

水道料金及び下水道使用料徴収等包括業務委託 公募型プロポーザル審査要領

1. 目的

松江市上下水道局では、平成 22 年 10 月からお客さまセンターを設置し、検針・収納業務、窓口業務、滞納整理業務などを包括的に委託し、一元化を図ることで市民サービスの向上に努めてきた。

水道料金及び下水道使用料徴収等包括業務委託について、お客さまに提供できるサービスの質をさらに高め、お客さま満足度の最大化を図ることを目的として、令和 8 年 4 月以降の業務委託受託予定者（以下「受託予定者」という。）を公募型プロポーザルにより募集する。

2. 受託予定者選定のスケジュール

以下のスケジュールに従って行う。

番 号	内 容	日 付
1	プロポーザルの参加募集受付開始	令和 6 年 8 月 21 日（水）
2	質問書受付期間	令和 6 年 8 月 21 日（水）から 令和 6 年 9 月 4 日（水）17 時まで（必着）
3	質問の回答	令和 6 年 9 月 11 日（水） 上下水道局ホームページで公表する
4	参加申込書等の提出期限	令和 6 年 9 月 25 日（水）17 時まで（必着）
5	企画提案書等の提出期限	令和 6 年 11 月 6 日（水）17 時まで（必着）
6	プレゼンテーション	令和 6 年 11 月 20 日（水）を予定
7	審査の結果通知と公表	令和 6 年 11 月 27 日（水）以降 上下水道局ホームページで公表する
8	契約締結	令和 6 年 12 月 6 日（金）頃

3. 審査委員会による審査

審査は、松江市上下水道局プロポーザル審査委員会が行うものとする。

参加者毎にヒアリング（プレゼンテーション）を開催する。

希望する参加者は、電子機器（参加者が用意する）を使うことができるものとする。

- (1) 審査を行う日時は、営業課プロポーザル担当から各参加者に連絡する。

- (2) 審査に参加できる人数は 3 名程度とする。出席予定者の役職、氏名を営業課プロポーザル担当まで連絡すること。
- (3) プレゼンテーションを行うことができる時間は、1 事業者あたり 40 分以内とする。

4. プロポーザルの評価基準

(1) 業務提案項目の配点等

項目ごとの配点は以下の基準表のとおりとし、450 点満点とする。

(基準表)

番号	項目	配点
1	業務体制に関する企画及び技術提案	40 点
2	窓口・受付業務に関する企画及び技術提案	30 点
3	検針・調定・収納業務に関する企画及び技術提案	60 点
4	滞納整理業務に関する企画及び技術提案	50 点
5	接続勧奨業務に関する企画及び技術提案	35 点
6	料金システム開発及び運用業務に関する企画及び技術提案	25 点
7	個人情報保護に関する企画及び技術提案	10 点
8	災害及び緊急時対策等、危機管理に関する企画及び技術提案	20 点
9	地域貢献（地元雇用等）に関する提案	10 点
10	その他の業務提案	50 点
11	提案価格書	120 点
合 計		450 点

(2) 審査及び評価の着眼点

提案内容は、主に業務に対する理解度、業務提案書の的確性、独創性、実施手順の妥当性、提案内容の根拠及び解析力等を基準として評価する。

詳細の審査ポイントは下記のとおりとする。

番号 1 業務体制に関する企画及び技術提案

- ア 各業務における指揮命令系統及び責任体制が確立されているか。（業務従事者の配置図などを提出すること。）
- イ 業務従事者に対し、業務に関する教育をどのように行うか。
- ウ 苦情処理等に関し、どのような人材を配置し対応できるか。
- エ 営業時間外の対応について、どのような提案があるか。
- オ 繁忙期における業務の実施体制を業務従事者に負担がかからない体制で行えるか。
- カ 法的対応が必要となった場合は、どのように対応するのか。
- キ 業務従事者に対する働き方改革推進は、どのように取り組むのか。

番号2 窓口・受付業務に関する企画及び技術提案

- ア 窓口業務（電話受付、料金收受等）について、専門的知識と経験を有する人材を配置できるか。
- イ お客さまに対して、どのような方針で対応（接遇の徹底）するのか。
- ウ 適正な現金の收受及び管理方法はどのように行うのか。
- エ 口座振替制度の普及促進を図るために、どのような方策があるか。
- オ 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。
- カ 苦情や不当要求に対して、どのような対応策を講じるのか。

番号3 検針・調定・収納業務に関する企画及び技術提案

- ア 検針・調定・収納業務の人員配置をどのように行うのか。
- イ 検針員の業務管理（指導・研修、検針遅れの対応、漏水発見、無届使用・転出、水量ゼロの処理等）をどのように行うか。
- ウ 異常水量（水量の大幅な増減）に対してどのような方策があるか。
- エ 誤検針を防止するためにどのような方策があるか。
- オ 検針員のアクシデントによる欠員があった場合は、どのように対応するのか。
- カ 大雪による積雪時の検針をどのように行うか。
- キ 各種データ作成時及び消込時や、上下水道料金システムへの入力時のチェック体制がどのように取られているか。
- ク 使用者からの急な転居精算依頼（閉庁日等）への対応はどのように行うのか。
- ケ 収納率向上の方策について、どのような提案があるか。
- コ 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。

番号4 滞納整理業務に関する企画及び技術提案

- ア 滞納整理要員として専門的知識と経験を有する人材を配置できるか。
- イ 給水停止までの期間における滞納整理業務（給水停止に至らないような取り組み）をどのように行うか。
- ウ 給水停止執行から解除までの間に発生する苦情やトラブルにどのように対応するのか。
- エ 業務従事者に対する専門研修をどのように行うか。
- オ 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。
- カ 長期滞納者、高額滞納者に対してどのような対応策をとるのか。
- キ 生活保護者、生活困窮者に対して、どのような方策で臨むか。
- ク 滞納者との面談、納付交渉、納付約束などの記録に関する取り扱いや管理をどのように行うか。

番号5 接続勧奨業務に関する企画及び技術提案

- ア 接続勧奨要員として専門的知識を有する人材を配置できるか。
- イ 状況把握のための調査項目の設定と調査をどのように行うか。
- ウ 接続率向上につながる勧奨業務をどのように行うか。
- エ 業務従事者に対する専門研修をどのように行うか。
- オ 接続できない理由を分析し、課題の解決や当該業務の改善、効率化について、どのような提案があるか。

番号6 料金システム開発及び運用業務に関する企画及び技術提案

- ア 水道料金及び下水道使用料の調定・請求・徴収業務及び問合せ業務に必要なソリューションの概要とサービスの実現のために、どのような方策があるか。
- イ 必要機能を実現（開発が必要な場合は開発方法）するためにどのように行うか。
- ウ 必要機能の機器の設置、管理・運用方法はどのように行うか。
- エ 上下水道局職員への顧客情報並びに統計資料の検索開示はどのように行うか。
- オ 情報システムに関連するセキュリティ対策はどのように講じるか。

番号7 個人情報保護に関する企画及び技術提案

- ア 個人情報の管理体制をどのように行うか。
- イ 個人情報保護についての指導及び研修をどのように行うか。

番号8 災害及び緊急時対策等、危機管理に関する企画及び技術提案

- ア 自然災害や感染症流行等の緊急時における危機管理体制（他営業所からの応援等）についてどのような対応を備えているか。
- イ 業務中の事故、盗難等による個人情報流出などの緊急事態に対する管理体制、及びこれらが発生した場合はどのように対応するのか。
- ウ 寒波の際の空き家等における凍結破裂防止対策をどのように講じるのか。

番号9 地域貢献（地元雇用等）に関する提案

- ア 業務従事者の地元雇用に対する考え方について、どのような提案があるか。
- イ その他地域貢献に対する考え方について、どのような提案があるか。

番号10 その他の業務提案

- ア 上下水道事業のサービス向上に関して、どのような企画・提案があるか。
- イ 上下水道局の業務効率化や省力化、又それに伴うコスト削減についてどのような企画・提案があるか。

番号11 提案価格書

仕様書別表2業務実績表を基に、受託費の見積金額の総額を算定して提案価格書を作成すること。

- ① 提案価格は、全て消費税及び地方消費税抜きの金額で記載すること。
- ② 提案価格書（第15号様式）は、他の提出書類とは別に厳重に封かん（割印したもの）し、1部だけ提出すること。（※他の提出書類には、提案価格等を記載しないようにすること。）封かんした提案価格書は、他の提出書類と併せて提出すること。

5. 受託予定者の決定

審査委員会は、プロポーザルの審査結果を松江市上下水道局上下水道事業管理者（以下、「管理者」という。）に答申し、その答申を受けた管理者は受託予定者を決定する。

6. 審査結果の通知

管理者は、受託予定者決定後、速やかにプロポーザルの審査結果を各参加者に書面で通知する。また、松江市上下水道局ホームページで公表する。

7. 非決定通知の説明要求

受託予定者と決定されなかった参加者は、非決定の理由の説明を求めることができる。

- (1) 説明要求は、書面での提出のみ受け付ける。書面の様式は問わない。
- (2) 説明要求書の提出方法は、書留又は簡易書留にて管理者宛に郵送すること。
- (3) 提出期限は、審査結果を通知する書面に記載し、回答は郵送とする。

8. 問い合わせ先及び担当課

〒690-0826 松江市学園南一丁目17番24号

松江市上下水道局上下水道部営業課

TEL 0852-55-4915

FAX 0852-55-4891