

仙台市水道局検針・収納・開閉栓等業務委託プロポーザル方式実施説明書

このプロポーザル方式実施説明書は、「検針・収納・開閉栓等業務委託」の受託事業者をプロポーザル方式により選定するにあたり、募集手続等の必要な事項を定めるものです。

1 プロポーザル方式による受託事業者選定の目的等

水道事業における検針・収納・開閉栓等業務は、事業の根幹をなす業務のひとつであり、その成果が事業経営に大きな影響を与えるとともに、業務内容の公共性、重要性からの確で効率的な履行が安定的に継続して確保されることが求められます。本市では、平成20年からこの業務を委託していますが、現在の委託契約が令和7年度で満了になることから、次期契約に向けた受託候補事業者の選定手続きとして実施します。

特に収納業務については、公平性の観点などから収納率の維持・向上という基本的な命題があり、一方で経済的困窮者に対する福祉的視点も必要です。変動する社会情勢に適した効率的な未納処理対応と、未納者への適切な対応と組織的に業務を遂行する指導力が求められます。また、例えば検針時の地域の見守り活動のように、従来の水道業務には無かった役割を担うなど、水道事業に期待される役割が増加し、内容も高度化しています。このように業務の性格や重要性から判断すると、価格のみで選定することは適切ではなく、業務実施体制や業務履行能力、技術的な提案などの機能面を合わせて評価し、最も優れた者を選定するものです。

2 委託業務の名称

- (1) 仙台市水道局検針・収納・開閉栓等業務委託その1（北地区）
- (2) 仙台市水道局検針・収納・開閉栓等業務委託その2（南地区）

3 委託期間

本業務の委託期間は、契約の日から令和13年3月31日までとします。ただし、令和7年度のプロポーザル方式実施による受託事業者決定後から令和8年3月31日までの期間については、業務研修、業務引継ぎ等の準備期間とし、準備に必要な経費等は受託事業者の負担とします。なお、令和13年度以降の受託事業者が決定した際は、本業務を継続しながら、次の受託事業者への業務引継ぎを実施する必要があります。

4 委託業務内容

本業務の委託業務内容は下記（1）～（14）のとおりです。詳細は「業務委託概要書」等を参照してください。

なお、委託業務内容については、本説明書公表時点で、令和8年度から委託予定としている業務内容であり、受託事業者のプロポーザル内容及び水道局との協議により、実際の委

託業務内容及び仕様書等の内容が、本説明書記載のものと変更になる場合があります。

- (1) 窓口業務（料金センターそれぞれの窓口での業務）
（南地区：南料金センター、北地区：北料金センター及び市役所料金センター）
- (2) データ入力業務
- (3) 水道メーター検針・計量業務
- (4) 水道開栓・閉栓等業務
- (5) 現場精算業務
- (6) 収納業務（未納整理業務）
- (7) 災害時給水栓点検業務
- (8) 減免業務（南地区のみ）
- (9) 口座振替業務（南地区のみ）
- (10) クレジットカード業務（南地区のみ）
- (11) 請求・納入消込・還付業務（南地区のみ）
- (12) 破産等業務（南地区のみ）
- (13) その他業務（南地区のみ）
- (14) 第1号から前号までに附帯する業務

5 プロポーザル方式のスケジュール

(1) 事業者の選定に当たってのスケジュール（予定）は、以下のとおりです。

番号	内 容	日 付
①	公募型プロポーザル方式参加申請書等提出期限 (参加申請書等の提出は、郵送（配達証明付き書留郵便等配達記録の残るものに限る）で受付けます。)	令和7年7月31日（木）
②	・プロポーザル方式参加通知書または参加資格審査結果通知書の発送 ・業務委託仕様書等業務提案書作成に必要な資料貸出し開始	令和7年8月8日（金）
③	質問受付期限 (業務提案書作成等に係る質問は電子メールで受付けます。)	令和7年8月29日（金）
④	業務提案書等提出期限 (業務提案書等の提出は、持参または郵送（配達証明付き書留郵便等配達記録の残るものに限る）で受付けます。)	令和7年10月3日（金）
⑤	水道局検針・収納・開閉栓等業務委託業者選定委員会（以下「プロポーザル選定委員会」という。）によるプロポーザル方式に係るヒアリング (各参加事業者のヒアリングスケジュールに関しては、個別に別途通知します。)	令和7年10月22日（水）から同月23日（木）まで
⑥	プロポーザル選定委員会による選定審査	令和7年10月末までの予定
⑦	事務事項審査委員会による受託候補事業者の指名、結果公表	令和7年11月初旬の予定
⑧	プロポーザル方式選定結果通知書または非選定結果通知書の発送 (選定結果は、水道局ホームページで公開するとともに、書面を郵送します。)	
⑨	非選定理由の説明要求期限 (説明要求の提出方法は、電子メールで受付けます。)	令和7年11月上旬の予定
⑩	検針・収納・開閉栓等業務委託契約締結に係る協議	令和7年11月
⑪	検針・収納・開閉栓等業務委託業務開始	令和8年4月1日（水）

(2) 注意点

ア 提出期限は、いずれも当日必着とします。

書類等の提出方法及び連絡方法等は、必ず各項目所定の方法で行ってください。

イ 受託候補事業者の決定日及び結果公表日並びに非選定理由の説明要求期限等は、日程が決まり次第、水道局総務部営業課プロポーザル担当から各参加事業者へ連絡します。

6 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる者は、以下の全ての要件を満たす者としてします。

(1) 対象業務に対応する業種について、仙台市水道局契約規程（昭和39年仙台市水道局規程第17号。以下「契約規程」という。）第4条に規定する一般競争入札参加資格者名簿

に登録されている者であること。

- (2) 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中又は更生手続中でないこと。
- (3) 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中又は再生手続中でないこと。
- (4) 有資格業者に対する指名停止に関する要綱（昭和60年11月1日管理者決裁）第2条第1項の規定による指名停止を受けていないこと。
- (5) 仙台市水道局入札契約暴力団等排除要綱（平成20年10月31日管理者決裁）別表各号に掲げる要件に該当しない者であること。
- (6) 検針業務について、過去5年以内に1契約による水道メーター検針対象箇所数が10万箇所以上である業務を3年間以上適正に履行した実績を有すること。
- (7) 収納業務（未納整理業務）について、過去5年以内に1契約による給水人口20万人以上である業務を1年間以上適正に履行した実績を有すること。

7 参加申請書等の提出

本プロポーザルへの参加を希望する場合、以下のとおり書類を提出してください。

(1) 提出書類・提出部数

- ア 公募型プロポーザル方式参加申請書（第1号様式） 1部
- イ 類似業務実績調書（様式1） 1部
- ウ 業務履行証明書（様式2） 1部
- エ 会社の事業概要等がわかる書類（パンフレット等） 1部

(2) 提出期限・提出先等

ア 提出期限

令和7年7月31日（木）必着

イ 提出先

〒982-8585 仙台市太白区南大野田29-1 水道局本庁舎1階
仙台市水道局総務部営業課 プロポーザル担当

ウ 提出方法

郵送（配達証明付き書留郵便等配達記録が残るものに限る。）とします。

(3) 参加資格審査結果の通知

- ア 参加申請書等受領後、内容の精査を行い、本プロポーザルへの参加可否について、各参加申請者へ「プロポーザル方式参加通知書」（第2号様式）または「プロポーザル方式参加資格審査結果通知書」（第3号様式）にて通知します（令和7年8月8日（金）に発送予定）。

- イ 本プロポーザルへの参加を認めた事業者（以下、「参加事業者」という。）は、次項8に基づき業務提案書等を作成・提出してください。

8 業務提案書等の作成及び提出

参加事業者は、以下のとおり業務提案書等を作成及び提出してください。

(1) 業務提案書等の作成

業務提案書等は以下とおり作成してください。

ア 業務提案書等の構成

(ア) 業務提案書

- A) 表紙
- B) 目次
- C) 財務状況（令和6年度決算貸借対照表及び損益計算書）
- D) 業務提案書

業務提案書の構成は以下のとおりとし、後述10(3)に記載する審査のポイントに基づき作成してください。

- ① 業務体制及び業務執行計画
- ② 業務ノウハウの維持向上に関する企画及び技術提案
- ③ 窓口業務に関する企画及び技術提案
- ④ データ入力業務に関する企画及び技術提案
- ⑤ 水道メーター検針、計量及び調定補助業務に関する企画及び技術提案
- ⑥ 水道開栓・閉栓等業務及び現場精算業務に関する企画及び技術提案
- ⑦ 収納業務（未納整理業務）に関する企画及び技術提案
- ⑧ 個人情報保護に関する企画及び技術提案
- ⑨ 防災、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
- ⑩ お客さまサービス向上のための企画及び技術提案
- ⑪ 災害時給水栓点検業務に関する企画及び技術提案
- ⑫ 減免業務に関する企画及び技術提案（南地区のみ）
- ⑬ 口座振替業務に関する企画及び技術提案（南地区のみ）
- ⑭ クレジットカード払い決済業務に関する企画及び技術提案（南地区のみ）
- ⑮ 請求・納入消込・還付業務に関する企画及び技術提案（南地区のみ）

E) 希望する受託地区

本業務は、全市を2分化し、北地区と南地区に分割して業務委託します。（担当地区については業務委託概要書参照のこと。）両地区のプロポーザルに参加し、両地区ともに第1順位となった場合、両地区とも受託することが可能ですが、どちらか一方の地区のみ受託を希望する場合は、希望する地区と理由を記載してください。

(イ) 業務委託見積書及び業務委託見積内訳書

後述10(3)⑮に基づき作成してください。北地区と南地区の両地区に参加応募する場合は、北、南地区それぞれについて作成してください。

イ 作成にかかる留意事項

- (ア) 業務提案書等は、原則としてA4版サイズの種類及び日本語により作成してください。
 - (イ) ア(ア)業務提案書の表紙には必ず所定の表紙(第5号様式)を使用し、提出日付、業務提案書毎の通し番号を記入のうえ、頁の最初に目次を付け、各頁にページ番号を記入して提出してください。ただし、提案書及び各種資料には会社名を記載しないでください。
 - (ウ) 業務提案書に資料等を添付する場合は、必ず表紙に「資料」と明記し、提出日付及び各頁にページ番号を記入してください。資料を業務提案書に綴りこむ場合は、A4版サイズに収まるように綴りこんでください。
- (2) 業務提案書等作成に必要な資料の貸出し
- 業務提案書等作成のため、水道局は各種資料を下記のとおり貸出します。

ア 貸出期間

プロポーザル方式参加通知書到着から、プロポーザル方式に係るヒアリング日まで。
受付時間は午前9時から午後4時まで

イ 貸出資料等

- (ア) 業務量等に係る各種資料
- (イ) 業務委託仕様書

ウ 本市からの提示資料の取扱い

本市が提示する資料は、業務提案書等作成以外の目的で使用することはできません。

エ その他

貸出資料については、受託候補事業者に選定されなかった参加事業者は選定結果通知後に、選定された参加事業者は契約締結後に速やかに水道局へ返却してください。

- (3) 業務提案書作成等に係る質問受付
- 業務提案書等作成等に係る質問を下記のとおり受付けます。

ア 受付期間

公募開始日から令和7年8月29日(金)午後4時まで

イ 提出方法・留意事項等

- (ア) 業務提案書作成等に係る質問がある場合は、質問の内容をMicrosoft Excel形式にし、電子メール(あて先: sui072140@city.sendai.jp)で提出してください。(メールの件名は、「水道局総務部営業課プロポーザルの質問」としてください。)
- (イ) 質問に対する回答は、質問受付後速やかに行います。ただし、質問の内容又は質問量によっては、回答に時間を要する場合があります。
- (ウ) 回答は、原則として質問者に限り、質問内容についてのみ回答します。ただし、回答により質問者のみが有利になると判断した場合は、その質問と回答を全ての参加事業者に送付します。
- (エ) 回答方法は、原則として電子メールで行います。

(4) 業務提案書等の提出

ア 提出書類・提出部数

(ア) 業務提案書：紙媒体 8 部、及びPDF形式のデータを保存したCDまたはDVD 1 部

(イ) 業務委託見積書及び業務委託見積内訳書：各 1 部

※業務委託見積書及び業務委託見積内訳書は、業務提案書とは別に封かんしてください。(業務提案書には、業務委託見積金額等を記載しないでください。)

イ 提出期限・提出先等

(ア) 提出期限

令和7年10月3日（金）必着

(イ) 提出先

〒982-8585 仙台市太白区南大野田29-1 水道局本庁舎 1 階

仙台市水道局総務部営業課 プロポーザル担当

(ウ) 提出方法

参加事業者による持参、または、郵送（配達証明付き書留郵便等配達記録の残るものに限る。）とします。

ウ 提出等にかかる留意事項

(ア) 業務提案書等の作成及び提出に要する費用は、参加事業者の負担とします。

(イ) 受託候補事業者の選定にもれた参加事業者の業務提案書は、希望がある場合は、紙媒体 1 部を除き後日返却します。

(ウ) 提出された業務提案書の内容は、協議のうえ、特記仕様として採用します。

(エ) 提出された業務提案書は、その特定の用途以外に提案者に無断で使用しません。ただし、仙台市情報公開条例に基づく公文書開示請求がなされた場合には、インターネット等で一般に公開されている情報を請求者に開示する場合があります。

(オ) 提出期限後の業務提案書の提出は認めません。又、期限後の提案書の差し替え及び再提出についても認めません。

9 プロポーザル方式に係るヒアリングの実施

業務提案書が提出された後、プロポーザル選定委員会は、各参加事業者にもプロポーザル方式に係るヒアリングを行います。

また、ヒアリングにおいて、希望する参加事業者は、電子機器を用いたプレゼンテーションを行うことができるものとします。ただし、業務提案書提出時に添付していない資料等を新たに提出することはできません。

(1) ヒアリングを行う日時は、業務提案書等が提出された後、水道局総務部営業課プロポーザル担当から各参加事業者にも連絡いたします。

(2) ヒアリングに参加できる人数は 1 事業者当たり 3 名 までとします。出席予定者の役職、氏名を業務提案書等提出時に水道局総務部営業課プロポーザル担当に届け出てください。

(3) 1 事業者当たりのヒアリングの所要時間は、下記のとおりとします。

ア 1 地区のみ応募した場合

プレゼンテーション 50分以内 選定委員による質問 30分

イ 両地区に応募した場合

プレゼンテーション 60分以内 選定委員による質問 30分

(4) プレゼンテーションを行う場合は、以下の機器を貸与します。なお、パソコンは貸与いたしません。必要な場合は各参加事業者で用意してください。

※貸与する機器 プロジェクター一式 (RGB信号ケーブルを含む)

10 プロポーザルの審査方法等

(1) プロポーザルの審査方法及び受託候補事業者の決定方法

(第一次審査)

ア プロポーザル選定委員会は、参加事業者の業務提案内容を、参加応募した地区ごとに評価基準に基づき評価、採点及び集計を行います(以下、「総合得点」といいます。)

イ 地区ごとに参加事業者の総合得点を比較し、最高得点となった事業者の6割に満たない得点だった参加事業者は、提案内容及び技術力等に差があると認め、第二次審査の対象から除外します。

(第二次審査)

ウ プロポーザル選定委員会は、第二次審査として、下記の算出方法で評価点を算出します。参加事業者が、参加応募した地区を現在受託している事業者ではない場合、ここで算出した評価点を最終評価点とします。

$$\text{評価点} = \frac{\text{総合得点}}{\text{委託見積金額 (円)}} \times 100,000,000$$

(小数点2位以下四捨五入)

(受託者評価による加減点)

エ 参加事業者が、参加応募した地区を現在受託している事業者である場合、仙台市水道局検針・収納・開閉栓等業務受託者評価要綱(令和3年1月15日管理者決裁)第5条に基づき、下記の算出方法で最終評価点を算出します。

$$\text{最終評価点} = \text{評価点} + \left[\text{評価点} \times \begin{array}{l} \text{受託者評価による} \\ \text{加減点割合} \\ \text{(S:3\%, A:2\%, B:0\%, C:-1\%, D:-2\%)} \end{array} \right]$$

(小数点2位以下四捨五入)

オ 最終評価点が高い者を受託候補事業者として選定します。

ただし、同じ者が2地区ともに第1順位となった場合で、その者が予めどちらかの地区のみの受託を希望した場合は、希望した地区のみの受託候補事業者として選定し

ます。もう一方の地区については、その地区の次順位の者を受託候補事業者として選定します。また、最終評価点が最も高い参加事業者が２者以上ある時は、次の項目を順に判定し受託候補事業者として選定します。

- ①同地区を現在受託している事業者
- ②別地区を現在受託している事業者
- ③総合得点が高い事業者
- ④総合得点のうち「収納業務（未納整理業務）」の得点が高い事業者

カ 事務事項審査委員会は、選定委員会による選定結果の報告を受け、審議のうえ、受託候補事業者を指名します。

(2) 業務提案項目の配点等

ア 北・南地区共通業務の提案

項目ごとの配点は以下の表のとおりとし、最高得点は320点です。

番号	項 目	配 点
①	業務体制及び業務執行計画	90点
②	業務ノウハウの維持向上に関する企画及び技術提案	20点
③	窓口業務に関する企画及び技術提案	35点
④	データ入力業務に関する企画及び技術提案	10点
⑤	水道メーター検針、計量及び調定補助業務に関する企画及び技術提案	35点
⑥	水道開栓・閉栓等業務及び現場精算業務に関する企画及び技術提案	15点
⑦	収納業務（未納整理業務）に関する企画及び技術提案	70点
⑧	災害時給水栓点検業務に関する企画及び技術提案	5点
⑨	個人情報保護に関する企画及び技術提案	10点
⑩	防災、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	10点
⑪	お客さまサービス向上のための企画及び技術提案	20点
合 計		320点

イ 南地区のみの業務の提案

項目ごとの配点は以下の表のとおりとし、最高得点は 85 点です。

番号	項 目	配 点
⑫	減免業務に関する企画及び技術提案	30 点
⑬	口座振替業務に関する企画及び技術提案	25 点
⑭	クレジットカード払い決済業務に関する企画及び技術提案	15 点
⑮	請求・納入消込・還付業務に関する企画及び技術提案	15 点
合 計		85 点

ウ その他

⑯	希望する受託地区	契約地区の選定に使用する
⑰	業務委託見積書及び業務委託見積内訳	評価点算出のための基礎数値として使用する

(3) 審査及び評価基準

業務提案書等に記載する内容は、上記(2)アからウまでの項目ですが、評価は、主に業務に対する基本的な考え方（理解度、説明能力、意欲）、実施体制（実施手順の妥当

性、社員配置の妥当性)、業務提案書の的確性、表現力及び独創性、提案内容の根拠及び解析力等を基準として評価します。

また、提案内容全体としていかに本市水道料金徴収等業務のサービス向上のために優れた提案がなされているかなどの点も考慮します。

各項目の作成において、下記に審査のポイントとなる点を記しますので、ポイントを理解のうえ、提案書等の作成を行ってください。

なお、提出された全ての提案の実施に係る費用については、⑰の委託費の見積金額の総額に含まれるものとします。

※【南、北地区それぞれで提案すること。】の指示がある項目については、両地区に参加応募する場合は、南、北地区それぞれ提案及び資料の提出をしてください。それ以外の項目は南地区、北地区共通とします。

① 業務体制及び業務執行計画

業務体制及び業務執行計画については、主に以下の内容について重視します。

ア 急な欠員が発生した場合、即座に適切に対応でき得る人員体制がどのように取れるか。

イ 係争など法的対応が必要になった場合に、受託事業者としてどのような体制・対応を取れるか。

ウ 受託決定後の準備について、業務スタッフの手配、研修及び引継ぎ等どのような計画で行うか、内容が分かる具体的な日程を提出して下さい。

特に以下の内容を重視して評価します。

エ コンプライアンス推進に係る管理体制が取られているか。また、業務スタッフ一人ひとりが法令等を守り適正な事務を執行するとともに、高い倫理観を持って良心に従って行動するために、組織としてどのような取り組みをおこなっているか。

オ 良質なサービスの提供が可能となるような業務スタッフの配置計画となっているか。また、業務における指揮命令系統と責任体制がどのようになっているか。(業務スタッフの配置図などを提出してください。)

【南、北地区それぞれで提案すること。】

カ 業務責任者、それを補佐する者及び各作業責任者について、契約期間を通して、どれくらいの勤続年数、業務経験(経歴、年数)及びどのようなスキルを持った者を配属できるか。また、配置した者の異動等の基準について。水道局では、基本的に業務責任者及びそれを補佐する者は2年以上、作業責任者は1年以上継続して配置され、かつ同一年度内に2人以上の変更はしないことを期待しています。また業務スタッフが交代する際は、後任者も同程度の経験やスキルを保有する者が配置されるものと想定しています。

【南、北地区それぞれで提案すること。】

② 業務ノウハウの維持向上に関する企画及び技術提案

良質で安定した業務を行うには、業務スタッフの業務ノウハウの維持向上が不可欠となります。

お客さまと最前線で接遇する業務スタッフは、水道局職員と同等またはそれ以上の業務知識が要求されます。

日頃から研修することはもとより、将来を見据えた人材育成についてどのように考えるか、特に以下の項目について提案してください。

ア 業務スタッフに対し、資質向上のための研修等の具体的な計画の策定及び受講状況が管理されているか。

(研修計画があれば提出してください。)

イ 業務全般に係る苦情処理等に関し、水道局や料金センター内での情報の共有及び蓄積についてどのように図るか。また、再発防止策などの指示・指導をどのように行うか。

③ 窓口業務に関する企画及び技術提案

窓口業務については、以下の内容について重視します。

ア 接遇業務について、専門的知識と経験を持つ人材の配置と知識の維持・向上をどのように行うか。

イ 引越しや減免の繁忙期等、窓口の繁忙期にどのように対応するか。

ウ 電話や窓口等における利用者等からの過剰な要求や不当な言いがかり等（いわゆるカスタマーハラスメント）から業務スタッフを守るため、どのような対策を取っているか。

特に以下の内容を重視して評価します。

エ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。

オ 適正な現金の収受及び管理方法についてどのような対策を取っているか。

④ データ入力業務に関する企画及び技術提案

データ入力業務については、以下の内容について重視します。

ア データ入力ミス等に対する対策

イ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。

⑤ 水道メーター検針、計量業務に関する企画及び技術提案

水道メーター検針、計量業務に関しては以下の内容について重視します。

ア 検針員及び監督担当者にどのような人材を配置するか。

イ 検針員の管理・監督をどのように行うか。

ウ 検針中の地域の見守り活動（高齢者やこどもの事故への対応等）に対し、どのよ

うな提案があるか。

エ お客さまからの検針に係る苦情等にどのように対応するか。

オ 検針異常（水量の大幅な増減）に対し、どのような対策が取れるか。

特に以下の内容を重視して評価します。

カ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。（誤検針を発生させないための提案は必須）

⑥ 水道開栓・閉栓等業務及び現場精算業務に関する企画及び技術提案

水道開栓・閉栓等業務及び現場精算業務に関しては以下の内容について重視します。

ア 開閉栓員、廃止精算員にはどのような人材を配置するか。

イ 水道局又はお客さまからの急な廃止依頼にどのように対応するか。

ウ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。

⑦ 収納業務（未納整理業務）に関する企画及び技術提案

収納業務（未納整理業務）に関しては以下の項目を重視します。

ア 未納整理（料金回収、納入相談等）について、どのような人材（年齢、経験、人数等）を配置するか。

イ 未納整理業務に必要な業務知識、能力をどのように確保し、習得させるのか。

ウ 各年度、「未納整理業務実施計画」を作成し水道局に提出することとなるが、目的、数値目標、遂行方針、管理プロセス等を踏まえ、どのように作成できるか。提案書提出時点での初年度分の実施計画を提出してください。

エ 未納者の無断転居、通知書等の郵便不達等事案の調査方法等について、具体的な提案があるか。

特に以下の内容を重視して評価します。

オ 未納整理（料金回収、納入相談、遅延損害金等）に係る苦情、不当要求等にどのように対応するか。

カ 未納整理について、未納状況ごとの実践的かつ効果的な具体的提案があるか。

キ 処理困難ケース（長期・高額未納者、大口使用者未納等）、未納常習者に対しどのような対応を図れるか。

ク 経済的困窮者に対して、福祉的観点からどのような対応をはかれるか。

ケ 水道局が提示した収納業務（未納整理業務）に係る数値目標について、目標を達成するための具体的なプロセス・手段を提案してください。

※未納の定義、数値目標等については下記を参照してください。

A) 未納の定義

< 基準 >

- ・各年度末時点を基準とする。

< 対象 >

- ・水道料金のみ（下水道使用料を除く）を対象とする。
- ・初回納期限が判定年度の前年度の4月から判定年度の12月までのものを対象とする。
- ・判定年度の3月末時点で未入金、かつ1月以降に部分入金の実績が無いものを対象とする。

ただし、以下に掲げるものは対象から除外する。

- ・破産等手続き中のもの
- ・相続人全員が相続放棄したもの
- ・300円未満の未納
- ・水道局管理案件（特殊案件）

B) 収納業務（未納整理業務）に係る数値目標

・北地区

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
人数	966人	979人	991人	1,004人	1,016人
金額	541万円	548万円	555万円	562万円	569万円

・南地区

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
人数	1,051人	1,065人	1,080人	1,095人	1,110人
金額	549万円	557万円	564万円	572万円	580万円

※上記の数値目標は提案書作成のための参考数値です。契約における実際の数値目標は、上記の数値目標及び提案書等を踏まえ、受託候補事業者と協議のうえ別途定めることとします。

C) 過去の実績（参考）

・北地区

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
人数	782人	894人	870人	929人
金額	465万円	457万円	529万円	485万円

・南地区

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
人数	882人	904人	1,013人	1,043人
金額	492万円	476万円	502万円	529万円

⑧ 災害時給水栓点検業務に関する企画及び技術提案

仙台市では、市内の小学校・中学校に災害時に地域住民が水道を使用できるよう、災害時給水栓を設けています。この災害時給水栓の点検について、提案をおこなってください。

⑨ 個人情報保護に関する企画及び技術提案

個人情報保護に関する企画及び技術提案に関しては以下の項目を重視します。

ア 個人情報保護関連の資格取得状況について

イ 事務所等における個人情報保護の取り組み及び管理体制

⑩ 防災、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

水道事業は、生活に密接に結びついたライフラインであり、料金徴収業務においても、検針を始め、大量かつ様々な業務の処理を毎日行わなければなりません。また、料金徴収業務は事業の基礎となる重要な業務であり、また、一瞬の停滞といえどもお客さまに多くの迷惑をかける性質のものです。そのため、常に起こりうる地震等災害に備え、十分な防災対策を図るとともに、災害が発生した場合を想定して対策を行っておくことが必要になります。

また、災害が発生した場合だけでなく、業務中の事故、システム故障、盗難による個人情報の流出など、現実には起こりうる緊急事態に対しても適正な対応が必要となります。以上のことを踏まえ、危機管理全般に関する業務提案等を行ってください。

⑪ お客さまサービス向上のための企画及び技術提案

お客さまのニーズが多様化・高度化している状況の中で、お客さまの「満足度」を高める施策や目標指標等について、各参加事業者がそれぞれの特色と想像力を十分に発揮した企画及び技術提案を自由に行ってください。

本市水道事業のお客さまサービス向上の実現に直結する、実現可能で具体的な企画及び技術提案を行った参加事業者を高く評価します。

⑫ 減免業務に関する企画及び技術提案【南地区のみ】

減免業務に関しては以下の内容について重視します。

ア 発送前封書や処理済又は未処理の申請書類等の文書をどのように保管、管理するか。

イ お客さまからの減免に係る苦情等にどのように対応するか。

ウ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。（人材配置に関する提案及び誤登録を発生させないための提案は必須）

エ 減免の個別処理状況管理（不備分対応状況含む）や集合住宅の受水槽等一括契約対象者の還付、及び生活保護受給状況照会などの進捗管理をどのように行うか。

特に以下の内容を重視して評価します。

オ 非課税減免・生保減免の繁忙期（郵送申請受付含む）にどのように対応するか。

⑬ 口座振替業務に関する企画及び技術提案【南地区のみ】

口座振替業務に関しては以下の内容について重視します。

- ア 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。(人材配置に関する提案及び誤登録を発生させないための提案は必須)
- イ 口座振替申込書受け取りから金融機関への確認送付や金融機関確認済受け取りからデータ登録、申込書保管までの個別処理状況管理(不備分対応状況含む)をどのように行うか。
- ウ 口座振替依頼及び振替依頼停止、振替結果受け取り、未振替調査などの業務進捗状況管理をどのように行うか。

特に以下の内容を重視して評価します。

- エ 3月～5月の引越し繁忙期に伴う申込件数増にどのように対応するか。

⑭ クレジットカード払い決済業務に関する企画及び技術提案【南地区のみ】

クレジットカード払い決済業務に関しては以下の内容について重視します。

- ア 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。(人材配置に関する提案は必須)

特に以下の内容を重視して評価します。

- イ クレジットカード登録不可や引き落とし不可等の苦情に対しどのように対応するか。

⑮ 請求・納入消込・還付業務に関する企画及び技術提案【南地区のみ】

請求・納入消込・還付業務に関しては以下の内容について重視します。

- ア お客さまからの請求・納入消込・還付に係る苦情等にどのように対応するか。
- イ 日次、週次、月次等それぞれの業務進捗状況管理をどのように行うか。
- ウ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるか。(人材配置に関する提案及び誤請求、誤還付、誤消込を発生させないための提案は必須)

⑯ 希望する受託地区【評価対象外】

「2委託業務の名称」のとおり、全市を2分化し、北地区と南地区に分割して業務委託します。(担当地区については業務委託概要書参照のこと。)

両地区のプロポーザルに参加し、両地区ともに第1順位となった場合でどちらか一方の地区のみ受託を希望する場合は、希望する地区と理由を記載してください。

⑰ 業務委託見積書及び業務委託見積内訳書【南、北地区それぞれで提出すること。】

業務委託見積については、以下の委託項目別見積金額内訳表に記載されている予定件数を基に委託費の見積金額の総額を算定して記載してください。

また、業務委託見積内訳として、委託項目別見積金額内訳表で単価を設定している委託項目は、その単価と項目の見積金額、単価が設定されていない項目はその項目の見積金額をそれぞれ記載してください。

委託項目別見積金額内訳表【北地区】

(金額は全て消費税及び地方消費税抜き)

委託項目	単 価	予定件数	見積金額
検針・計量業務（委託業務内容(3)）	円	8, 2 5 6, 4 3 0件	円
開閉栓業務（委託業務内容(4)、メーター取り外しを伴うものを除く）	円	1 8 0, 3 9 5件	円
開閉栓業務（委託業務内容(4)、メーター取り外しを伴う）	円	2, 5 5 5件	円
現場精算業務（委託業務内容(5)）	円	7 4 0件	円
災害時給水栓点検業務（委託業務内容(7)）	円	9 7 0件	円
収納業務（未納整理）（委託業務内容(6)）			円
窓口業務（委託業務内容(1)）			円
合 計			円

委託項目別見積金額内訳表【南地区】

(金額は全て消費税及び地方消費税抜き)

委託項目	単 価	予定件数	見積金額
検針・計量業務（委託業務内容(3)）	円	8, 9 9 6, 5 4 5件	円
開閉栓業務（委託業務内容(4)、メーター取り外しを伴うものを除く）	円	1 9 6, 0 6 5件	円
開閉栓業務（委託業務内容(4)、メーター取り外しを伴う）	円	2, 8 9 0件	円
現場精算業務（委託業務内容(5)）	円	4 6 5件	円
災害時給水栓点検業務（委託業務内容(7)）	円	9 8 0件	円
収納業務（未納整理）（委託業務内容(6)）			円
窓口業務（委託業務内容(1)）			円

減免業務(南地区のみ) (委託業務内容(8))		円
口座振替業務(南地区のみ) (委託業務内容(9))		円
クレジットカード払い決済業務(南地区のみ) (委託業務内容(10))		円
請求・納入消込・還付業務等(南地区のみ) (委託業務内容(11)～(13))		円
合 計		円

(注1) 委託業務内容(2)データ入力業務については、各業務に付随するものとします。

(注2) 委託費の見積金額は、各参加事業者の提案内容を基に妥当な金額を算定してください。「業務委託契約に係る低入札価格調査要綱」(平成15年10月31日管理者決裁)に準じた見積金額の調査を行うことがあります。また、支払限度額を超える見積金額は失格とします。

(注3) 委託費の見積金額は、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。

(注4) 提出方法は8(4)に定めるとおりです。

11 選定委員会によるプロポーザルの審査及び事務事項審査委員会による受託候補事業者の決定(以下「業者の指名等」という。)に関する事項の審査

プロポーザルの審査は、令和7年11月までの間に選定委員会が行います。

選定委員会は、プロポーザルの最終的な審査結果を令和7年11月に開催が予定される水道事業管理者以下で構成する事務事項審査委員会に報告し、その報告を受けた同審査委員会が業者の指名等に関する事項を審査します。

また、受託候補事業者の決定結果は、事務事項審査委員会による業者の指名等に関する事項の審査結果と併せて公表します。

なお、受託候補事業者の決定日及び結果公表日並びに非決定理由の説明要求期限等は、日程が決まり次第、水道局総務部営業課プロポーザル担当から各参加事業者へ連絡します。

12 選定結果の通知

水道事業管理者は、受託候補事業者決定後速やかにプロポーザル方式の選定結果を各参加事業者に書面で郵送します。

- (1) 受託候補事業者として選定した参加事業者には、プロポーザル方式選定結果通知書(第7号様式)を送付します。
- (2) 受託候補事業者に選定されなかった参加事業者には、プロポーザル方式非選定結果通知書(第8号様式)を送付します。
- (3) プロポーザル方式の選定結果通知書の発送は、令和7年11月に予定する事務事項審査委員会による受託候補事業者決定後に行いますが、具体的な日程は、決まり次第総務部

営業課プロポーザル担当から各参加事業者に連絡します。

- (4) 受託候補事業者の選定結果については、水道局ホームページで公表します。公表内容は、選定された事業者については名称と得点を、選定されなかった事業者は得点のみを公表します。

13 非選定理由の説明要求

受託候補事業者と選定されなかった参加事業者は、非選定の理由の説明を水道局に要求することができます。

- (1) 説明要求は、質問の内容を記した書面の提出のみ受け付けます。
- (2) 書面の様式は問いません。提出方法は、電子メール（あて先：sui072140@city.sendai.jp）とします。（メールの件名は、「水道局総務部営業課プロポーザルの非選定理由説明要求」としてください。）
- (3) 提出期限は令和7年11月中を予定していますが、具体的な日程が決まり次第、総務部営業課プロポーザル担当から各参加事業者に連絡します。
- (4) 提出期限における受付時間は、午後4時までとします。
- (5) 回答は、電子メールで行います。

14 プロポーザルの途中辞退

- (1) 参加事業者は、随時プロポーザルの参加を辞退することができます。
- (2) プロポーザル辞退の場合は、プロポーザル方式参加辞退届（第6号様式）を水道事業管理者あてに提出してください。
- (3) 辞退届の提出方法は、郵送（配達証明付き書留郵便等配達記録が残るものに限る。）とします。
提出先は、7(2)イと同様です。

15 プロポーザルの提案内容及び契約内容に係る実施状況の評価

委託契約締結後、プロポーザルにおける受託事業者の提出書類及び契約書の内容に係る実施状況を年度ごとに評価します。評価は水道局の用意する自己評価シートに基づいて受託事業者が自己評価を実施し、水道局が自己評価を参考に最終評価をおこないます。また、評価結果は水道局ホームページで公表します。

16 プロポーザルに瑕疵がある場合

プロポーザルにおいて、参加事業者の提出書類若しくは提出期限又は参加資格等に瑕疵

があることが判明した場合は、その内容を選定委員会が審議し、その取扱いについて決定します。参加事業者は、その瑕疵についてヒアリングを行う場合もあります。

その瑕疵が、重大又は悪質であり、プロポーザルの公正性及び公平性を著しく失うと認められる場合は、既に決定した事項を取り消す場合もあります。又、指名停止を行う場合もあります。

17 失格条件

参加事業者及び受託候補事業者と決定した事業者は、次に掲げる事由が生じた場合は、プロポーザルの参加資格又は受託候補事業者の決定を取り消します。

- (1) 委託契約締結以前に前述 6 に掲げる資格を喪失した場合
- (2) 業務提案書作成に係る不正行為が認められた場合

18 各関係法令等の遵守

参加事業者は、プロポーザル方式への参加申込みにより、各関係法令並びに仙台市水道局契約規程並びに実施要領を遵守することを誓約するものとみなします。

参加事業者が各関係法令等に違反した場合は、プロポーザルに瑕疵がある場合に準じて取り扱うこととします。

19 契約保証金

契約保証金の額は、契約金額の 50 分の 1 以上とします。

20 委託料の支払条件

業務委託概要書のとおりとします。

21 予定額（支払限度額）

- (1) 仙台市水道局検針・収納・開閉栓等業務委託その 1（北地区）
1,682,000,000 円（5 年間の上限価格、消費税及び地方消費税込み。）
- (2) 仙台市水道局検針・収納・開閉栓等業務委託その 2（南地区）
2,153,000,000 円（5 年間の上限価格、消費税及び地方消費税込み。）

22 問い合わせ先及び担当窓口

プロポーザルの手続き等に係る担当窓口及び各書類提出先

- (1) 担当窓口及び書類提出先
〒982-8585 仙台市太白区南大野田29-1
仙台市水道局総務部営業課 プロポーザル担当 西村 中道
- (2) 電 話 022 (304) 0017 (直通)