

鯖江市上下水道お客様センター業務委託プロポーザル実施要領

1 目的

この要領は、鯖江市（以下「本市」という。）が委託する鯖江市上下水道お客様センター業務（以下「本業務」という。）について、お客様サービスのより一層の向上とさらなる業務の効率化を図るため、本業務を行う能力を有する事業者の中から、透明性および公平性を確保しながら、豊富な経験、実績および信頼性を有し、かつ社会貢献度の高い優れた事業者を公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）により選定するために必要な手続きについて定める。

2 委託業務の名称 鯖江市上下水道お客様センター業務委託

3 委託業務の区域

収納業務および滞納整理業務については、日本国内とする。

上記以外の業務については、本市全域および本市に隣接する他市町の一部に区域外給排水している場所を区域とする。

4 業務委託内容

本業務の委託範囲は次に掲げるものとし、各業務の詳細については業務委託仕様書で定めるものとする。

- (1) 窓口および電話受付業務
- (2) 水道メーター検針業務
- (3) 水道の開栓休止業務
- (4) 上下水道料金の賦課業務
- (5) 上下水道料金の収納業務
- (6) 上下水道料金の滞納整理業務
- (7) 給水停止業務
- (8) 受益者負担金等に関する業務
- (9) 会計処理業務
- (10) 検定満期水道メーター交換および水道メーター在庫管理業務
- (11) 水道給水施設窓口業務
- (12) 給水装置工事申請受付業務
- (13) 指定給水装置工事事業者の指定申請等受付業務
- (14) 下水道処理施設窓口業務
- (15) 排水設備等計画（変更）確認申請受付業務
- (16) 排水設備指定工事店および責任技術者に関する業務
- (17) 水質管理業務（赤水対応のみ）
- (18) 定期洗管作業業務
- (19) 上水道管路修繕対応業務
- (20) 工場排水採水業務

5 委託期間等

本業務の委託期間は、令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。

なお、受託者へ業務を円滑に引き継ぐため、契約締結の翌日から令和8年3月31日までの期間は、業務の引継ぎ、研修等のための準備期間とし、これに必要な経費などは受託者の負担とする。

6 提案上限額

本業務の上限額は、金391,380千円（消費税及び地方消費税額を含む。）とする。

（内訳）年次別委託料の上限額

令和8年度 130,460千円（消費税及び地方消費税額を含む。）

令和9年度 130,460千円（消費税及び地方消費税額を含む。）

令和10年度 130,460千円（消費税及び地方消費税額を含む。）

この金額は契約（予定）金額を示すものではなく、業務内容の規模を示すものであることに留意すること。また、提案見積金額は上記の提案上限額を超えてはならないものとする。

7 応募参加資格

（1）参加事業者の構成等

参加事業者の構成等は次のとおりとする。

- ① 参加事業者は、単独事業者または複数事業者で構成される共同企業体とする。
- ② 共同企業体で応募する場合は、構成員の数を2者までとし、協定書を添付すること。
各構成員は各々適切な業務を担当し、代表構成員を定めること。
- ③ 共同企業体は、参加表明書および参加資格確認書類の提出時に、代表構成員およびその他の構成員の企業名ならびに各々が携わる業務を明らかにすること。
- ④ 参加事業者である単独企業および共同企業体の構成員は、ほかの共同企業体の構成員になることができない。

（2）参加事業者の資格要件

プロポーザルに参加できる者は、委託業務を効果的かつ効率的に実施することができる者であり、次の各号に掲げる条件をすべて満たすものとする。なお、共同企業体で提案する場合も同様とする。ただし、⑧～⑩の要件はいずれかの構成員が満たせばよい。

- ① プロポーザルへの参加表明書提出時点で、鯖江市入札参加資格申請書を提出している者であって本市から指名停止の措置（指名除外を含む。）を受けている者でないこと。なお、参加表明書を提出した日から契約締結までの間に、本市から指名停止を受けたときは、参加資格を喪失するものとする。
- ② 地方自治法施行令（昭和22年政令16号）第167条の4第1項各号の規定に該当しない者であること。
- ③ 会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更正手続開始の申立ておよび民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てをしていない者または再生手続をなされていない者であること。
- ④ 国税および地方税に滞納がない者であること。
- ⑤ 本業務の目的達成に必要な従事者を配置できる者であること。
- ⑥ 暴力団（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）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）またはその構成員の統制下にある者で

ないこと。

- ⑦ 暴力団の構成員およびその利益となる活動を行ったことがある者が含まれていないこと。
- ⑧ プライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/ISMS）の情報セキュリティ関連認証を取得している者であること。
- ⑨ 過去5年以内において、人口規模5万人以上の水道事業体において料金徴収業務を元請けとして受託実績があること。
- ⑩ 次に掲げる条件を満たす者を本業務に配置できる者であること。
 - ア 給水装置工事主任技術者（公益財団法人給水工事技術振興財団が認定する者）
 - イ 下水道排水設備工事責任技術者（福井県下水道協会が認定する者）
 - ウ 受託水道業務技術管理者（水道法第24条の3に基づく者）

8 プロポーザルの実施スケジュール

実施スケジュールは、次のとおりとする。

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| ① 参加募集の公告 | 令和7年10月 1日(水) |
| ② 現地確認および資料閲覧申込期限 | 令和7年10月10日(金) |
| ③ 現地確認および資料閲覧 | 令和7年10月15日(水) |
| ④ 参加表明書の提出期限 | 令和7年10月17日(金) |
| ⑤ 参加資格確認結果の通知 | 令和7年10月24日(金) |
| ⑥ 業務提案書等作成に関する質問書提出期限 | 令和7年10月28日(火) |
| ⑦ 業務提案書等作成に関する質問書回答日 | 令和7年11月 4日(火) |
| ⑧ 業務提案書および提案見積書の提出期限 | 令和7年11月11日(火) |
| ⑨ プレゼンテーション等の実施案内通知 | 令和7年11月18日(火) |
| ⑩ プレゼンテーション等の実施及び審査 | 令和7年11月25日(火) |
| ⑪ 選定結果の通知 | 令和7年12月 上旬 |
| ⑫ 優先交渉権者との契約内容等の交渉 | 令和7年12月 中旬 |
| ⑬ 契約締結 | 令和7年12月 下旬 |
| ⑭ 業務引継期間 | 契約締結から令和8年 3月31日(火)まで |
| ⑮ 委託契約に基づく業務開始 | 令和8年 4月 1日(水) |

* 上記のスケジュールは公募時点での予定であり、応募の状況等によっては変更になる場合がある。

9 現地確認および資料閲覧

希望する者に対して、以下のとおり現地見学および資料閲覧の期間を設ける。希望する者は、所定の手続きにより事前に申込みをすること。

(1) 実施期間

令和7年10月15日（水）において、希望する者の希望時間を参考に本市が調整、指定した時間とする。

(2) 実施場所

防災備蓄拠点施設2階 都市整備部上下水道課内

(3) 申込方法

現地確認および資料閲覧申込書（様式第1号）に必要事項を記入し、電子メールにより、「24 書類の提出先および問合せ先」宛に申し込むこと。その他の方法による申し込みは

認めない。また、電子メール件名は「現地確認および資料閲覧申込み」とし、着信確認は送信者の責任において行うこと。

(4) 申込期限 令和7年10月10日（金）午後5時まで

(5) 閲覧資料

- ①令和6年度業務実績件数
- ②その他本市が必要と認めるもの

10 プロポーザル参加手続き

参加事業者は、次のとおり参加表明書を提出すること。参加表明書等様式は、本市のホームページ内からダウンロードすること。

(1) 提出期限 令和7年10月17日（金）午後5時まで（必着）

内容に不備があるもの及び提出期限に遅れたものは受理しない。

(2) 提出場所 鯖江市都市整備部上下水道課

(3) 提出方法 持参または書留郵便とする。

なお、提出期限経過後の書類の差し替えおよび再提出は認めない。

(4) 提出書類 ① 参加表明書（様式第2号）

② 事業者概要書（様式第3号）

③ 登記事項証明書または登記簿本（発行後3か月以内のもの）

④ 定款（写し）

⑤ 財務諸表（直近2ヶ年の貸借対照表及び損益計算書）

⑥ 納税証明書（国税および地方税に滞納がないことの証明書）

⑦ プライバシーマーク認定または情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/ISMS）認定の証明書の写し

⑧ 業務受託実績表（様式第4号）

（契約書の写し等実績を有することの証明書類を添付すること）

⑨ 共同企業体で提案する場合には

ア 共同企業体概要書（様式第5号）

イ 共同企業体協定書（写）

ウ 委任状（様式第6号）

(5) 参加資格審査結果の通知

参加資格審査の結果については、令和7年10月24日（金）にプロポーザル参加資格確認結果通知書（様式第7号）ならびに提案書提出依頼通知書（様式第8号）より事業者へ通知する。

11 業務提案書等の作成に関する質問の受付

業務提案書等の作成に関して質問がある場合は、次のとおりとする。

(1) プロポーザルに関する質問書（様式第9号）により質問内容を電子メールで提出すること。（着信確認は送信者の責任において行うこと。）

(2) 提出期限 令和7年10月28日（火）午後5時までとする。

(3) 回答日 令和7年11月4日（火）に全ての参加事業者に対し、電子メールで行う。

1 2 業務提案書等の提出

本市より参加資格を有する旨の通知を受けた参加事業者は、下記のとおり業務提案書および提案見積書等を提出すること。

本業務の目的等を考慮し、仕様書の内容を満たしつつ、機能性・経済性に優れた創意工夫により、また公共サービスの受託者として高い倫理観を持ち、災害や事故等危機管理体制の構築、お客様サービス向上のため意欲的かつ優れた業務提案を求める。

なお、提出された業務提案書等は返却しないものとする。

- (1) 提出期限 令和7年11月11日(火)午後5時まで(必着)

内容に不備があるものおよび提出期限に遅れたものは受理しない。

- (2) 提出場所 鯖江市都市整備部上下水道課

- (3) 提出方法 持参または書留郵便とする。

- (4) 提出書類及び提出部数

- ①業務提案書(様式第10号) 正本1部、副本7部

正本の表紙には社名の記載と社印を押印すること。

- ②提案見積書および内訳書(様式第11-1、2号) 1部

- ③プレゼンテーション出席者報告書(様式第12号) 1部

- (5) 作成方法

- ① 業務提案書の作成方法は、様式は任意とし、用紙は日本工業規格A4版縦置き、横書き左綴り、表紙および目次を除き50頁(両面印刷で25枚)以内で作成すること。

なお、記載内容の見易さを考慮してA3サイズの頁を含んでも構わないが、その場合はA3サイズ1頁でA4サイズ2頁と換算すること。

- ② 業務提案書を表紙として、目次及び頁番号を付け、表紙を除く業務提案書の内容に参加事業者名を判別できる情報は、記載しないものとする。

- (6) 業務提案書の内容

業務提案書は、本業務に関する提案について参加事業者として最も重要と考える事項、創意工夫を発揮できる事項を中心に記載すること。

なお、業務提案書の記載内容については以下の章立てに沿って作成すること。

- ① 業務実施体制

- ・委託業務履行のための組織体制と人員配置計画(平日、休日、夜間、緊急時の各体制)について
- ・技術者および資格保有者の状況等、本業務で必要な有資格者の配置計画の考え方と予定(業務責任者、副責任者)について
- ・従業員の教育訓練と異動について
- ・検針員等の採用に関する考え方

- ② 地元貢献(地元経済・地元雇用)に対する考え方

- ・従業員の地元採用などにより地域経済地域雇用への貢献および効果について

- ③ 研修体制に対する考え方

- ・委託業務を履行するうえで必要な研修体制の構築について

- ④ 個人情報保護に関する考え方と企画・技術提案

- ・個人情報管理体制と従事者への指導体制、個人情報の漏えい対策、管理マニュアル、セキュリティポリシー等、情報漏えい事故への対応について

- ⑤ 防災、災害および緊急時等危機管理に対する考え方

- ・水道は市民生活に直結するライフラインであり、その社会的責任がさらに拡大しつつあることから、その事業運営については安定性、継続性および迅速性が強く求められ、そのような観点から業務を受託した場合の対応および考え方について
 - ・異常時、緊急時の対応について、想定される事象と基本的な考え方について
 - ・緊急連絡体制および人員配置計画、組織的なバックアップ体制等について
- ⑥ 苦情処理・対応に対する考え方
- ・苦情処理や不当要求等に対応するための具体的な対策について
- ⑦ 業務実施計画
- ア 窓口および電話受付業務（料金系、水道給水施設系、下水道処理施設系をまとめて）
 - イ 水道メーター検針業務
 - ウ 水道の開栓休止業務
 - エ 上下水道料金の賦課業務
 - オ 上下水道料金の収納業務
 - カ 上下水道料金の滞納整理業務
 - キ 給水停止業務
 - ク 受益者負担金等に関する業務
 - ケ 会計処理業務
 - コ 検定満期水道メーター交換事務および水道メーター他在庫管理業務
 - サ 水道給水施設・下水道処理施設窓口業務
 - シ 給水装置工事申請受付業務
 - ス 指定給水装置工事事業者の指定申請等受付業務、排水設備指定工事店および責任技術者に関する業務
 - セ 排水設備等計画（変更）確認申請受付業務
 - ソ 水質管理業務（赤水対応のみ）
 - タ 定期洗管作業業務
 - チ 上水道管路修繕対応業務
 - ツ 工場排水採水業務
- ⑧ その他の業務提案
- ・知識や業務ノウハウを活かした業務の効率化、水道使用者へのサービスが向上する新規業務の提案、経費削減のために寄与する提案など実現可能で具体的な企画または提案があれば自由に記載してもよい。

（７）提案見積書（様式第１１－１号）

提案見積書には、関係資料による業務量を基に委託業務履行期間（３年間）の総額を記載し、その総額は消費税及び地方消費税を含む額とする。また、見積書にはその内訳書（様式第１１－２）を添付すること。必ず業務提案書とは別に提出すること。

１３ プレゼンテーションおよびヒアリングの実施

業務提案書等が提出された後、提案内容の確認等のために参加事業者に対してプレゼンテーションおよびヒアリングを実施する。

（１）日時および場所

プレゼンテーション参加要請書（様式第１３号）により通知する。

(2) 実施時間

各参加事業者の持ち時間は60分以内とし、概要説明を40分程度、ヒアリングを20分程度実施する。

(3) 実施方法

ア プレゼンテーションの形式は自由とする。希望する参加事業者は、電子機器を用いて行うことができる。

本市で準備する機器はスクリーン、電源、机等とし、その他必要な機材等は全て参加事業者で用意すること。

イ プレゼンテーションは、提出された業務提案書等に基づいて説明し、補足説明資料その他の追加資料の提出および説明はできないものとする。

ウ 出席人数は、業務提案書等の内容を熟知している者で3名以内とする。出席者の役職、氏名をプレゼンテーション出席者報告書により、業務提案書と併せて提出すること。

エ 参加事業者が1者しかなかった場合でも、参加資格要件を備えている限りプレゼンテーションは実施する。

1.4 プロポーザルの選定方法

(1) 選定委員会の設置

プロポーザルにおける優先交渉権者を選定するため、「鯖江市上下水道お客様センター業務委託プロポーザル選定委員会（以下「選定委員会」という。）」を設置する。

(2) 選定方法

ア 選定委員会において、別途定める「選定基準」に基づいて参加事業者ごとに業務提案書および提案見積書について評価および採点を行い、総得点が最も高い参加事業者を優先交渉権者として選定する。なお、総得点が総配点の60%に満たない事業者は、上記の規定に関わらず優先交渉権者とししない。

イ 最高得点の参加事業者が2者以上ある場合は、当該参加事業者の評価項目の「業務提案書」の得点が高い方を第1順位とし、さらに同点の場合は、委員長がくじ引きし、優先交渉権者を決定する。

ウ 参加事業者が1者であっても、参加資格を有し提案見積金額が提案上限額以下であり、かつ選定委員会において上記アに規定する評価および採点を行い、総得点が総配点の60%以上で委託業務を履行できると認められる場合は優先交渉権者に選定する。

エ なお、この選定により委託契約の受託者や契約金額が確定するものでない。

1.5 選定結果の通知及び公表

選定の結果は、プロポーザル審査結果通知書（様式第14号）により通知する。また、選定結果および優先交渉権者名について、本市ホームページに掲載し公表する。

1.6 契約の締結

優先交渉権者の決定後、優先交渉権者と提案内容等に基づき契約条件等について協議の上、契約を締結するものとする。ただし、優先交渉権者との協議が成立しない場合は、次点者と協議を行うことができるものとする。

1 7 契約費用の負担

契約に係る費用は全て受託者の負担とする。

1 8 契約保証金

この委託契約保証金は、鯖江市財務規則第 1 2 3 条及び第 1 2 4 条に基づいて取り扱うものとする。

1 9 失格要件

参加事業者が次の項目のいずれかに該当するときは、選定結果等にかかわらず既に決定した事項を取消し失格とする。

- (1) プロポーザル参加資格を喪失したとき。
- (2) 業務提案書等の作成および選定に関して不正行為が認められたとき。
- (3) 提出書類に虚偽の記載が認められたとき。
- (4) 選定出結書に影響を与える工作など不正行為が行われた場合。
- (5) 本要項に違反または逸脱した場合。
- (6) プレゼンテーションに参加しなかった場合。

2 0 参加事業者が資格要件を喪失した場合の取扱い

- (1) 参加資格確認基準日（参加資格確認申請書提出期限日）から業務提案書等提出日までの間に参加事業者が参加資格要件を欠くに至った場合は、プロポーザルに参加することができない。
- (2) 参加資格確認基準日から、優先交渉権者決定日までの間に参加事業者が参加資格要件を欠くに至った場合、優先交渉権者決定の選定対象から除外する。
- (3) 優先交渉権者決定日から契約の締結日までの間に優先交渉権者が参加資格要件を欠くに至った場合は、失格となる。

2 1 プロポーザル参加辞退

参加を辞退する場合は、遅滞なく参加辞退届（様式 1 5 号）を持参により提出すること。

2 2 遵守すべき関係法令

参加事業者は、本業務を実施するに当たり、必要とされる関係法令（法律、政令、省令、条例、規則、規程等を含む。）を遵守するものとする。

2 3 留意事項

(1) 提案の個数

参加事業者は、一つの提案しか行うことができない。

(2) 提案に関する費用

業務提案書等の作成、提出、およびプレゼンテーション等に要する一切の費用は、全て参加事業者の負担とする。

(3) 資料等の取扱い

本市が配布する資料等は、応募に係る検討以外の目的で使用することを禁止する。

また、業務提案書等については、原則として受託事業者を選定する目的以外には使用し

ないものとし、前記以外の目的に使用する場合は、参加事業者の同意を得るものとする。

(4) 業務提案書等の公表

提出された業務提案書等は公表しない。

(5) 業務の再委託

業務を一括して再委託することは禁止する。ただし、業務の一部については、本市の承諾を得た場合はこの限りではない。

(6) 業務の引継ぎ等

受託業者は、円滑に委託業務を履行することができるよう自らの責任において準備を行い、準備に必要な経費を全て負担するものとする。

(7) 権利譲渡の禁止

参加事業者は、本契約に基づく権利を他に譲渡し、または抵当権、質権その他使用を阻害する権利等を設定してはならない。ただし、あらかじめ本市の承諾を得た場合は、この限りではない。

(8) 使用言語、単位および通貨

業務提案及び提案見積に際して使用する言語は日本語、使用する単位は計量法(平成4年法律第51号)に定めるもの、通貨は日本国内通貨を使用すること。

(9) その他

本市と優先交渉権者との間で締結する業務委託契約の解釈について疑義が生じた場合は、本市と優先交渉権者とは誠意をもって協議するものとする。

2.4 書類の提出先および問い合わせ先

〒916-8666

福井県鯖江市西山町13番1号

鯖江市都市整備部上下水道課 担当：川端・平井

TEL：0778-53-2241

FAX：0778-51-8160

E-mail：SC-JoGesui@city.sabae.lg.jp