

掛川市・袋井市・菊川市・御前崎市  
水道料金窓口等業務委託  
の共同発注に係る公募型プロポーザル実施要領

令和8年1月

掛川市 上下水道部 水道課

## 1 目的

この要領は、掛川市・袋井市・菊川市・御前崎市水道料金窓口等業務（以下「委託業務」という。）におけるお客様サービス等のより一層の向上を図るため、委託業務の受託を行うことのできる能力を有する事業者のうち、特に業務に対する意欲、資質及び技術的能力等が優れた者を公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）により選定し、その者に業務を委託するために必要な手続き等について定めるものとする。

## 2 代表者

プロポーザルの公告から最終受託候補事業者の決定までの事務は「掛川市・袋井市・菊川市・御前崎市による窓口業務等包括業務に関する協定書」に基づき、事務局は掛川市上下水道部水道課が行うこととし、代表者は掛川市長久保田崇とする。

## 3 委託業務内容と契約方法

プロポーザルにより選定した者に行わせる委託業務は水道料金システム導入および窓口等業務（以下「窓口等業務」という。）とし、掛川市・袋井市・菊川市・御前崎市（以下「4市」という。）ごとに契約する。

## 4 委託業務の期間

委託業務の期間は、令和8年4月1日から令和14年3月31日までとする。なお、契約締結日から令和9年3月31日までの期間は準備期間とし、システムの構築、システムのデータ移行に係る準備・検証を行い、受託事業者の責任と負担において業務移行及び業務従事者の確保・研修等を行うものとする。

## 5 提案見積金額の上限価格

金1,354,689,000円（消費税及び地方消費税を含まない。）

※ 4市の合計

## 6 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、次に掲げるとおりとする。

### (1) 水道料金システム導入業務

ア システム構築業務

イ e1-QR対応導入業務

ウ データ移行業務

エ ハードウェア・ソフトウェア・ミドルウェアの調達業務

オ データセンターの構築業務（提案によりネットワーク構築含む）

(2) 窓口等業務

- ア 受付・窓口業務
- イ 検針業務
- ウ 検算業務
- エ 調定及び更正業務
- オ 収納業務
- カ 精算業務
- キ 開栓・閉栓業務
- ク 滞納整理業務
- ケ 給水停止業務
- コ 検定期限満了メーター交換に伴う処理業務
- サ 不納欠損に伴う処理業務
- シ インターネット受付業務
- ス 市に対する情報提供業務
- セ 電子計算処理業務（システム保守・データ移行・運用含む）
- ソ 事務引継ぎ業務
- タ その他、前各号に関連する附帯業務

## 7 実施日程

プロポーザルによる受託事業者の選定は、以下の日程により実施する。

No.	内 容	日 程
1	参加募集の公告	令和8年 1月 6日(火)
2	参加申込書等の提出期限	令和8年 1月 16日(金)
3	参加資格審査結果通知書及び参加要請書の送付	令和8年 1月 28日(水)
4	業務提案書等作成に係る質問書の受付期間	令和8年 1月 28日(水) ～ 2月 4日(水)
5	業務提案書等作成に係る質問書の回答期限	令和8年 2月 16日(月)
6	参加辞退届の提出期限	令和8年 2月 24日(火)
7	業務提案書等の提出期限	令和8年 3月 12日(木)
8	選定委員会による審査及び最終受託候補事業者の選定会	令和8年 3月 23日(月)
9	選定結果通知書及び非選定結果通知書の送付	令和8年 3月下旬
10	最終受託候補事業者の公表	令和8年 3月下旬
11	契約内容に関する詳細打合せ	令和8年 3月下旬
12	契約締結	令和8年 3月 31日(火)

## 8 参加資格

参加資格は、プロポーザル公告時点において、次の各号に掲げる要件を満たしている者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しない者であること。
- (2) 4 市いずれかの製造販売（卸売・小売）、役務の提供の入札参加有資格申請をし、登録されている者であること。

- (3) 4市いずれかの物品等の製造販売(卸売・小売)、役務の提供に係る入札参加資格者に対する入札参加停止措置要綱に基づく指名停止の措置を受けている期間中でないこと。
- (4) 国税及び地方税に滞納がない者であること。
- (5) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者（更生手続開始の決定を受けている者を除く。）又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者（再生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと。
- (6) 4市いずれかの暴力団排除条例において規定する暴力団、暴力団員又はこれらの者と不当な影響を与える存在でないこと。
- (7) 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証、プライバシーマーク、ISO 9001の認証を取得し、証明が可能な者であること。
- (8) 6に規定する委託業務内容と同等の業務について、給水人口10万人以上の掛川市以外の水道事業体において、平成29年度以降に受託した実績を有する者であること。
- (9) 常時雇用関係があり、かつ、業務責任者として、経験を5年以上有し、料金システムに精通した業務責任者を配置できること。
- (10) 再委託を前提に提案を行う場合は、再委託予定事業者についても本要領の参加資格第3号から第7号までを満たす者であること。
- (11) 4市共同発注に対応可能であること。

## 9 プロポーザル参加申込書等の提出方法及び作成に係る留意事項

参加を申込される事業者（以下「参加申込事業者」という。）は、プロポーザル参加申込書（様式第1号）に関係書類を添付のうえ提出すること。

### (1) 提出方法

書留郵便とする。

### (2) 提出先

〒436-0047

静岡県掛川市長谷一丁目1番地の2（掛川浄化センター管理棟1階）  
掛川市上下水道部 水道課 水道総務係

### (3) 提出期限

令和8年1月16日（金）午後5時必着

### (4) 提出書類

ア プロポーザル参加申込書（様式第1号）

イ 直近の国税及び地方税に滞納がないことの証明書（各1部）

ウ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）、プライバシーマーク、ISO 9001の登録証等の写し

エ 類似業務受託実績表（様式第2号）及び類似業務受託実績表に記載した実績を証明できる契約書の写し（契約名、発注機関名、履行期間、契約金額、業務内容、仕様及び業務量が確認できる部分は必須）

10 参加資格審査結果の通知

参加申込事業者から提出された参加申込書及び添付書類に基づき、参加資格要件を審査し、資格審査の結果をプロポーザル参加資格結果通知書（様式第3号）により通知する。

11 参加要請

参加資格を有すると認められた参加申込事業者（以下「参加事業者」という。）には、参加要請をプロポーザル参加要請書（様式第4号）により通知するものとする。

12 業務提案書等の作成に係る質問の受付及び回答

参加事業者で提案書等作成に係る質問がある場合は、下記のとおり提出すること。

(1) 提出方法

ア 電子メールのみとする。

イ 質問書（様式第5号）に必要事項を記入のうえ電子メールに添付し、提出すること。

ウ 電子メールの件名は、「業務提案書等作成に関する質問（参加事業者名）」とすること。

エ 電子メール送信後、電話により掛川市上下水道部水道課水道総務係（0537-21-1717）まで受信確認をすること。

(2) 提出先

掛川市上下水道部 水道課 水道総務係メールアドレス  
([suido@city.kakegawa.shizuoka.jp](mailto:suido@city.kakegawa.shizuoka.jp))

(3) 受付期間

令和8年1月28日（水）～2月4日（水）までの（土曜日・日曜日を除く。）午前9時から午後5時まで

(4) 回答方法

参加事業者から質問を受けた場合、原則として参加事業者全員に対して、参加申込書に記載されたメールアドレス宛に質問内容とその回答を添付して送信する。

なお、電話等口頭による個別の対応は一切行わない。

(5) 回答期限

令和8年2月16日(月)午後5時までにメールにて回答

(6) その他

指定の様式・方法等によらない質問や事業者選定作業に公正・公平が損なわれると判断される質問等については、回答を行わない。

13 参加事業者の辞退

参加事業者は、プロポーザルの参加を辞退することができる。辞退の申出は、下記のとおり提出すること。

(1) 提出方法

書留郵便とする。

(2) 提出先

9(2)の提出先と同じ。

(3) 提出期限

令和8年2月24日(火)午後5時必着

(4) 提出書類

プロポーザル参加辞退届(様式第6号)

14 業務提案書等の提出方法及び作成に係る留意事項

(1) 業務提案書等の提出方法は次のとおりとする。

ア 提出方法

書留郵便とする。

イ 提出先

9(2)の提出先と同じ。

ウ 提出期限

令和8年3月12日(木)午後5時必着

エ 提出書類及び部数

会社概要関係書類	4部
財務状況関係書類(様式第7号)	4部
賠償保険加入状況関係書類	4部
業務提案書(正本)	4部
業務提案書(副本)	7部
業務提案書等チェック関係書類(様式第10号)	4部
上下水道料金システム機能要件確認表	4部
提案見積書(様式第12号)及び見積内訳書(様式第13号)	1部
外部サービス利用申請時確認書(菊川市のみ)	1部
上記の電子データを収めたCD-ROM又はDVD-ROM	5枚

(2) 業務提案書等の作成に係る留意事項は次のとおりとする。なお、作成にあたり、令和8年1月1日時点で契約済み、資格等取得済みのものを記載すること。

ア 会社概要関係書類

所在地、事業内容、加盟団体、公的認証資格、会社沿革等が確認できるもの（パンフレット等）とする。

イ 財務状況関係書類

財務状況等記載表（様式第7号）に過去2ヵ年分の経営状況を記載すること。（直近2ヵ年の各会計年度における決算書類（貸借対照表及び損益計算書）を添付すること。）

ウ 賠償保険加入状況関係書類

賠償保険の加入状況について確認できるもの（保険証券等の写し）とする。

エ 業務提案書

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。

なお、4市の現状分析に基づく広域化に向けた具体的な提案を可能な限り記載すること。

(ア) 水道事業関連の受託実績

- ・委託者名、都道府県、業務名、範囲、給水人口等を必ず記載すること。

(イ) 収納実績表

- ・収納実績表を提出すること。（様式第8号）

(ロ) 業務体制及び業務執行計画

- ・配置人員・業務経験年数・経歴等、業務体制を必ず記載すること。
- ・配置予定業務責任者の氏名及び業務経歴書を提出すること。（様式第9号）
- ・準備期間における引継計画を必ず記載すること。
- ・現業務従事者が雇用継続を希望する場合の対応について記載すること。

(ハ) 受付、窓口業務に対する考え方

- ・お客様対応の留意点、個人情報漏えい防止の対策に対する対応を必ず記載すること。
- ・お客さまセンターとの連携に関する考え方

(ニ) 検針、検算業務に対する考え方

- ・水量異常時の対策を必ず記載すること。
- ・将来スマートメーター検針を導入した際のデータ活用等の考え方

- (カ) 開閉栓業務及び精算業務に対する考え方
  - ・開閉栓の作業漏れ防止対策を必ず記載すること。
- (キ) 収納業務、滞納整理業務、給水停止業務に対する考え方
  - ・収納率向上に向けた取り組み、料金請求の処理、還付・充当の処理、給水停止の処理手順、口座振替促進の対策、約束不履行者への対応及び移転未収者への対応を必ず記載すること。
- (ク) 目標収納率に対する考え方
  - ・調定確定1年後の目標収納率の設定値、目標達成に対する取組みを必ず記載すること。
- (ケ) 検定期限満了メーター交換に伴う処理業務に対する考え方
- (コ) e1-QR への対応に関する考え方
- (カ) 下水道事業単独業務に対する考え方
- (シ) 電子計算処理業務に対する考え方（以下の項目について必ず記載すること）
  - ・使用するシステムの概要
  - ・実施体制
  - ・現行システムからの移行（課題と手順）
  - ・情報セキュリティ対策
  - ・バックアップデータの保管場所
- (ス) 研修体制に対する考え方
  - ・研修成果の検証方法を必ず記載すること。
- (セ) 個人情報保護に対する考え方
  - ・情報漏洩が発生した場合の対応
  - ・2015年度から2024年度の10年間における個人情報漏洩事故「紛失・誤発送等」の有無（公表になったものすべて）
  - ・有の場合は事故内容及び対応方法並びに再発防止策を必ず記載すること。
- (ソ) 防災、災害及び緊急時等危機管理に対する考え方
  - ・市との連携及び支援体制、支援活動実績、協定等について必ず記載すること。
- (タ) 不祥事防止に対する考え方
  - ・2015年度から2024年度の10年間における不祥事「公金等の取り扱いに関する事故（紛失・横領等）」の有無（公表になったものすべて）
  - ・有の場合は事故内容及び対応方法並びに再発防止策を必ず記載すること。
- (チ) 水道事業の広域化に対する考え方

- (ツ) その他の業務提案
- ・委託期間内に実現可能な技術提案及び本市への有益な提案・貢献について必ず記載すること。
- オ 業務提案書等チェック関係書類
- 提出書類の有無及び記載項目を確認して、チェックリスト（様式第10号）に必要事項を記載すること。
- カ 提出様式等
- (ア) 業務提案書の書式は任意とし、日本工業規格A4版縦置き、横書きの左綴りで作成し、正本4部、副本7部を提出すること。
  - (イ) 業務提案書の表紙は、業務提案書（様式第11号）を使用し、事業者名・提出日、副本には業務提案書毎の通し番号（副本のみに記載）を記入の上、頁の最初に目次を付け各頁に番号を記入し、提出部数ごとに綴り提出すること。
  - (ウ) 正本には、会社概要関係書類、財務状況関係書類、賠償保険加入状況関係書類、業務提案書、業務提案書チェック関係書類、上下水道料金システム機能要件確認書を編纂番号順に2穴ファイルに綴じて提出すること。また、業務提案書等を電子データ（磁気媒体）に記録して1枚添付すること。
  - (エ) 外部サービス利用申請時確認書は1部を紙媒体にて提出すること。
  - (オ) 副本には、業務提案書のみを2穴ファイルに綴じて提出すること。
- キ 提案見積書及び見積内訳書
- (ア) 提案見積書（様式第12号）及び見積内訳書（様式第13号）により提出すること。
  - (イ) 提案見積書は6ヵ年の総額（消費税及び地方消費税抜き）を記入すること。また、年度ごとの見積内訳書を添付すること。
  - (ウ) 業務提案書等とは別にし、封筒に封緘のうえ1部提出すること。なお、封筒には事業者名及び本委託業務名（掛川市・袋井市・菊川市・御前崎市水道料金窓口等業務委託）を記載すること。
  - (エ) 見積金額が著しく低いなど、公正なプロポーザル（技術提案）を乱す恐れがあり不相当と認められた場合、当該参加事業者に対して説明を求め、そこで合理性及び実行性等がないと認められた場合は失格とする。
- ク その他
- (ア) 業務提案書等の作成に要する費用は、参加事業者の負担とし、提出された業務提案書等の返却は行わない。
  - (イ) 業務提案書等は、選考を行うために必要な範囲において、複製を行うことがある。

(ウ) 公文書開示請求を受け付けた場合は、掛川市情報公開条例（平成 17 年 4 月 1 日掛川市条例第 15 号）に基づき取り扱うこととする。

## 15 業務提案書及びプレゼンテーションの審査方法

### (1) 審査方法

ア 企画提案書、プレゼンテーションの内容及び提案見積額について、評価基準に基づき、評価項目毎の評価点数の合計点数で競う方法とする。

イ 応募者が多数の場合は、評価委員会委員長の一任のもと、書類選考を実施した後、書類選考通過者に対してプレゼンテーションによる審査を行うものとする。

ウ 合計評価点が 6 割に満たない場合は、受託候補者に選定しない。

エ 審査は非公開とする。

### (2) プレゼンテーション等

#### ア 期日

令和 8 年 3 月 23 日（月）（予定）

※日時・場所等の詳細については、企画提案書提出後に調整する。

#### イ 時間

1 事業者につき 90 分程度（内容）企画提案（60 分）、質疑応答（30 分）

ウ 出席者 4 名程度とする。

#### エ その他

(ア) 企画提案書をもとにプレゼンテーションを行うこととし、当日の追加資料の配布など、事前に提出された提案書以外の資料を使用するの説明は不可とする。ただし、事前資料を見やすく拡大したもの等は使用可とする。

(イ) プレゼンテーションの実施については、スクリーン及びプロジェクター以外の必要な機器は全て参加事業者が準備するものとする。

(ウ) 提案内容を適切に把握、また円滑な契約を行うことを目的に、プレゼンテーションは音声を記録する。

## 16 プロポーザルの選定方法に関する事項

(1) 選定委員会により審査を実施する。

(2) 選定委員会の委員（以下「選定委員」という。）は、掛川市・袋井市・菊川市・御前崎市水道料金窓口等業務委託プロポーザル選定委員会設置要綱で定める委員をもって構成する。

(3) 選定委員会は、評価基準に基づき、それぞれの参加事業者の業務提案書等の各項目につき評価及び採点を行い、総合評価点が最も高いものを最終受託候補事業者として選定し、次に高いものを次点者とする。

なお、総合評価点と同じ場合は出席委員の多数決で決定し、多数決で同数の場合は、委員長が決定する。

#### 17 選定結果の通知及び公表

- (1) 最終受託候補事業者に決定した参加事業者には、プロポーザル選定結果通知書（様式第 14 号）を送付する。
- (2) 最終受託候補事業者に選定されなかった参加事業者には、プロポーザル非選定結果通知書（様式第 15 号）を送付する。
- (3) 審査の結果、選定されなかった参加事業者は、プロポーザル非選定結果通知書到着後 7 日以内に限り、非選定結果について書面により説明を求められることができる。ただし、当該事業者の総合評価点及び順位に限り書面にて回答するものとし、審査内容及び他の事業者に関する説明要求は認めないものとする。
- (4) 審査の結果については、最終受託候補事業者を 4 市ホームページにて公表する。

#### 18 業務提案書等に瑕疵がある場合

- (1) プロポーザルにおいて、参加事業者の提出書類、参加資格等に瑕疵があることが判明した場合、又は提出書類を期限内に提出しなかった場合は、その内容を選定委員会が審査し、その取扱いについて決定するものとする。
- (2) 瑕疵が、重大又は悪質であり、プロポーザルの公正・公平を著しく損なうと認められる場合は、すでに決定した事項を取り消すものとする。

#### 19 契約の締結

- (1) 最終受託候補事業者の決定後、直ちに最終受託候補事業者と提案内容に関する詳細打合せ及び契約条件等について協議する。
- (2) 協議の結果、合意に達した場合は、直ちに契約を締結する。
- (3) 最終受託候補事業者との協議が成立しなかった場合及び瑕疵が判明した場合は、当該受託候補事業者との交渉を打ち切り、次点者と協議を行うものとする。

#### 20 各関係法令等の遵守

- (1) 参加事業者はプロポーザルへの参加申込により、本実施要領及び仕様書を遵守することを誓約するものとみなす。
- (2) 参加事業者が各関係法令等に違反した場合は、18 に準じて取扱う。

#### 21 その他事項

- (1) 本件プロポーザルに要する経費は、参加事業者の負担とする。
- (2) 提出された業務提案書等の返却はしない。
- (3) 業務提案書等により提出された計画及び技術については、実施可能であるものとみなす。また、採否にかかわらず、4市が今後行う業務改善に取り入れても、異議を唱えないものとする。
- (4) 参加を辞退された場合でも、これを理由として今後の業者選定等に不利益な取扱いを受けるものではない。

## 22 事務局

〒436-0047

静岡県掛川市長谷一丁目1番地の2（掛川浄化センター管理棟1階）

掛川市上下水道部 水道課 水道総務係

TEL 0537-21-1717

メール [suido@city.kakegawa.shizuoka.jp](mailto:suido@city.kakegawa.shizuoka.jp)