の手続	・ ・ ・ ・ ・ 5
3 プロポーザル参加申込に係る質問	・ ・ ・ ・ ・ 6
4 参加資格審査結果の通知	・ ・ ・ ・ ・ 6
第7 プロポーザル実施説明会	・ ・ ・ ・ ・ 7
第8 業務提案書等の提出	・ ・ ・ ・ ・ 7
1 業務提案書等	・ ・ ・ ・ ・ 7
2 書類作成上の注意	・ ・ ・ ・ ・ 8
第9 質問の受付・回答	・ ・ ・ ・ ・ 9
1 質問の受付	・ ・ ・ ・ ・ 9
2 質問に対する回答	・ ・ ・ ・ ・ 9
第10 評価基準	・ ・ ・ ・ ・ 10

1	評価項目・配点	・ ・ ・ ・ ・ 10
2	業務提案書に記載すべき事項	・ ・ ・ ・ ・ 11
3	評価の着目点	・ ・ ・ ・ ・ 16
第 11	プレゼンテーション及びヒアリング	・ ・ ・ ・ ・ 16
第 12	受託候補事業者の選定・決定	・ ・ ・ ・ ・ 17
1	受託候補事業者の選定	・ ・ ・ ・ ・ 17
2	受託候補事業者の決定	・ ・ ・ ・ ・ 17
3	結果の公表	・ ・ ・ ・ ・ 17
4	結果の通知	・ ・ ・ ・ ・ 17
第 13	プロポーザルの中途辞退	・ ・ ・ ・ ・ 18
第 14	プロポーザルの延期又は中止	・ ・ ・ ・ ・ 18
第 15	プロポーザルにおける瑕疵・失格要件	・ ・ ・ ・ ・ 19
1	瑕疵の取扱い	・ ・ ・ ・ ・ 19
2	失格要件	・ ・ ・ ・ ・ 19
第 16	契約の手続	・ ・ ・ ・ ・ 19
1	契約の締結に向けた協議	・ ・ ・ ・ ・ 19
2	次順位者との交渉	・ ・ ・ ・ ・ 19
3	契約に要する費用の負担等	・ ・ ・ ・ ・ 19
4	仕様書	・ ・ ・ ・ ・ 20
5	契約保証金	・ ・ ・ ・ ・ 20
第 17	その他	・ ・ ・ ・ ・ 20
1	費用の負担	・ ・ ・ ・ ・ 20
2	プロポーザル関連資料の使用等	・ ・ ・ ・ ・ 20
3	必要事項等の追加	・ ・ ・ ・ ・ 20
4	実施要領の規程	・ ・ ・ ・ ・ 20
5	業務履行に係る費用負担	・ ・ ・ ・ ・ 20
6	問合せ先（事務局）	・ ・ ・ ・ ・ 21

第1 目的

那覇市上下水道局では、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。）によるお客様サービスのより一層の向上と更なる業務の効率化を目指し、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、資質及び業務遂行能力等が優れた者を、公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）により選定する。

本説明書は、その手続き等について具体的に示したものである。

第2 本業務の概要

1 名称

那覇市上下水道局お客様センター業務委託

2 内容

本業務の内容は、次のとおりとする。

- ① 窓口受付業務
- ② 窓口公金収納業務
- ③ 検針業務（一部地区を除く）
- ④ 開閉栓等業務
- ⑤ 収納業務
- ⑥ 滞納整理業務
- ⑦ 各戸検針制度に関する業務
- ⑧ 下水道及び再生水に係る認定業務
- ⑨ ①から⑧までに関連する業務

3 業務区域

那覇市が行う上下水道事業の区域内とする。

4 業務履行場所

那覇市上下水道局お客様センター

那覇市上下水道局庁舎A棟1階（那覇市おもろまち1丁目1番1号）

5 委託期間

- (1) 準備期間 契約日から平成29年5月31日まで
- (2) 履行期間 平成29年6月1日から平成34年3月31日まで

6 本業務に係る提案見積限度額及び見積下限額

提案見積限度額 902,612,000 円

(上記限度額は、4年10ヶ月の合計額であり消費税及び地方消費税は含まれない。)

- (1) 提案見積金額が上記の限度額を超えると失格となる。
- (2) 見積下限額を設定する。

第3 参加資格

1 プロポーザルの参加資格は、次のとおりとする。

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定のいずれにも該当していないこと。
- (2) 那覇市の入札参加に関する資格者名簿に登録されていること。
- (3) 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本件プロポーザルに参加していないこと。
- (4) 参加する法人は市内に本社があること。ただし、連合体にあつては、市内に本社がある者を代表とし、他の構成員は市内に本社、支社又は営業所があること。
- (5) 会社更生法に基づく更生手続き開始申立て及び民事再生法に基づく再生手続き開始の申立てがなされていないこと。
- (6) 参加募集の公告日から受託候補事業者の決定までの間に、本市から指名停止の措置を受けていないこと。
- (7) 暴力団員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)に掲げる暴力団又は暴力団員及びそれらと密接な関係を有する者でないこと。
- (8) プライバシーマークを取得していること。ただし、連合体にあつては、構成員のうち1社以上がプライバシーマークを取得しているものとし、他の構成員は個人情報を取扱う上で自社の規程を設けていること。

2 連合体で参加する場合の参加資格は、次のとおりとする。

- (1) 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(様式第5号)による協定を締結していること。
- (2) 構成員の中で出資比率が最も大きい者を代表者とする。
- (3) 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。
2社の場合 30パーセント以上
3社の場合 20パーセント以上

第4 審査機関及び事務局

1 審査委員会の設置

(1) 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、那覇市上下水道局お客様センター業務委託候補事業者の選定審査委員会設置要綱により審査委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(2) 審査事項

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審査する。

(3) 組織等

委員会の委員（以下「委員」という。）は、次に掲げる者をもって組織し、那覇市上下水道事業管理者（以下「管理者」という。）が委嘱又は任命する。

- ① 有識者及び市民のうちから、管理者が適任と認める者
- ② 上下水道部副部長（事務）
- ③ 上下水道部企画経営課長
- ④ 上下水道部料金サービス課長

2 事務局

プロポーザルにおける各種提出書類の受付等は、下記の事務局で行う。

【事務局】 那覇市上下水道局 料金サービス課 業務係

※所在地・連絡先等については、(21 ページ) 参照

第5 スケジュール

プロポーザルの日程については、下記のとおりとする。

	内 容	実施日
1	プロポーザルの公告	平成 28 年 8 月 1 日 (月)
2	参加申込書等の提出期間	平成 28 年 8 月 1 日 (月) ~ 平成 28 年 8 月 31 日 (水)
3	参加申込に係る質問期間	平成 28 年 8 月 1 日 (月) ~ 平成 28 年 8 月 12 日 (金)
4	参加申込に係る質問回答日	平成 28 年 8 月 10 日 (水) 第 1 回 平成 28 年 8 月 19 日 (金) 第 2 回
5	委員会による参加資格審査	平成 28 年 9 月 7 日 (水)
6	参加資格の審査結果通知	平成 28 年 9 月 9 日 (金)
7	プロポーザル実施説明会	平成 28 年 9 月 16 日 (金)
8	質問書提出期間	平成 28 年 9 月 16 日 (金) ~ 平成 28 年 9 月 26 日 (月)
9	質問書回答日	平成 28 年 9 月 30 日 (金)
10	業務提案書及び提案見積書の提出期限	平成 28 年 10 月 14 日 (金)
11	業務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	平成 28 年 10 月下旬
12	業務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	平成 28 年 11 月上旬
13	委員会による審査及び受託候補事業者 の選定	平成 28 年 11 月上旬
14	選定結果通知・公表	平成 28 年 11 月中旬
15	移行準備等に関する協議	平成 28 年 12 月 ~ 平成 29 年 1 月
16	契約締結	平成 29 年 1 月 ~ 平成 29 年 2 月
17	業務開始 (業務運用)	平成 29 年 6 月 1 日 (木)

【注意事項】

- ① 上記の日程については変更する場合がある。
- ② 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。
- ③ 書類等の提出方法は、各所定の方法による。
- ④ 持参以外の方法で書類等を提出する場合は、必ず事前に電話で事務局に提出する旨を連絡すること。

第6 参加申込・資格審査

1 参加申込書等の配布

参加申込書等の配布は、那覇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。 ※那覇市のホームページでもお知らせを掲載します。

那覇市上下水道局ホームページ <http://www.water.naha.okinawa.jp/>

那覇市役所ホームページ <http://www.city.naha.okinawa.jp/>

2 参加申込の手續

参加申込する事業者（以下「参加申込事業者」という。）は、下記の方法により申込の手續を行うこと。ただし、プロポーザルに単独で参加申込する事業者が別の連合体の構成員となることや、一つの事業者が複数の連合体において構成員として参加申込することはできない。

(1) 提出書類

プロポーザル参加申込書（様式第1号）に次の書類を添付し提出すること。

- ① 会社概要書（様式第2号）
- ② 認証取得状況届（様式第3号）及び取得認証の登録証の写し
- ③ 経営比率計算書（様式第4号）
- ④ 直近2カ年分の決算書（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
- ⑤ 直近の法人税申告書別表第一の写し
- ⑥ 登記簿謄本（3カ月以内の発行であること）
- ⑦ 連合体で参加する場合は、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（様式第5号）の写し
- ⑧ 誓約書（様式第6号）
- ⑨ 役員等調書及び照会承諾書（様式第7号）
- ⑩ プライバシーマーク登録証の写し（ただし、連合体の構成員でプライバシーマークを取得していない場合は、個人情報に関する自社規程の写し）

【添付書類について】

※②は、該当する認証がない場合は「該当なし」と記入すること。

※②に記入した取得認証の登録証の写しを提出すること。なお、該当する実績がない場合は写しの提出は不要。

※④の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。

※⑦は、連合体で参加する場合のみ提出すること。

※連合体で参加する場合は、その構成員についても①～⑩（⑦を除く）の書類を全て提出すること。

(2) 提出期間

平成 28 年 8 月 1 日（月）から平成 28 年 8 月 31 日（水）

※受付時間は、いずれも平日の 8：30～17：15 までとする。

(3) 提出先

事務局（21 ページの問合せ先を参照）

(4) 提出方法

持参又は郵送（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。持参以外の方法で提出する場合は、必ず事前に電話で事務局に提出する旨を連絡すること。

(5) 提出部数

各 1 部

3 プロポーザル参加申込に係る質問

(1) 質問方法

質問内容を電子メール又はファクシミリにて送信のうえ、電話により着信確認を行うこと。

(2) 提出先

事務局（21 ページの問合せ先を参照）

(3) 提出期間

平成 28 年 8 月 1 日（月）から平成 28 年 8 月 12 日（金）

※受付時間は、いずれも平日の 8：30～17：15 までとする。

(4) 回答日

第 1 回 平成 28 年 8 月 10 日（水）（8 月 1 日～8 月 5 日の質問に対する回答）

第 2 回 平成 28 年 8 月 19 日（金）（8 月 8 日～8 月 12 日の質問に対する回答）

(5) 回答方法

那覇市上下水道局ホームページに掲載する。

4 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、平成 28 年 9 月 9 日（金）に下記のとおり通知する。

(1) 審査の結果、参加資格を有すると認めた事業者への通知

「プロポーザル参加要請及び説明会開催通知書」（様式第 8 号）にて、参加事業者を対象にした説明会の開催もあわせて通知する。

- (2) 審査の結果、参加資格を有すると認められない事業者への通知
「プロポーザル参加資格審査結果通知書」（様式第9号）にて、その理由も併せて通知する。

第7 プロポーザル実施説明会

参加資格を有すると認めた事業者（以下「参加事業者」という。）を対象に「プロポーザル実施説明会」を下記のとおり開催する。なお、プロポーザルに参加する事業者は本説明会への参加を必須とする。

- (1) 日時
平成28年9月16日（金） 14:00～
- (2) 場所
那覇市上下水道局庁舎B棟2階会議室（那覇市おもろまち1丁目1番2号）
- (3) 参加人員
1事業者あたり2名以内（連合体の場合は3名以内）
- (4) その他
天災地変等により説明会の実施が困難な時は、日程を調整のうえ実施する。

第8 業務提案書等の提出

1 業務提案書等

参加事業者は、下記に示す業務提案書等の書類一式を次のとおり提出すること。

- (1) 提出書類
- ① 業務提案書等の提出について（様式第10号）
 - ② 業務提案書
※業務提案書（正）（副）には様式第11号、様式第12号の表紙を付けること。
 - ③ 会社概要書（様式第13号）
 - ④ 類似業務受託実績表（様式第14号）
※実績を証明する契約書の写し（委託業務名、発注者、委託業務の内容、契約期間及び契約金額を確認できる部分のみで可）を添付すること。
 - ⑤ 従事者配置予定表（様式第15号）
 - ⑥ 提案見積書（様式第16号）
 - ⑦ 提案見積金額積算内訳書（様式第17号）
※上記書類を正本1部、副本7部作成し提出すること。

(2) 提出期限

平成 28 年 10 月 14 日（金）

※受付時間は、いずれも平日の 8：30～17：15 までとする。

(3) 提出先

事務局（21 ページの問合せ先を参照）

(4) 提出方法

持参又は郵送（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。持参以外の方法で書類等を提出する場合は、必ず事前に電話で事務局に提出する旨を連絡すること。

2 書類作成上の注意

(1) 「業務提案書」正本 1 部及び副本 7 部

① 表紙として業務提案書（正）（様式第 11 号）又は業務提案書（副）（様式第 12 号）を付け、目次を作成し提出部数ごとにファイル又はバインダーに綴ること。

② 日本語を使用し、日本工業規格 A4 版縦置き横書き左綴りで、原則両面印刷の書類とするが、図表等は A3 版の片面印刷で折込み挿入してよい。

③ 表紙、目次を除く各ページにはページ番号を記入すること。

(2) 「提案見積書」（様式第 16 号）及び「提案見積金額積算内訳書」（様式第 17 号）

① 「提案見積書」には、本業務の履行期間（4 年 10 ヶ月）に要する経費の総額を記入し、「提案見積金額積算内訳書」には、その積算根拠を記入すること。

② 消費税及び地方消費税を除いた額を記入すること。

③ 業務提案書とは別に厳重に封かん、封印し提出すること。

(3) その他

① 業務提案書等の提出は、一つの参加事業者につき 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作製者に帰属するが、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 業務提案書等の提出された書類は、返却しない。

⑤ 業務提案書等の提出期限日以降の書類差し替え、追加及び再提出は認めない。

※書類作成については、次ページも参考にして下さい。

<綴り方> 正本及び副本とも①から順に綴り提出すること。

正本（1部）	副本（7部）
①業務提案書等の提出について（様式第10号） ②表紙（様式第11号） ③目次 ④業務提案書 ⑤会社概要書（様式第13号） ⑥類似業務受託実績表（様式第14号） ⑦従事者配置予定表（様式第15号） ※1 業務提案書のみページをふり、目次を付ける。 ※2 提案見積書（様式第16号）及び提案見積金額積算内訳書（様式第17号）は他の書類とは別に封かん、封印し提出すること。	①表紙（様式第12号） ②目次 ③業務提案書 ④会社概要書（様式第13号） ⑤類似業務受託実績表（様式第14号） ⑥従事者配置予定表（様式第15号） ※1 副本用業務提案書のみページをふり、目次を付ける。 ※2 提案見積書（様式第16号）及び提案見積金額積算内訳書（様式第17号）は添付不要。

第9 質問の受付・回答

1 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18号）
- (2) 提出先
事務局（21 ページの問合せ先を参照）
- (3) 提出方法
電子メール又はファクシミリ（※着信確認は、送信者の責任において行うこと）
- (4) 提出期間 平成28年9月16日（金）～平成28年9月26日（月）
※受付時間は、いずれも平日の8：30～17：15までとする。

2 質問に対する回答

- (1) 回答日
平成28年9月30日（金）予定
- (2) 回答方法
質問者を匿名化し、回答を那覇市上下水道局ホームページに掲載する。

第10 評価基準

1 評価項目・配点

評価項目・配点は、次の表のとおりとする。(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	50	<ul style="list-style-type: none"> ・会社概要 ・認証取得状況 ・経営比率
		B 類似業務受託実績	20		
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	20	45	
		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	225	
		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	25		
		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	25		
		I その他の業務	10		
4	個人情報保護	個人情報保護に対する考え方	30	30	
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	100	100	・提案見積書
合 計			500		

2 業務提案書に記載すべき事項

(1) 記載事項

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。また、業務提案書等は確実に実現できる範囲で記載すること。

区分	項目（記載すべき事項）
1 経営方針	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	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）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	

	①	業務従事者の業務履行上の労働災害防止について
	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	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収受に際しては、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法の提案はあるか
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	
	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
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	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	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	
①	下水道に係る追加、減量認定など普通検針と異なる方法で認定処理

		する専任担当員又は担当班等の設置について、どのように考えているか
	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を配置できるか
	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)及び臨時の現場メーター確認調査を含む精算業務を、どのような体制で行うか
	I	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

(2) 記載上の注意点

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。

≪記載例≫

<1-A-①>

「自社の経営理念について」

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

3 評価の着眼点

プロポーザルの評価は、主に経営能力や業務に対する理解度、意欲、業務提案書等の内容の的確性、表現力、人員配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力、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、本市上下水道事業のサービス向上のために寄与するものとなっているかについても考慮する。

第11 プレゼンテーション及びヒアリング

業務提案書等が提出された後、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。

- (1) 実施時期 平成 28 年 11 月上旬
※具体的な日時、場所及び内容等については、「プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書」（様式第 19 号）により通知する。
- (2) 実施方法
 - ① 所要時間は、1 事業者につき 40 分以内とする。
 - ア プレゼンテーション 20 分以内
 - イ 質疑応答 20 分以内
 - ウ プレゼンテーション又は質疑応答の途中であっても制限時間に達し次第、直ちに終了する。
 - ② 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。
 - ③ プレゼンテーションに必要な機器等は、参加事業者で用意すること。ただし、プロジェクター及びスクリーンについては、本市で用意する。
- (3) 参加人数
1 事業者あたり 4 名以内（連合体で参加する場合でも同様とする）
※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」（様式第 20 号）を事前に事務局に提出すること。提出方法は、電子メール又はファクシミリとする。
- (4) その他
参加事業者が 1 者のみの場合又は提案事業者が 1 者のみの場合でもプロポーザルを実施し、審査の結果、過半数の委員の評価が最低基準点を満たしているときは、当該参加事業者を受託候補事業者とすることができる。

第 12 受託候補事業者の選定・決定

1 受託候補事業者の選定

(1) 委員会による審査

委員会は、プロポーザル参加事業者が提出した業務提案書、プレゼンテーション及びヒアリング内容について、下記のとおり審査する。

- ① 委員ごとに評価項目に従い各参加事業者を採点する。
- ② 評価項目の会社内容については、あらかじめ定めた配点基準により点数化し、これを得点とする。
- ③ 各参加事業者の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し、これを得点とする。なお、提案見積金額が、本業務の内容に比して著しく低いと認めた場合には、当該見積金額に係る得点は与えない。
- ④ 審査は 500 点満点とし、最低基準点を 300 点とする。①から③の得点の合計を委員ごとの当該参加事業者の総合得点とし、最低基準点を超える参加事業者のみ順位を決める。ただし、過半数の委員が最低基準点以下とした参加事業者については、受託候補事業者になれない。
- ⑤ 委員ごとに決めた参加事業者の順位において、最も多く順位 1 位となった参加事業者を受託候補事業者に選定する。順位 1 位が同数のときは、同数となった参加事業者のうち順位 2 位が多い参加事業者を受託候補事業者に選定する。以下同数の場合は同様の手順で順位を決定する。
- ⑥ 2 位以下の順位は、その時点における高順位の多い参加事業者から順に、2 位 3 位と決定する。

(2) 選定結果の報告

委員会は、選定結果を管理者に報告する。

2 受託候補事業者の決定

管理者は、委員会から報告された選定結果に基づき、受託候補事業者を決定する。

3 結果の公表

受託候補事業者の選定結果については、那覇市上下水道局ホームページで公表する。

4 結果の通知

(1) 決定した参加事業者への通知

受託候補事業者に決定した参加事業者に対しては、受託候補事業者決定通知書（様式第 22 号）にて結果を通知する。

- (2) 選定されなかった参加事業者への通知
受託候補事業者に選定されなかった参加事業者に対しては、受託候補事業者不選定通知書（様式第 23 号）にて通知する。
- (3) 説明の請求
受託候補事業者不選定通知書を受けた参加事業者は、同通知書に定める期限内に、書面により管理者に対して説明を求めることができる。書面の提出方法は、持参又は郵送（配達証明付き書留郵便）とし、期限内必着とする。
- (4) 説明の回答
受託候補事業者に選定されなかった参加事業者から不選定の説明を求められた場合は、委員ごとに決めた参加事業者の順位を書面で回答する。

第 13 プロポーザルの中途辞退

参加事業者が、プロポーザルへの参加を辞退する場合は、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 21 号）
- (2) 提出期限
受託候補事業者選定の前日まで
- (3) 提出先
事務局（21 ページの問合せ先を参照）
- (4) 提出方法
持参又は郵送（配達証明付き書留郵便）とし、提出期限内必着とする。

第 14 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が、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) 受託候補事業者の決定前において、天災地変その他やむを得ない事由が生じたとき。

第15 プロポーザルにおける瑕疵・失格要件

1 瑕疵の取扱い

- (1) プロポーザルにおいて、参加事業者の参加資格、提出書類等に瑕疵があることが判明した場合は、その瑕疵について委員会で審査の上、管理者が参加事業者の取扱いについて決定する。
- (2) 委員会は、(1)の瑕疵について、必要に応じて参加事業者に対し個別に聴聞を行うことができる。
- (3) 管理者は、参加事業者の瑕疵が重大又は悪質であり、プロポーザルの公正性あるいは公平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消することができる。

2 失格要件

管理者は、参加事業者又は受託候補事業者と決定した事業者に、次に掲げる事由が生じたときは、プロポーザルへの参加資格又は受託候補事業者としての決定を取消することができる。

- (1) 委託契約の締結前に、第3に規定するプロポーザルの参加資格を欠いたとき
- (2) 提案見積金額が提案見積限度額を超えているとき
- (3) 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とき

第16 契約の手続

1 契約の締結に向けた協議

管理者は、契約内容等について受託候補事業者と協議を行い、合意に達したときは業務委託契約を締結する。

2 次順位者との交渉

管理者は、受託候補事業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とき又は1に規定する協議が成立しないときは、次順位以下となった参加事業者のうち、最も順位が上位の者で最低基準点を満たしている者と業務委託契約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

契約に至るまでに要する費用は全て受託候補事業者の負担とする。また、決定した事項を契約締結の前に取り消した場合の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、プロポーザルにおいて示した仕様書を基本とするが、受託候補事業者の業務提案書等及び1に規定する協議により、追加や変更を行うことがある。

5 契約保証金

(1) 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。

- ① 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
- ② 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の保証
- ③ 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

第17 その他

1 費用の負担

プロポーザルに係る費用については、すべ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事業者も含む）は、本市が必要に応じて提供する資料を、プロポーザル以外の目的で使用することはできない。

3 必要事項等の追加

プロポーザルの実施にあたり、本説明書に定める事項以外に必要な事項が生じた場合は、参加資格審査結果の通知前においては那覇市上下水道局のホームページ等を通じ、また、参加資格審査結果の通知後においては各参加事業者に書面又は電子メールにて通知する。

4 実施要領の規程

本説明書は、「那覇市上下水道局お客様センター業務委託プロポーザル実施要領」の内容を一部具体化したものであり、本説明書に記載されていない内容については、実施要領による。

5 業務履行に係る費用負担

本業務の履行に係る貸与・支給品や費用負担の区分については、契約書に添付する仕様書に定める。

6 問合せ先（事務局）

那覇市上下水道局	料金サービス課 業務係
	担当：比嘉 徳永
所在地	〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち1丁目1番1号
電話	098-941-7811
FAX	098-941-7812
電子メール	ryoukin@water.naha.okinawa.jp