

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実施説明書

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ました。

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3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します。

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います。

番号	内容	日付
1	第1回審査委員会	令和元年8月29日（木）
2	プロポーザルの参加募集の公告	令和元年9月6日（金）
3	質問書提出期限	令和元年9月20日（金）
4	プロポーザル提出書類の提出期限	令和元年10月4日（金）
5	第2回審査委員会 （ヒアリング、プレゼンテーション、審査、採点）	令和元年10月10日（木）
6	審査の結果公表	令和元年11月1日（金）
7	契約締結	令和元年12月3日（予定）

3 審査委員会による審査

審査は、審査委員会が行うものとします。

参加者毎にヒアリング（プレゼンテーション）を開催しますが、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します。

- (1) 審査を行う日時は、営業管財課プロポーザル担当から各参加者に連絡します。
- (2) 審査に参加できる人数は3名程度とします。出席予定者の役職、氏名を営業管財課プロポーザル担当にお知らせください。
- (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50分以内とします。

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、400点満点です。

(基準表)

番号	項 目	配 点
1	企業の経営方針及び取り組みについて	30点
2	業務体制に関する企画及び技術提案	35点
3	検針・調定・収納業務に関する企画及び技術提案	40点
4	滞納整理業務に関する企画及び技術提案	25点
5	接続勧奨業務に関する企画及び技術提案	25点
6	窓口業務に関する企画及び技術提案	50点
7	電算開発及び電算運用業務に関する企画及び技術提案	25点
8	個人情報保護に関する企画及び技術提案	10点
9	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
10	提案価格書	140点
合 計		400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します。

詳細の審査ポイントは下記のとおりです。

番号1 企業の経営方針及び取り組みについて

- ア 経営理念。
- イ コンプライアンス（法令遵守）の基本方針、取り組み。
- ウ この業務の受託にあたり、水道事業及び下水道事業の特質をどのように理解し、

業務を遂行するか。

番号2 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してください。）
- 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 地域貢献（業務従事者の地元採用等）の考え方。
- エ 苦情処理等に関し、どのような人材を配置できるか。
- オ 営業時間外の対応について、どのような提案があるか。
- カ 繁忙期における業務の実施体制。
- キ 法的対応が必要となった場合の対応。

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。
- 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）に対する方策。
- エ 検針員のアクシデントによる欠員に係る対応。
- オ 各種データ作成時及び消込時の確認作業。
- カ 使用者からの急な転宅精算依頼（閉庁日等）への対応。
- キ 収納率向上の方策について、どのような提案があるか。
- ク 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 給水停止後における滞納者への対応。
- 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。

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 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6 窓口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 お客さま対応（接遇の徹底）についての対策。
- ウ 適正な現金の收受及び管理方法。
- エ 口座振替制度の普及促進を図る方策。
- 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。

番号7 電算開発及び電算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方法。
- イ 必要機能の実現方法（開発が必要な場合は開発方法）。
- ウ 必要機能の機器の設置、管理・運用方法。
- 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方法。
- オ 情報システムに関連するセキュリティ対策。

番号8 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。
- イ 個人情報保護についての指導及び研修。

番号9 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 地震、火災、業務上の事故、システム故障及び盗難などによる個人情報の流出等の緊急時に、どのような対応ができるか。
- イ 地震等の災害発生時に他営業所等から、どのような対応ができるか。

番号10 提案価格書

別紙業務実績表を基に、受託費の見積金額の総額を算定して提案価格書を作成してください。

- 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してください。

② 提案価格書は、他の提出書類とは別に厳重に封かん（割印したもの）し、1部だけ提出してください。（※他の提出書類には、提案価格等を記載しないでください。）封かんした提案価格書は、他の提出書類と併せて提出してください。

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管理者に答申し、その答申を受けた管理者は受託予定者を決定します。

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します。また、松江市上下水道局ホームページで公表します。

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られます。

- (1) 説明要求は、書面での提出のみ受け付けます。書面の様式は問いません。
- (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してください。
- (3) 提出期限は、審査結果を通知する書面に記載し、回答は郵送とします。

8 問い合わせ先及び担当者

〒690-0826 松江市学園南一丁目17番24号
松江市上下水道局業務部営業管財課

TEL 0852-55-4914

FAX 0852-55-4891

担当者 坂本、津森