

# 前橋市水道局窓口等対応業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領

前橋市水道局窓口等対応業務委託に係る企画提案を募集します。

当該業務の目的を達成する上で有効な提案を募り、最良な提案を選定するため、公募型プロポーザルを実施することとし、これに必要な事項を定めます。

## 1 業務の趣旨・目的

本業務は、前橋市の水道、下水道等の使用者に対する前橋市水道局における水道料金及び下水道使用料等徴収等業務、量水器取外し・取付・交換業務及び宿日直業務を包括的に委託することにより、市民サービスの向上及び経費の削減を実現することを目的とする。

## 2 業務の内容・概要

### (1) 業務名

前橋市水道局窓口等対応業務

### (2) 業務執行場所

ア 前橋市岩神町三丁目13番15号

前橋市水道局1階「お客様センター」及び「当直室」

イ 前橋市大手町二丁目12番1号

前橋市役所2階「水道局窓口」

ウ その他発注者が指定する場所

### (3) 履行区域

委託業務の履行区域は、前橋市水道事業等の設置等に関する条例（昭和41年条例第52号）第2条に定める各区域とします。ただし、発注者が必要と認めるときは、当該区域外においても業務を履行させることができるものとします。

### (4) 業務内容

委託業務の範囲は、次のとおりとし、詳細については、別途前橋市水道局窓口等対応業務委託仕様書（以下「業務仕様書」という。）で定めます。

ア 水道料金及び下水道使用料等徴収等業務

(ア) 受付業務に関すること。

(イ) 定例検針業務に関すること。

(ウ) 中止精算業務に関すること。

(エ) その他検針関連業務に関すること。

(オ) 調定システムにおける調定業務に関すること。

(カ) 納入通知書関係業務に関すること。

(キ) 収納業務に関すること。

(ク) 収納消込業務に関すること。

(ケ) 口座振替業務に関すること。

(コ) クレジット収納業務に関すること。

- (サ) 滞納整理業務に関すること。
- (シ) 停水執行業務に関すること。
- (ス) 還付業務に関すること。
- (セ) 漏水による水道使用量等の認定業務に関すること。
- (ソ) 水道メーター関連業務に関すること。
- (タ) 下水道使用料等徴収関連業務に関すること。
- (チ) 市役所2階水道局窓口業務に関すること。
- (ツ) マニュアル整備等業務に関すること。
- (テ) 使用帳票等管理業務に関すること。
- (ト) 統計資料の収集及び作成業務に関すること。
- (ナ) その他関連業務
- (ニ) 上記業務に付帯する業務で、前橋市水道局が必要に応じて指示する業務

#### イ 量水器（φ13～25mm）取外し・取付・交換業務の範囲

- (ア) 業務執行計画等業務に関すること。
- (イ) 量水器取外し業務に関すること。
- (ウ) 量水器取付業務に関すること。
- (エ) 量水器取替業務に関すること。
- (オ) その他関連業務に関すること。

#### ウ 宿日直業務

- (ア) 水道の使用中止、開始、使用者変更等の受付
- (イ) 水道の開栓の受付
- (ウ) 漏水の対応
- (エ) 折損事故の対応
- (オ) 下水道及び農業集落排水の対応
- (カ) 電話の取次ぎ
- (キ) 文書・郵便物の收受及び保管
- (ク) 水道庁舎の管理
- (ケ) 災害その他の突発事件に対する応急処置
- (コ) 苦情等の対応
- (サ) 業務の引継ぎ、報告等
- (シ) 当直マニュアルの整備
- (ス) その他関連業務

#### (5) 電算システム

本件業務委託に係る電算システムは、前橋市水道局が調達済みであるシステム（上下水道料金調定システム及び上下水道管理システム）を使用することとします。

したがって、当該システムに係る構築・管理等に関する経費の負担はありません。

### 3 予算額

令和8年4月1日から令和13年3月31日までの期間（5年間）の予算額

1, 410, 470, 000円（消費税及び地方消費税を除く金額）

（内訳）

令和8年度 282, 094, 000円（消費税及び地方消費税を除く金額）

令和9年度 282, 094, 000円（消費税及び地方消費税を除く金額）

令和10年度 282, 094, 000円（消費税及び地方消費税を除く金額）

令和11年度 282, 094, 000円（消費税及び地方消費税を除く金額）

令和12年度 282, 094, 000円（消費税及び地方消費税を除く金額）

※ この金額は、契約（予定）金額を示すものではありません。また、提案見積金額は、この上限金額を超えてはならないものとします。

※ 本件業務委託は、令和8年度当初予算成立を前提としたものであり、予算成立後に効力が生じるものとし、議会において当初予算が否決され、又は本件予算が削除された場合は、契約締結は行いません。また、この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、この契約の締結の日の属する年度の翌年度以降において、発注者の歳出予算の減額又は削除があった場合は、発注者は、この契約を変更又は解除することができることとし、その場合、発注者は損害賠償の責を一切負わないものとします。

### 4 契約期間等

(1) 契約期間・履行期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで

(2) 履行準備期間

令和7年11月11日（予定）から令和8年3月31日まで

履行準備期間については、協定を締結することとします。履行準備期間において事業者は、自己の負担と責任において、人材の確保、従業員の研修等の履行準備を行うものとします。

### 5 参加資格の要件

次に掲げる条件を全て満たしていることとします。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号。以下「令」という。）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。
- (2) 令第167条の4第2項各号の規定による本市の入札参加制限を受けていない者であること。
- (3) 本件企画提案募集に係る公告の日において、本市の令和7・8年度の物品・役務等業務競争入札参加資格審査申請を行い、資格の認定を受けており、かつ、当該認定を受けた営業品目に「大分類：3017 その他、小分類：007 料金徴収」が含まれていること。た

だし、当該入札参加資格の要件に適合することが提出書類によって確認できる場合においては、契約締結までに入札参加資格申請を行い、業者等登録を完了することを条件として、応募を認めるものとする。

- (4) 前橋市暴力団排除条例（平成23年前橋市条例第38号）に規定する暴力団員等（令第167条の4第1項第3号の規定に該当する者を除く。）でないこと。
- (5) 本件企画提案募集に係る公告の日から契約候補者の決定の日までの期間に、前橋市物品の製造等業者指名停止措置要綱第2条又は前橋市建設工事等暴力団排除対策措置要綱第2条の規定による指名停止期間中の者ではないこと。上記(3)ただし書に該当する者にあつては、同期間に指名停止の措置要件に該当する行為を行っていない者であること。
- (6) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てをしている者（会社更生法第199条第1項の規定による更生計画の認可又は民事再生法第174条第1項の規定による再生計画の認可がされている者を除く。）でないこと。
- (7) 国・市（区）町村税に滞納がない者であること。
- (8) 令和2（2020）年4月1日以降に、給水人口20万人以上の都市において、次の全ての水道事業の業務を、継続して3年以上の期間にわたって受注した実績があり、本委託業務の履行能力があること。
  - ア 検針業務
  - イ 収納業務
  - ウ 窓口業務
- (9) 予算額は上限額であるため、この予算額以下で本委託業務を履行できること。
- (10) 常時雇用関係があり、2年以上の給水装置工事申請窓口業務等の経験を有し、技術上の業務を統括できる給水装置工事主任技術者1人以上を配置できる者であること。

## 6 スケジュール

項目	日程	備考
プロポーザル実施公告	令和7年8月18日（月）	実施要領、様式、業務仕様書等をHP公表
資料の閲覧期間	令和7年8月18日（月）から 令和7年10月8日（水）17時まで	
参加申込みに関する質問書の受付	令和7年8月18日（月）から 令和7年9月1日（月）17時まで	
質問書への回答期限	令和7年9月5日（金）	質問回答一覧をHP公表

参加申込み期限 (資格審査書類提出)	令和7年9月12日(金)17時まで	
参加資格審査結果通知	令和7年9月18日(木)	結果通知書を送付
企画提案書等作成に関する 質問書の受付	令和7年9月19日(金)から 令和7年10月3日(金)17時まで	
質問書への回答期限	令和7年10月8日(水)	
企画提案書・見積書提出期限 /参加辞退届提出期限	令和7年10月14日(火)17時まで	
プレゼンテーション及びヒアリング (選定審査)	令和7年10月22日(水)	時間等は、後日案内
契約候補者決定 審査結果通知及び公表	令和7年10月24日(金)	結果通知書を送付 結果をHP公表
協定書締結 履行準備期間開始	令和7年11月11日(火)	
契約締結	令和8年4月1日(水)	

※ 日程は、手続の進捗状況や都合により変更する場合があります。

## 7 参加申込みに関する質問受付及び回答

参加申込みに当たり質問を行う場合は、以下の方法により行うこととします。

(1) 提出方法

質問書(様式10号)に必要事項を記入の上、電子メールに添付し提出してください。  
なお、電子メールの表題は「参加申込みに関する質問」とします。

(2) 提出先電子メールアドレス

sui-somu@city.maebashi.gunma.jp

(3) 提出期限

令和7年9月1日(月)17時まで

(4) 回答方法

質問書に記載された電子メールアドレス宛てに随時、回答を返信します。また、各質問者からの質問内容及び随時回答した内容については、質問者名を伏した上、一覧表にまとめ、令和7年9月5日(金)までに前橋市ホームページ上で公表します。

## 8 参加申込み

**5 参加資格の要件**を全て満たす者で本プロポーザルに参加しようとするもの(以下「参加申込者」という。)は、次の書類を全て各一部ずつ提出してください。

(1) 提出書類

- ア プロポーザル参加申込兼誓約書（様式1号）
- イ 登記事項証明書（現在事項証明又は履歴事項証明書）及び法人の定款（資本金、所在地、業務内容、従業員数、社歴等の会社概要が確認できるもの）の写し
- ウ 直近2か年各会計年度の決算に係る財務諸表（貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書等）
- エ 個人情報保護に関する公的認証又は情報セキュリティに関する公的認証を取得していることを確認できる書類の写し
- オ 納税証明書（i 国税、ii 本店所在地における都道府県税及び市町村税、iii 支店等が契約を行う場合は、本店所在地及び支店等所在地の都道府県税及び市町村税）
- カ 受注実績表（様式2号）（主な徴収等業務の実績を最大3契約まで記載してください）
- キ 受注実績を証明する契約書の写し又は実績を証明できる書類
- ク 参加申込書提出時点で、配置予定の業務責任者である給水装置工事主任技術者の2年以上の実務経験を有することを証明できる書類及び給水装置工事主任技術者免状の写し

(2) 提出方法

原則として、前橋市水道局経営企画課へ持参することとします。持参以外の方法で書類等を提出する場合は、事前に経営企画課出納係(027-898-3016)へ連絡してください。

(3) 提出期限

令和7年9月12日（金）17時まで

(4) 資格審査

参加申込者に対し、令和7年9月18日（木）にプロポーザル参加資格審査結果通知書（様式3号）を発送して、審査結果を通知します。

なお、審査合格者に対しては、通知書と合わせてプレゼンテーション及びヒアリング参加要請書（様式4号）を発送します。

## 9 資料の閲覧

(1) 閲覧できる資料

別紙「帳票一覧」のとおり

(2) 閲覧期間

令和7年8月18日（月）から令和7年10月8日（水）まで  
（土日及び祝日を除く。）

※ 事前に電話等で予約の連絡をしてください。

(3) 閲覧時間

午前9時から正午まで及び午後1時から午後5時までの間

(4) 閲覧場所

前橋市水道局経営企画課

(5) 留意事項

資料の閲覧は、水道局内の指定された場所でのみ可能とし、指定の場所以外への資料の持出しを一切禁止します。

## 10 企画提案書及び提案見積書等の提出

参加資格を有する参加申込者（以下「参加事業者」という。）は、次のとおりプロポーザルの実施に係る企画提案書及び提案見積書等を作成の上、提出してください。なお、本件プロポーザルへの参加を辞退する場合は、プロポーザル参加辞退届（様式5号）を提出してください。

(1) 提出方法

原則として前橋市水道局経営企画課へ持参することとします。持参以外の方法で書類等を提出する場合は、事前に経営企画課出納係(027-898-3015)へ連絡してください。

(2) 提出期限

令和7年10月14日（火）17時まで

(3) 提出書類及び部数

- ア 企画提案書（様式は、任意）正本1部、副本7部  
※表紙は、企画提案書表紙（様式6号）を使用してください。
- イ 提案見積書（様式7号）1部
- ウ 業務実施体制申告書（様式8号）1部
- エ プレゼンテーション及びヒアリング出席者報告書（様式9号）1部

(4) 企画提案書の内容

企画提案書の作成に当たっては、業務仕様書等に記載されている内容等を十分に反映させることが基本となりますので、内容を十分に確認して作成してください。

また、企画提案書の記載内容については、以下の内容及び順序で作成してください。

- ア 財務の安定性
- イ 受注実績
- ウ 地域貢献
- エ 人材の育成及び確保
- オ 個人情報保護及びコンプライアンスの取組
- カ 災害等危機管理への対応
- キ 業務体制及び業務執行計画
- ク 受付業務に対する考え方
- ケ 定例検針、中止精算検針及び再検針調査業務に関する考え方
- コ 収納業務等に関する考え方
- サ 滞納整理・給水停止業務に関する考え方
- シ 水道メーター関連業務に対する考え方
- ス 宿日直業務に対する考え方
- セ 収納率の目標値の確保

- ソ その他の業務提案
  - タ 水道局が別に委託する電子情報システム業務の受託者との連携に対する考え方
- (5) 企画提案書の作成方法
- ア 企画提案書の表紙には企画提案書表紙（様式 6 号）を使用し、事業者名（正本にのみ記載）、提出日付、企画提案書ごとの通し番号を記入の上、頁の最初に目次を付け、各頁に頁番号を記入し提出部数毎につづり、提出してください。
  - イ 企画提案書等の作成に当たっては、日本語を使用し、日本工業規格 A 4 版縦置き横書き両面左綴りで作成してください。文字の書体は任意、本文の文字サイズは 11 ポイントとしてください。図表等を使用する場合において A 3 版を使用するときは、折り綴りとしてください。
  - ウ ロゴマーク等を含めて、自社の会社名が特定できるような記述はしないでください。
  - エ 企画提案書の内容に金額は、記載しないでください。
- (6) 提案見積書の内容及び作成方法
- ア 提案見積金額は、本件委託業務全体の 5 年間に要する費用を消費税及び地方消費税を除く金額で積算して、総額を提案見積書（様式 7 号）に明記して提出してください。
  - イ 提案見積書は、各年度の積算内訳書（任意様式）を添付して、企画提案書とは別に厳重に封かんの上、1 部提出してください。
- (7) 業務実施体制申告書の内容
- 組織体制及び人員並びに人員の配置計画等について、業務実施体制申告書（様式 8 号）に記載して提出してください。
- (8) 提出書類の取扱い
- ア 提出された書類は、これを書き換え、差し替え、又は撤回することはできません。
  - イ 提出された書類は、お返しできません。
  - ウ 提出された書類は、事業者選定の目的以外には使用しません。
  - エ 企画提案書を除く提出書類は、前橋市情報公開条例（平成 9 年前橋市条例第 45 号）の規定に基づき公開する場合があります。

## 11 企画提案書等作成に関する質問受付及び回答

企画提案書等作成に当たり質問を行う場合は、以下の方法により行うこととします。

(1) 提出方法

質問書（様式 11 号）に必要事項を記入の上、電子メールに添付し提出してください。  
なお、電子メールの表題は「企画提案書等作成に関する質問」とします。

(2) 提出先電子メールアドレス

[sui-somu@city.maebashi.gunma.jp](mailto:sui-somu@city.maebashi.gunma.jp)

(3) 提出期限

令和 7 年 10 月 3 日（金） 17 時まで

(4) 回答方法

質問書に記載された電子メールアドレス宛てに随時、回答を返信します。なお、回答

期限は、令和7年10月8日（水）とします。

## 12 プロポーザル審査

### (1) 審査機関

プロポーザルに係る審査は、前橋市水道局窓口等対応業務委託事業者選定審査委員会（以下「選定審査委員会」という。）が行います。

### (2) 実施日

令和7年10月22日（水）

※ 時間は後日お知らせします。

### (3) プレゼンテーション及びヒアリング

企画提案書を提出した事業者（以下「提案事業者」という。）は、次のとおりプレゼンテーション及びヒアリング（以下「プレゼンテーション」という。）を行うこととします。

ア プレゼンテーションの時間は提案事業者ごとに40分程度とし、終了後20分程度、企画提案書を含む提案の内容について、選定審査委員会委員（以下「選定審査委員」という。）からヒアリングを行います。

イ プレゼンテーションに出席できる人数は、各提案事業者4人までとします。

ウ プレゼンテーションでは、企画提案書の内容にない新たな提案はできません。

エ プレゼンテーションにおいて使用する電源、スクリーン及びプロジェクターは、前橋市水道局で用意します。その他の機器（パソコン等）については、提案事業者が準備してください。

### (4) 審査項目

ア 会社に関する事項（配点140点/550点（満点））

- (ア) 財務の安定性
- (イ) 受注実績
- (ウ) 地域貢献
- (エ) 人材の育成及び確保
- (オ) 個人情報保護及びコンプライアンスの取組
- (カ) 災害等危機管理への対応

イ 委託業務に関する事項（配点300点/550点（満点））

- (ア) 業務体制及び業務執行計画
- (イ) 受付業務に対する考え方
- (ウ) 定例検針、中止精算検針及び再検針調査業務に対する考え方
- (エ) 収納業務等に関する考え方
- (オ) 滞納整理・給水停止業務に関する考え方
- (カ) 水道メーター関連業務に対する考え方
- (キ) 宿日直業務に対する考え方
- (ク) 収納率の目標値の確保等

(ケ) その他の業務提案

ウ 他の受託業者との連携に関する事項（配点10点/550点（満点））

水道局が別に委託する電子情報システム業務の受託者との連携に対する考え方

エ 提案見積金額に関する事項（配点100点/550点（満点））

提案見積金額及び積算内訳

(5) 採点の方法

選定審査委員が提案事業者の企画提案書及びプレゼンテーションの内容を審査し、採点を行い、各選定審査委員の採点結果の平均値を提案事業者の得点とします。

(6) 審査の視点

選定に当たっては、特に以下の点を重視するので、留意してください。

ア 提案の実現可能性

(ア) 提案が具体的であるか。

(イ) 業務量に対し、人員数及び人件費の算出は適正か。

(ウ) 業務仕様書に示した業務について、過去に受託した実績（水道料金等徴収の努力目標の達成状況を含む。）があるか。

(エ) 準備期間における業務の準備は、適切か。

イ 業務の安定性

(ア) 業務の業務責任者は、当該業務経験が豊富か。

(イ) 業務の従事者のうち、当該業務経験者の割合が高いか。

(ウ) 本委託業務と同規模以上の業務受託実績があるか。

(エ) 危機管理、業務管理及びコンプライアンス対策が講じられているか。

(オ) 移行時におけるフォロー体制が講じられているか。

ウ 提案の効果

(ア) 提案に独創性はあるか。

(イ) サービスの向上や業務の効率化を達成できるか。

(ウ) 業務仕様書に示した水道料金等の努力目標を達成するための方法を説明しているか。

(エ) 業務実施による明確な効果を説明しているか。

エ その他

(ア) 契約期間を通じて、業務を発展させる構想を示しているか。

(イ) 市内経済の活性化に寄与するか。

(7) 最低基準点の設定

提案事業者の得点が330点に満たない場合は、落選とします。

## 13 契約候補者の決定

(1) 契約候補者の決定

最低基準点を満たした提案事業者のうち、最も得点の高い提案事業者を本委託業務に

おける優先交渉権者（以下「契約候補者」という。）として決定します。

なお、最低基準点を満たした事業提案者が1者であっても、本プロポーザルは成立するものとします。

(2) 最高得点が同点の場合の取扱い

得点が最も高い提案事業者が複数の場合には、選定審査委員会で協議し、契約候補者を選定します。

(3) 審査結果の通知・公表

審査結果は、各提案事業者に通知（契約候補者選定通知書（様式12号）又は契約候補者非選定通知書（様式13号））するとともに、前橋市ホームページ上で公表します。

(4) 通知・公表日（予定）

令和7年10月24日（金）

## 14 失格について

提案事業者が、次のいずれかに該当した場合、選定審査委員会において審査の上、失格とします。

- (1) 選定期間中及び委託契約締結までの間に「5 参加資格の要件」を欠いた場合
- (2) 参加申込書類及び提案書類等に虚偽の記載をした場合
- (3) 見積金額が「3 予算額」に記載の予算上限額を超える場合
- (4) 他の事業者と参加の意思や提案の内容について相談した場合
- (5) プレゼンテーションに欠席した場合
- (6) その他、選定審査委員会において不適切と認めた場合

## 15 契約

(1) 契約手続き

契約候補者との契約は、随意契約の手続により行います。

なお、契約候補者と契約締結の合意に至らなかった場合又は契約締結交渉中に契約候補者が失格事項に該当した場合は、当該契約候補者との交渉を打ち切り、次順位である者（最低基準点を満たした2番目に高い得点の提案事業者）と契約交渉を行う場合があります。

(2) 契約内容・金額

企画提案内容がそのまま契約内容となるものではなく、具体的な契約内容及び金額は前橋市水道局との交渉により、決定します。

(3) 協定締結

契約締結までの間については、契約に向けた交渉及び履行準備の期間とし、協定を締結します。なお、前橋市水道局は、この間の費用を負担しません。

## 16 特記事項

本件プロポーザルに要する費用は、提案事業者の負担とします。

## 17 別添資料等

- (1) 前橋市水道局窓口等対応業務委託仕様書
- (2) 提出書類一覧
- (3) 帳票一覧（閲覧用）
- (4) 様式1～13号

## 18 提出先・問い合わせ先

〒371-0035

群馬県前橋市岩神町三丁目13番15号

前橋市水道局 経営企画課 出納係

担当 石関

電話番号 027-898-3015

FAX 027-234-5544

Email : sui-somu@city.maebashi.gunma.jp