

東大阪市水道サービスセンター業務委託
プロポーザル実施要領

令和 7 年 4 月

水道総務部

1. 目的

本要領は、東大阪市水道サービスセンター業務委託（以下「業務委託」という。）の実施に関し、公募型プロポーザル（以下「本プロポーザル」という。）により、お客様サービスの向上と更なる業務の効率性につながる高度で専門的な知識、経験や独創性を有する受託事業者を適正に選定するため、事務手続きにかかる基本的事項を定めるものです。それにより公平性、透明性、競争性を確保することを目的とします。

2. 事業名

東大阪市水道サービスセンター業務委託

3. 業務委託の概要

(1) 委託対象業務

水道サービスセンター業務

- ①開閉栓業務
- ②量水器業務
- ③調定業務
- ④計量審査業務
- ⑤料金管理業務
- ⑥滞納整理業務
- ⑦共通業務
- ⑧広報業務
- ⑨夜間・休日受付業務
- ⑩電話交換業務

(2) 委託対象業務の内容

別添「東大阪市水道サービスセンター業務委託仕様書」

※上記仕様書は標準的なものとします。

(3) 委託契約期間

契約締結日から令和12年9月30日まで

(4) 業務委託開始時期

令和7年10月1日（水）午前9時

(5) 業務の履行場所

東大阪市水道庁舎 東大阪市若江西新町一丁目6番6号

水道庁舎1階の約305㎡（執務室）

2階 約19㎡（電話交換室）

地下1階 約55㎡（宿直室）

※上記記載の場所以外を業務場所とする場合、事前に受注者と協議を行うものとします。なお、当該業務場所の使用に要する費用については、受注者が負担するものとします。

※令和10年4月頃に新庁舎（東大阪市荒本1丁目36-1）に移転する計画であり、新庁舎における執務スペースについては、約400㎡を予定しています。執務場所から新庁舎への移転費用については受注者の負担とします。

（6） 運営時間

① 水道サービスセンター業務（夜間・休日受付業務を除く）（平日9:00～17:30）

② 夜間・休日受付業務（夜間17:30～翌日9:00、土日祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）24時間）

※①及び②の運営日時について、条例等の改正により、発注者の開庁日時に変更が生じた場合は、別途発注者と協議するものとします。

（7） 契約金額、契約方法及び契約保証金

契約金額の上限は2,428,680,000円（消費税および地方消費税含む）とする。

地方公営企業法施行令（昭和27年政令第403号）第21条の13第1項第2号の規定による随意契約を行います。東大阪市上下水道局水道契約規程（以下「契約規程」という。）第31条により、契約金額の100分の3に相当する額以上を契約保証金として納付すること。ただし、契約規程第33条のいずれかに該当する場合は、契約保証金の全部又は一部を免除します。

4. 応募資格

（1）本プロポーザルに応募しようとする者は次①～⑨の要件を全て満たすこと。

① 東大阪市上下水道局（水道事業）の令和6年・7年・8年度入札参加有資格者名簿に登録があること。

② 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理するプライバシーマークの付与認定を受けていること。または、ISO27001（ISMS）の認証を取得していること。

③ 東大阪市上下水道局入札参加停止要綱による入札参加指名停止措置を受けていないこと。

④ 東大阪市上下水道局公共工事等暴力団対策措置要綱に基づく入札参加除外措置を受けていない者又は同要綱別表第1に掲げる措置要件に該当しない者であること。

⑤ 会社更生法（平成14年法律第154号）又は民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による更正手続き又は再生手続きの開始の申し立てがなされていないこと。

⑥ 破産法（平成16年法律第75号）の規定による破産手続き開始の申し立て又は破産手続き開始決定がされていないこと。

⑦ 東大阪市暴力団排除条例（平成24年東大阪市条例第2号）の規定による暴力団

及び暴力団員、暴力団密接関係者でないこと。

⑧ 共同企業体による申請でないこと。

⑨ 給水人口が中核市以上の規模を有する国内水道事業において、給水契約等に係る窓口受付業務、水道メーターの検針業務、水道料金等の収納業務及び滞納整理業務を包括的に引き続き2年以上受託していること。（本店または他の事業所での実績も含む）

5. スケジュール

項目	実施日及び期限
実施要領・仕様書配布 プロポーザル参加申込受付	令和7年 4月24日（木）から 令和7年 5月7日（水）午後5時まで
質問書受付	令和7年 5月8日（木）から 令和7年 5月15日（木）午後5時まで
質問書に対する回答	令和7年 5月21日（水）
応募書類受付	令和7年 5月26日（月）から 令和7年 6月6日（金）午後5時まで
提案書に基づくヒアリング	令和7年 7月7日（月）
最優秀提案決定	令和7年 7月下旬
契約締結	令和7年 8月中
準備期間	契約締結日～令和7年9月30日
業務開始	令和7年10月1日（水）

6. 参加手続き

(1) 実施要領、仕様書の配布

- ① 配布期間 令和7年4月24日（木）から令和7年5月7日（水）まで
- ② 配布場所 東大阪市上下水道局のホームページにて閲覧およびダウンロード

(2) プロポーザル参加申込

- ① 申込期間 令和7年4月24日（木）から令和7年5月7日（水）
- ② 申込方法・申込先

提案意思確認書(第1号様式)に必要事項を記入し、下記あてに持参又は書留郵便にて提出してください。持参の場合は土、日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く平日の午前9時から午後5時までとします。書留郵便の場合は提出期間までの必着とします。

(あて先)

〒578-0944 東大阪市若江西新町一丁目6番6号

東大阪市上下水道局水道総務部お客様サービス室サービス課

※提出期限までに提案意思確認書(第1号様式)の提出がない者の本プロポーザルへ

の参加はできません。

(3) 応募書類

プロポーザル参加申込をした者は、次に掲げる書類を提出してください。

提出書類	正本 (社名入り)	副本 (社名・ロゴ抜き)
誓約書 (様式第2号様式) 誓約書 (別紙)	1部	—
団体 (法人) 概要 (第3号様式)	1部	10部
業務委託契約実績書 (第4号様式)	1部	—
提案書 (第5号様式)	1部	10部
経費見積書 (第6号様式)	1部	—
会社法 (平成17年法律第86号) 第435条で 規定する以下のもの ➤ 計算書類 (貸借対照表及び損益計算書等) ➤ 事業報告書 ➤ 上記2点の付属明細書 ※応募時点において提出し得る最新の事業年度 のもの又はこれに類するもの	1部	—

※正本には代表者印を押印してください。

※上記応募書類を格納した電子媒体 (CD-RまたはDVD-R) 1枚を併せて提出してください。

(4) 質問事項の受付及び回答

業務委託の内容、応募手続等について質問事項がある場合には、下記により質問書を提出してください。

① 受付期間

令和7年5月8日 (木) から令和7年5月15日 (木) 午後5時まで

② 質問事項提出書式

質問書 (第7号様式)

③ 質問事項提出方法・提出先

件名は「東大阪市水道サービスセンター業務委託質問書【会社名】」としメールにて提出してください。また、送信後に電話で受信確認を行ってください。

提出先：東大阪市上下水道局水道総務部お客様サービス室サービス課

E-mail：service@city.higashiosaka.lg.jp

TEL：06-6724-1221 (内線263・342)

④ 回答方法及び回答期日

令和7年5月21日（水）までに東大阪市のホームページ内に掲載します。

ただし、質問者の競争上の利益・地位を犯すおそれがあると発注者が判断した場合には、質問者のみにメールにて回答することがあります。

(5) 応募書類提出期間及び提出先

① 応募書類提出期間

令和7年5月26日（月）から令和7年6月6日（金）まで

※受付は、土、日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く平日の午前9時から午後5時までとします。

② 応募書類提出先

東大阪市上下水道局水道総務部お客様サービス室サービス課（水道庁舎1階）へ持参してください。

(6) 応募書類作成等にあたっての留意事項

① 提案は1つに限定します。

② A4版で作成し、ファイルに綴じてください。ただし、A3版の資料は折りたたんでファイルに綴じることができれば可としますが、ページ数はA4版2ページとしてカウントします。

③ 使用する文字の大きさは10.5ポイント以上を使用してください。

④ カラー刷り、写真・絵・図・表等の挿入もかまいません。

⑤ 書類提出後の記載内容の変更、差し替えはできません。

⑥ 業務委託契約実績書（第4号様式）受託実績の記載については、実績（契約書・業務完了届等）を証する書類の写しを添付してください。

⑦ 提案書（第5号様式）のページ数はA4版で30ページ以内にまとめてください。なお、文字数の制限はありません。

(7) 応募の辞退

参加申込を行った後に応募を辞退するときは、応募辞退届（第8号様式）を速やかに提出してください。提出期限は応募書類受付締切日とします。提出方法につきましては、参加手続き(5)②プロポーザル参加申込を参照してください。

また、参加を辞退した場合でも、今後、他の入札時等において不利益な扱いをすることはありません。

(8) その他応募にあたっての留意事項

① 費用負担

応募に際して必要となる費用は、応募業者の負担とします。

② 提出書類の取扱い

理由の如何を問わず返却しません。また東大阪市情報公開条例に基づく公開請求の対象となります。

③ 失格事項

次のいずれかに該当する場合は、失格となります。

➤ 異なる提案を複数提出したとき

- 応募書類の記載に虚偽又は不正があったとき
- 応募書類に記載すべき内容の全部又は一部の記載がなかったとき
- 応募書類提出期限を経過しても応募書類の提出がないとき
- 見積金額の上限金額を超える場合
- その他、応募に際して不正な行為があったとき又はこの要領に定める手続きによらなかったとき

7. 選考

書類審査及びヒアリングにより選考を行います。応募者多数の場合は実地のヒアリングに変えてメールによるヒアリングを実施します。

8. ヒアリング

(1) 参加人数

参加者は、1社3名以内でお願いします。なお、実際に委託業務を行う方を必ず参加者に含めてください。

(2) その他

ヒアリング当日の追加資料の提出は認めません。

9. 最優秀提案業者の選定及び契約締結

書類審査及び応募書類に基づくヒアリングを行い、下記「(1) 選定委員」で構成する選定委員会において、応募内容、経費、実績など総合的に評価して最優秀提案業者を選定します。そのうえで、この応募内容を踏まえた仕様書を作成し、契約を締結しますが、契約締結の交渉の結果、合意にいたらなかった時は、次点応募者と契約締結の交渉を行います。

なお、審査にあたっては、下記「(2) 審査基準」に従い採点をするが、個人情報保護に関する各選定委員の平均点が配点の2分の1に満たない事業者は失格とします。

また、評価点が最も高い応募者にかかる各選定委員の平均点が120点に満たない場合は選定を行いません。

評価点が同点となった場合は、次の順序で最優秀の応募者を選定します。

順序	内容
①	提案内容に関する評価点が最も高い応募業者
②	提案内容に関する評価点が同点の場合、個人情報保護に関する評価点が最も高い応募業者
③	提案内容に関する評価点及び個人情報保護に関する評価点が同点の場合、価格に関する評価点が最も高い応募業者
④	提案内容に関する評価点、個人情報保護に関する評価点及び価格に関する評価点が同点の場合、基本的事項に関する評価点が最も高い応募業者

順序	内容
⑤	提案内容に関する評価点、個人情報保護に関する評価点、価格及び基本的事項に関する評価点が同点の場合は、選定委員会の協議にて決定

なお、下記の「(1) 選定委員」に対して業務委託に関する働きかけ、接触等を行なったことが明らかになった場合は、失格とします。

また、応募業者が1社のみであっても選考を実施するが、評価の平均点が120点に満たない場合は選定しません。

(1) 選定委員

委 員	外部委員 3人
委 員	水道総務部長
委 員	水道総務部次長（総務課担当）
委 員	水道総務部次長（管財課担当）
委 員	水道総務部お客様サービス室長

(2) 審査基準

評価項目	評価内容	評価の視点	配点
基本的事項 16%	資本規模、自己資本比率	資本規模、自己資本比率	5
	コンプライアンス体制、CSR	社内コンプライアンス体制の整備、労働関係等法令の遵守、企業の社会的責任への取り組み等	11
	業務実績	同種・類似の業務実績	10
	事故・緊急時の対応	管理責任者及び業務リーダーの対応、トラブル発生時のマニュアル、市と事業者の責任分担	6
提案内容 58%	業務開始までのスケジュールの作成	スケジュールについて、十分な時間の確保	4
	研修・指導教育の実施	研修会等の実施・工夫、市への適正な実施報告	12
		研修の頻度・実施方法の工夫	
		研修会等の内容	

評価項目	評価内容		評価の視点	配点
	業務体制		業務の正確性・迅速性	30
			組織体制	
			繁忙期の支援体制や業務時間外・休日の業務の考え方	
			業務人員の確保、実務経験者、地元雇用の確保等	
	各業務の執行に関する企画・技術提案	量水器	検定満期メーター取替についての方策 メーター管理についての方策	70
		計量審査	無断使用を解消するための方策 誤針防止策 難検針箇所解消策 検針業務の省力化についての方策	
		料金管理	口座普及率の向上のための方策 帳票類の管理	
		滞納整理	収納率の向上のための方策 給水契約中の滞納者への対応 転居後の滞納者への対応 給水停止困難な滞納者への対応	
		共通	苦情についての対応 事務改善の提案方法 契約終了時の新受注者への引継ぎ	
個人情報保護 6%	個人情報の管理体制		個人情報保護の付与認証	12
			個人情報保護に関する教育	
価格 20%	見積金額及び積算内訳書			40
合計				200

10. 選考結果通知

選考結果については、令和7年7月7日（月）にヒアリングを実施した業者にメールにて通知します。なお、送付先については提案意思確認書に記載された担当者のメールアドレスとします。また、東大阪市上下水道局のホームページ内で公表します。