

技術提案等説明書

堺市上下水道局

1 委託業務の名称

水道メーター検針・料金収納等業務（北部）

2 落札方式

本委託業務の一般競争入札における落札者の決定に当たっては、本委託業務の受注者として最適な者を選定するため、価格のほかに技術提案（技術、能力、品質等に係る提案）を受け、価格と技術的要素を総合的に評価する総合評価落札方式を適用するものとする。

3 落札者決定基準

(1) 落札者の決定方法

ア 堺市上下水道局契約規程第 3 条により準用する堺市契約規則第 19 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内で有効な入札を行い、かつ、総合評価点の最も高い者を落札者とする。

イ 総合評価点が同点の落札者となるべき者が 2 者以上あった場合は、価格評価点が高い者を落札者とする。また、価格評価点及び技術評価点共に同点であった場合は、地方自治法施行令第 167 条の 9 の規定に基づき、くじにより落札者を決定するものとする。

(2) 総合評価点

ア 総合評価点の満点は、「500 点」とする。

イ 総合評価点は、価格評価点と技術評価点の合計とする。

ウ 総合評価点は、水道メーター検針・料金収納等業務（北部）に係る総合評価一般競争入札庁内審査委員会（以下「委員会」という。）において、決定するものとする。

(3) 価格評価点

ア 価格評価点の満点は、「300 点」とする。

イ 価格評価点は、次の計算式により算定するものとする。

$$\text{価格評価点} = 300 \times (\text{最低入札価格} / \text{当該業者の入札価格})$$

ウ 価格評価点に小数点以下の値があった場合は、小数点以下第 1 位を四捨五入した値を価格評価点とする。

(4) 技術評価点

ア 技術評価点の満点は、「200 点」とする。

イ 技術評価点は、別紙「技術提案評価項目表」に基づき、事業者の提案内容を委員会において、評価して採点したものとする。

ウ 委員会での技術評価点の採点は、委員会の各委員による別紙「技術提案評価項

目表」に基づく採点を合計した値を、委員会の委員数の 5 で除して得た値（当該値に小数点以下の値があった場合は、小数点以下第 1 位を四捨五入するものとする。）とする。

(5) 学識経験者の意見聴取

落札者の決定に当たっては、地方自治法施行令第 167 条の 10 の 2 第 4 項及び第 5 項の規定に基づき、堺市が選定した学識経験者に意見を聴くものとする。ただし、当該学識経験者が、落札者決定基準の設定について、意見を述べた際に、落札者決定についての意見聴取を不要とした場合は、この限りでないものとする。

4 技術提案の評価項目等

- (1) 技術提案の評価項目、評価内容、配点及び評価のポイントは、別紙「技術提案評価項目表」のとおりとする。
- (2) 技術提案は、別紙「技術提案評価項目表」の分類（以下「分類」という。）ごとに行うこと。
- (3) 評価のポイントとして、堺市が重視する事項について記載しているので、可能な限り内容に沿った提案を行うこと。

5 技術提案書

- (1) 分類ごとに、様式第 1 号から様式第 10 号までの技術提案書を提出すること。
- (2) 技術提案書は、1 分類につき 3 枚までとすること。
- (3) 1 分類につき、技術提案書を 2 枚以上提出する場合は、技術提案書の下部に当該分類に係る技術提案書の総頁数及び頁番号を記載すること。
- (4) 技術提案書への提案内容の記載は、手書きは不可とする。
- (5) 技術提案書において、図表を使用することは可とする。
- (6) 技術提案書で使用する文字については、フォントは「メイリオ」、フォントサイズは「10.5 ポイント」以上「12.0 ポイント」以下とすること。ただし、図表内の文字及び図表の説明に使用する文字については、この限りでないものとする。
- (7) 技術提案書で使用する言語は、日本語とすること。
- (8) 文字の判読不可、誤字等により、提案内容が不明な場合は、該当部分の技術提案は評価の対象としないものとする。
- (9) 様式第 1 号から様式第 10 号までの技術提案書を、A4 フラットファイルに綴じて提出すること。（A4 フラットファイルに綴じた様式第 1 号から様式第 10 号までの技術提案書を、以下「技術提案書一式」という。）また、A4 フラットファイルの背表紙及び表紙には、「水道メーター検針・料金収納等業務（北部）技術提案書」と記載したラベルを貼付すること。
- (10) 技術提案書一式は、14 部提出すること。また、そのうち 1 部については、A4 フラットファイルの背表紙及び表紙に、入札参加者の商号又は名称を記載し、1 頁目を技術提案書の鑑文（堺市が指定する様式とする。以下「鑑文」という。）とすること。（1 頁目を鑑文とした技術提案書一式を、以下「技術提案書原本」という。）
- (11) 鑑文の指定箇所には、入札参加者の所在地、商号又は名称及び代表者職氏名を

明記し、堺市物品調達、委託等入札参加資格登録事務取扱要綱第 6 条第 1 項第 1 号に規定する書面において届け出ている印鑑を鮮明に押印すること。

- (12) 堺市が、法令、関係例規、堺市内部の業務運用、関係システム等との兼ね合いにより、実施できないと判断した技術提案、仕様書又は各処理要領の定めに反する技術提案及び仕様書又は各処理要領の水準を満たさなくなる技術提案は、仕様に反映されないものとする。
- (13) 技術提案書には、入札参加者の商号又は名称、入札参加者が受注した業務の発注機関名や従業員氏名等、入札参加者が特定され、又は推測される事項を記載しないこと。
- (14) 一度提出した技術提案書の変更、再提出及び撤回は認めないものとする。
- (15) 提出された全ての書類は、返却しないものとする。
- (16) 提出された技術提案書の著作権は、入札参加者に帰属するものとするが、本業務の履行に関する資料及び堺市の内部資料として、必要な範囲で複製することがあるものとする。
- (17) 落札者の提案内容は、本契約の追加仕様として履行義務が生じるので、提案に当たっては入札書に記載した金額の範囲内で実現可能なものを記載すること。

6 プレゼンテーション及びヒアリング

- (1) 有効かつ予定価格の範囲内の金額での応札があった入札参加者から提出された技術提案書について、当該入札参加者によるプレゼンテーション及び堺市によるヒアリング（以下「プレゼン等」という。）を実施するものとする。
- (2) 入札参加者によるプレゼンテーションは、技術提案書の記載事項と整合が取れる範囲において、技術提案書の記載事項の補足説明を行うものとし、技術提案書の記載事項と相違する内容の説明、技術提案書の記載事項を変更する説明、技術提案書に記載していない技術提案を行うことを認めないものとする。
- (3) 堺市によるヒアリングは、入札参加者の仕様の理解度を確認するとともに、技術提案書の記載事項及び入札参加者によるプレゼンテーションの内容に関して、詳細部分の確認、不明点の質疑等を行い、提案事項の理解を深めつつ、提案事項の実効性を検証するものとする。
- (4) 入札参加者によるプレゼンテーションにおいて、技術提案書一式以外の追加資料を使用することは、一切認めないものとする。
- (5) 入札参加者におけるプレゼン等の担当者は、3 人までとすること。
- (6) 入札参加者によるプレゼンテーションの時間は 15 分までとし、堺市によるヒアリングの時間は 30 分程度とする。
- (7) プレゼン等については、辞退を認めないものとする。
- (8) プレゼン等においては、入札参加者の商号又は名称、入札参加者が受注した業務の発注機関名等、入札参加者が特定され、又は推測される事項を発言しないこと。
- (9) プレゼン等の担当者は、名札、社章等により、入札参加者の商号又は名称が特定され、又は推測されることがないようにすること。

7 失格要件

次の各号のいずれかの事項に該当するときは、失格とする。

- (1) 技術提案書が提出されないとき。(1 分類でも技術提案書が提出されないときは失格とする。)
- (2) 技術提案書に提案事項が記載されていないとき。(1 分類でも提案事項が記載されていないときは、失格とする。また、「No.10 発注者及び利用者に有益な付加価値」において提案事項がない場合で、様式第 10 号の技術提案書に、提案事項がないことを記入していないときについても、失格とする。)
- (3) 入札者と異なる者が技術提案をしたとき。
- (4) 技術提案書に虚偽の記載をしたとき。
- (5) 技術提案書が所定の日時を過ぎて到着したとき。
- (6) 指定された様式の技術提案書(鑑文を含む。)を用いないとき。
- (7) 指定された提出方法以外の方法で技術提案書を提出したとき。
- (8) 鑑文に、入札参加者の所在地、商号又は名称及び代表者職氏名の記載がないとき並びに使用印鑑の押印がないとき。
- (9) 別紙「技術提案評価項目表」の 1 分類に対して、4 枚以上の技術提案書を提出したとき。
- (10) 技術提案書原本の A4 フラットファイルの背表紙、表紙及び鑑文以外において、入札参加者が特定される事項が記載されているとき。
- (11) プレゼン等において、入札参加者の商号又は名称、入札参加者が受注した業務の発注機関名等、入札参加者が特定される事項を発言したとき。
- (12) プレゼン等において、プレゼン等の担当者の名札、社章等により、入札参加者の商号又は名称が特定され、又は推測されたとき。
- (13) プレゼン等を辞退、遅刻又は欠席したとき。

別紙「技術提案評価項目表」

評価項目	No.	分類	配点	評価内容	評価のポイント
I 事業者の資質に関する事項	1	業務履行の基本理念	10	○業務履行に対する基本理念及び仕様の理解度について、明確に示されているか。 A：非常に優れた提案・・・・・・・・・・[10点] B：優れた提案・・・・・・・・・・[8点] C：一般的な水準の提案・・・・・・・・・・[5点] D：一般的な水準よりもやや劣る提案・・[3点] E：一般的な水準よりも劣る提案・・・・[0点]	・方針、決意、他の企業と比較して自社の優位性を示す点等、本業務をどのような理念や考え方にに基づき履行するの。 ・利用者サービスの最前線として、利用者にどのように向き合って業務を履行し、本業務と利用者サービスをどのように結びつけて考えているのか。 ・業務品質の向上及び粗雑履行の防止について、どのように考えているのか。 ・発注者とのパートナーシップの形成について、どのように考えているのか。 ・堺市上下水道事業経営戦略における局の方向性や整合性に沿った業務履行を意識しているか。
II 業務履行体制に関する事項	2	適正な業務履行体制の構築	40	○業務責任者及び業務従事者の配置状況について、明確に示されているか。 ○業務従事者を確保するための手法について、具体的に示されているか。 ○業務従事者育成に関する体制及び手法について、具体的に示されているか。 ○業務従事者の安定雇用及び満足度（ES）の向上につながる仕組み及び取組（本業務の履行期間中において適用されるものに限る。）に関する提案がなされているか。 ○繁忙期、災害等の発生時等における業務継続について、具体的な提案がなされているか。 A：非常に優れた提案・・・・・・・・・・[40点] B：優れた提案・・・・・・・・・・[30点] C：一般的な水準の提案・・・・・・・・・・[20点] D：一般的な水準よりもやや劣る提案・・[10点] E：一般的な水準よりも劣る提案・・・・[0点]	・業務責任者及び業務従事者の配置数並びに配置方法（本業務への専任、常駐等） ・人材確保についての方針及び計画 ・人材育成についての方針及び計画 ・具体的な研修体制（実施する研修の計画、目的、内容、対象、工夫（全業務従事者への一律実施ではなく、現場研修、ロールプレイング、外部講師の活用等の業務従事者のスキルに応じた効果的な研修実施等）、実施した研修の効果の検証・分析の手法等） ・優秀な業務従事者の有する技術、情報等の共有化の仕組み ・業務体制の維持に対する取組（定着率向上のための賃金体系や福利厚生制度、良好な職場環境等） ・公共サービス基本法に則った業務従事者の労働環境（賃金、労働時間、安全衛生、社会保険等）の整備 ・繁忙期及び突発的に発生した業務に対する応援体制 ・感染症のパンデミック時における事業継続計画、欠員補充、蔓延防止策、全業務従事者の体調管理の仕組み、対応策等 ・他都市等で導入した事例で、本業務においても有効な事例の導入
III 業務履行に関する事項	3	業務品質向上策（検針業務・開閉栓業務）	20	○検針業務・開閉栓業務の履行体制及び履行方法について、具体的で実効性のある提案がなされているか。 ○ノウハウに裏打ちされた提案となっているか。 A：非常に優れた提案・・・・・・・・・・[20点] B：優れた提案・・・・・・・・・・[15点] C：一般的な水準の提案・・・・・・・・・・[10点] D：一般的な水準よりもやや劣る提案・・[5点] E：一般的な水準よりも劣る提案・・・・[0点]	・現場対応全般、利用者等との面談、折衝等、現場対応後の調査及び事後処理、処理結果の審査等に係る業務フロー、業務品質向上の取組等 ・誤検針、検針票の誤投函、現場対応、利用者への説明、システム処理、郵便物の郵送、文書の現地投函等のミス防止の取組 ・水道料金及び下水道使用料の適正な調定を確保するための取組 ・水道及び公共下水道の無届使用並びに無届退去の未然防止、早期発見及び発見後の迅速な処理完了の取組 ・水道及び公共下水道の無届使用並びに無届退去の発見後における調査全般、利用者等との面談、折衝等、事後処理、調査結果の審査等に係る業務フロー ・不正常給排水設備工事における本業務での対応の考え方並びに発見時における初動から遡及請求・還付までのフロー及び早期解消の取組 ・長期間の使用水量認定事案の早期解消及び使用水量の認定事案の発生の抑止の取組 ・水道料金及び下水道使用料の調定段階における滞納発生の防止の取組 ・有しているノウハウ及びその活用方法 ・スマートメーター普及への対応、取組等 ・他都市等で導入実績のある本業務においても有効な事例の導入 ・業務従事者のモチベーション向上の取組（報奨制度（不正常給水装置、公共下水道の無届使用の発見時等））

評価項目	No.	分類	配点	評価内容	評価のポイント
Ⅲ業務履行に関する事項	4	業務品質向上策 (未収金回収業務)	20	○未収金回収業務の履行体制と履行方法について、具体的で実効性のある提案がなされているか。 ○難滞納者への対応について、ノウハウに裏打ちされた実効性及び計画性のある提案がなされているか。 A：非常に優れた提案・・・・・・・・[20点] B：優れた提案・・・・・・・・[15点] C：一般的な水準の提案・・・・・・・・[10点] D：一般的な水準よりもやや劣る提案・・[5点] E：一般的な水準よりも劣る提案・・・・[0点]	・収納率向上に向けた計画及び方策 ・滞納を発生させないための取組及び仕組みの構築（検針業務及び開閉栓業務との密な連携体制の構築、納期内納付の定着化の取組等） ・滞納者への対応、給水停止、業務従事者の履行状況の審査等に係る業務フロー ・誤検針、現場対応、利用者への説明、システム処理、郵便物の郵送、文書の現地投函、対応経過の記録等のミス防止の取組 ・生活困窮者への対応の考え方及び方法 ・有しているノウハウ及びその活用方法 ・他都市等で導入実績のある本業務においても有効な事例の導入 ・業務従事者のモチベーション向上の取組（報奨制度（長期滞納の回収等））
Ⅲ業務履行に関する事項	5	業務品質向上策 (料金関連電話受付等業務)	20	○料金関連電話受付等業務の履行体制と履行方法について、具体的で実効性のある提案がなされているか。 A：非常に優れた提案・・・・・・・・[20点] B：優れた提案・・・・・・・・[15点] C：一般的な水準の提案・・・・・・・・[10点] D：一般的な水準よりもやや劣る提案・・[5点] E：一般的な水準よりも劣る提案・・・・[0点]	・電話対応における受付（電話応答からシステム登録等の事後処理までを含めた一連の業務）から処理結果の審査までの業務フロー、業務品質向上の取組等 ・電話受付から現場対応までの業務のシームレス化及び効率化の取組 ・通話時間及び折電回数の削減等による CS 向上策等 ・電話対応時におけるカスタマーハラスメント、不当要求等に対する対処方法 ・電話による問合せ件数の削減に関する提案 ・有しているノウハウ及びその活用方法 ・他都市等で導入実績のある本業務においても有効な事例の導入
Ⅲ業務履行に関する事項	6	業務品質向上策 (緊急通報受付業務)	20	○緊急通報受付業務の履行体制と履行方法について、具体的で実効性のある提案がなされているか。 A：非常に優れた提案・・・・・・・・[20点] B：優れた提案・・・・・・・・[15点] C：一般的な水準の提案・・・・・・・・[10点] D：一般的な水準よりもやや劣る提案・・[5点] E：一般的な水準よりも劣る提案・・・・[0点]	・電話対応における受付（電話応答からシステム登録等の事後処理までを含めた一連の業務）から処理結果の審査までの業務フロー、業務品質向上の取組等 ・夜間、休日の維持修繕系の電話対応に関する履行状況の確認方法及び業務品質を維持・向上させる仕組み ・電話対応時におけるカスタマーハラスメント、不当要求等に対する対処方法 ・有しているノウハウ及びその活用方法 ・他都市等で導入実績のある本業務においても有効な事例の導入

評価項目	No.	分類	配点	評価内容	評価のポイント
Ⅲ業務履行に関する事項	7	セルフモニタリング	30	○受注者における業務履行状況の管理体制及び管理手法について、具体的な提案がなされているか。 ○仕様書等に定める本業務の目的及び内容に基づき、体系的、定量的、かつ、客観的な提案がなされているか。 ○業務従事者の業務履行状況の分析、検証及び可視化の方法について、具体的な提案がなされているか。 ○粗雑履行及び不正の防止策について、具体的で実効性のある提案がなされているか。 ○情報セキュリティポリシー及び個人情報保護について、具体的で実効性のある提案がなされているか。 ○発注者が業務の履行状況をモニタリングできる仕組の構築について、具体的で実効性のある提案がなされているか。 A：非常に優れた提案・・・・・・・・・・[30点] B：優れた提案・・・・・・・・・・[23点] C：一般的な水準の提案・・・・・・・・・・[15点] D：一般的な水準よりもやや劣る提案・・[8点] E：一般的な水準よりも劣る提案・・・・[0点]	・業務履行状況のチェックの機能（業務従事者によるセルフチェック、他の業務従事者等によるダブルチェック、業務責任者による総括管理、抜打ち検査等）及びフロー ・第三者、自社の別部門等による監査機能 ・粗雑履行及び不正の防止策としての監視体制及び審査機能の構築方法 ・個人情報及び業務システムを取り扱う業務従事者の監視及び管理の方法 ・個人情報の取扱方法及び漏えい防止策並びに漏えい発生後の対応及びその迅速性 ・粗雑履行等が発生した際における再発防止策の検討体制、実践・浸透の仕組み及び効果性の検証方法 ・セルフモニタリングに関する指標の設定等、業績の見える化の取組等 ・発注者に業績を示す際における業務の履行状況の数値化、統計化及び集計の方法 ・発注者が業務履行状況を評価しやすい環境、仕組み等の構築方法 ・発注者に業績を示す際における業務の履行状況の報告方法 ・他都市等で導入した事例で、本業務においても有効な事例の導入 ※ 可能な限り「検針業務」「未収金回収業務」「開閉栓業務」の単位で示すこと。 ※ マニュアル及び事務フロー等を作成している場合は、添付すること。
Ⅳ危機事象に関する事項	8	配水管・下水道管の破損、断水・濁水の発生等の事故発生時における対応	15	○配水管・下水道管の破損、断水・濁水の発生等の事故発生時における発注者及び利用者に有益な提案がなされているか。 A：非常に優れた提案・・・・・・・・・・[15点] B：優れた提案・・・・・・・・・・[12点] C：一般的な水準の提案・・・・・・・・・・[8点] D：一般的な水準よりもやや劣る提案・・[4点] E：一般的な水準よりも劣る提案・・・・[0点]	・事故発生時における発注者との連携方法の考え方（迅速な情報共有、電話対応の体制強化等） ・夜間、休日に事故が発生した場合の電話対応の考え方（体制確保等） ・事故発生時における、仕様書に定められた業務範囲以外での発注者への協力の方法及び体制（広報活動等の各種現地対応等） ・他都市等で導入実績のある本業務においても有効な事例の導入
Ⅳ危機事象に関する事項	9	地震、風水害、凍結等の災害発生時における対応	15	○地震、風水害、凍結等の災害発生時における発注者及び利用者に有益な提案がなされているか。 A：非常に優れた提案・・・・・・・・・・[15点] B：優れた提案・・・・・・・・・・[12点] C：一般的な水準の提案・・・・・・・・・・[8点] D：一般的な水準よりもやや劣る提案・・[4点] E：一般的な水準よりも劣る提案・・・・[0点]	・災害発生時における体制確保（業務従事者の緊急参集、社内の応援体制等）及び業務継続の考え方 ・災害発生時における発注者との連携方法の考え方 ・凍結予報時及び凍結事故発生時における、仕様書に定められた業務範囲以外の協力の方法及びその体制（広報活動等の各種現地対応等） ・災害時における人員、物資、機材等の支援の内容 ・他都市等で導入実績のある本業務においても有効な事例の導入
Ⅴ付加価値に関する事項	10	発注者及び利用者に有益な付加価値	10	○発注者及び利用者に有益な付加価値についての提案がなされているか。（別途、契約金額以外の追加費用が必要なものは認めない。） A：非常に優れた提案・・・・・・・・・・[10点] B：優れた提案・・・・・・・・・・[8点] C：一般的な水準の提案・・・・・・・・・・[5点] D：一般的な水準よりもやや劣る提案・・[3点] E：一般的な水準よりも劣る提案・・・・[0点]	・デジタルの活用による業務効率化、利用者サービス向上及び業務の精度向上の取組 ・新技術（自動検針、漏水調査等）の検証への協力 ・SDGsの取組 ・堺市の施策への協力（高齢者の見守りサービス等） ・他都市等で導入実績のある本業務においても有効な事例の導入
配点合計			200		

(鑑文)

技 術 提 案 書

令和 年 月 日

堺市上下水道事業管理者 殿

所 在 地

商号又は名称

代表者職氏名

印

令和 年 月 日付け堺市上下水道局公告第 号で公告のありました「水道メーター検針・料金収納等業務（北部）」に係る技術提案書につきまして、別紙のとおり提出します。

なお、本業務の受注者となった場合は、この技術提案書に記載した事項について、確実に履行することを誓約します。

(様式第 1 号)

I 事業者の資質に関する事項

No.1 業務履行の基本理念

(様式第 2 号)

Ⅱ 業務履行体制に関する事項

No.2 適正な業務履行体制の構築

(様式第 3 号)

Ⅲ 業務履行に関する事項

No.3 業務品質向上策（検針業務・開閉栓業務）

(様式第 4 号)

Ⅲ 業務履行に関する事項

No.4 業務品質向上策（未収金回収業務）

(様式第 5 号)

Ⅲ 業務履行に関する事項

No.5 業務品質向上策（料金関連電話受付等業務）

(様式第 6 号)

Ⅲ 業務履行に関する事項

No.6 業務品質向上策（緊急通報受付業務）

(様式第 7 号)

Ⅲ 業務履行に関する事項

No.7 セルフモニタリング

(様式第 8 号)

IV 危機事象に関する事項

No.8 配水管・下水道管の破損、断水・濁水の発生等の事故発生時における対応

(様式第 9 号)

IV 危機事象に関する事項

No.9 地震、風水害、凍結等の災害発生時における対応

(様式第 10 号)

V 付加価値に関する事項

No.10 発注者及び利用者に有益な付加価値

※ 提案事項がない場合にあっては、提案事項がないこと（「提案事項なし。」等）を記載すること。（提案事項がない場合であっても、本技術提案書の提出の省略を認めないものとする。）