

**水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等（準備作業含む）
業務委託プロポーザル方式実施説明書
（令和5年7月13日 一部改正）**

このプロポーザル方式実施説明書は、水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等（準備作業含む）業務（以下「クレジットカード扱い業務」という。）の受託候補事業者をプロポーザル方式により選定することにおいて、プロポーザルへの参加事業者を対象に配布するものです。

また、このプロポーザル方式実施説明書は、仙台市水道局契約規程及び令和5年6月29日に掲示した水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等（準備作業含む）業務調達仕様書（以下「仕様書」という）等のほか、参加事業者が熟知し、かつ遵守しなければならない一般的事項を明らかにするものです。

1 プロポーザル方式による受託候補事業者選定の目的等

当局では、平成28年度より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3月31日で満了になります。このことから、現在、水道料金等のクレジットカード継続払いを利用しているお客さまや、新規でクレジットカード継続払いをお使いになるお客さまが令和7年4月1日以降もクレジットカード払いを利用することができるよう、新たな受託候補事業者の選定手続きとして実施するものです。

水道事業におけるクレジットカード扱い業務は、水道料金等の支払方法の一つであるとともに、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、特にセキュリティ対策については万全の体制で業務を行う必要があります。クレジットカード扱い業務についてはシステムの開発方法等、事業者ごとに違いがあることから、価格のみで選定することは適切ではなく、事業の継続性や、当局の仕様に合致した業務実績・技術的な提案などの性能面、お客さまに分かりやすいサービスの提供などの利便性等を合わせて評価し、最も優れた者を選定するものです。

2 委託業務の名称

水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等（準備作業含む）業務委託

3 委託期間

本業務の委託期間は、契約の日から令和10年3月31日までとします。ただし、令和5年度のプロポーザル方式実施による受託候補事業者選定後から水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等に係る準備作業の期間については、業務準備期間とします。業務準備期間におけるシステム開発や開発に伴う当局職員及び当局電算システム運用業務受託SEとの調整及び打合せ、マニュアル作成、マニュアル説明等を含め、準備作業に係る必要な経費等は受託事業者の負担とします。

4 委託業務内容（詳細については、仕様書を参照のこと）

委託業務内容については、本説明書公表時点で、契約締結以降（6）及び（7）を、令和6年3月以降から（1）から（5）及び（7）を順次委託予定としております。なお、受託事業者のプロポーザル内容及び局との協議により、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に変更になる場合があります。

- （1）クレジットカード決済の申込み受付・登録に係る業務
- （2）クレジットカード決済の請求・消込み等に係る業務

- (3) クレジットカード決済の水道料金等の立替払に係る業務
- (4) クレジットカードの有効性確認に係る業務
- (5) クレジットカード決済に関する照会に係る業務
- (6) クレジットカード扱い業務を開始するための準備作業に係る業務
- (7) その他 (1)から(6)までの業務を円滑に処理するために必要となる業務

5 プロポーザル方式の選定スケジュール

(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	プロポーザル方式の公告、実施要領及び関係資料の配布	令和5年6月29日(木)
②	業務提案書作成等に係る質問書提出期限 (質問書の提出方法は、電子メールのみです。また、電子メールを送付した際は必ず電話にて連絡をお願いいたします。)	令和5年7月6日(木)
③	プロポーザル方式参加申請書提出期限(参加申請書の提出方法は、郵送(配達記録が残るものに限る)です。)	令和5年7月20日(木)
④	プロポーザル方式参加資格審査結果通知書、参加通知書の発送	令和5年7月24日(月)
⑤	業務提案書提出期限 (業務提案書の提出は、持参、または郵送(配達記録が残るものに限る)です。)	令和5年7月27日(木)
⑥	水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等(準備作業含む)業務委託業者選定委員会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5年8月上旬の予定
⑦	選定委員会による選定審査	令和5年8月上旬の予定
⑧	プロポーザル方式選定結果通知書及び非選定結果通知書の発送 (選定結果は、掲示及び仙台市水道局ホームページで公開するとともに、書面で郵送します。)	令和5年8月上旬の予定
⑨	非選定理由の説明要求期限 (説明要求の提出方法は、電子メールのみです。また、電子メールを送付した際は必ず電話にて連絡をお願いいたします。)	令和5年8月中旬の予定
⑩	水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等(準備作業含む)業務委託契約締結	令和5年10月中旬の予定
⑪	水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等に係る準備作業	令和5年8月～令和6年2月の予定
⑫	水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等(準備作業除く)業務開始	令和6年3月の予定

(2) 注意点

ア 提出期限は、いずれも当日午後5時必着とします。

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 5(1)において予定となっている日程については、日程が決まり次第、水道局総務部営業課料金管理係担当から各参加事業者へ連絡します。

6 業務提案に係る書類の提出等

- (1) 参加事業者は、プロポーザルに係る業務提案書等を作成のうえ、水道局総務部 営業課料金管理係担当に提出してください。
- (2) 提出期限は、令和5年7月27日(木)午後5時必着とします。
- (3) 提出方法は、参加事業者による持参、または郵送(配達記録が残るものに限る)とします。
- (4) 業務提案に係る書類等の提出部数は10部及びPDF形式のデータを保存したCDまたはDVD1部とします。
- (5) 業務提案書は必ず所定の様式を使用の上、必要事項を記入して提出してください。
- (6) 業務提案に係る書類の作成は、原則A4版サイズで表記は日本語により作成してください。
- (7) 業務提案書に添付する資料等には、必ず表紙に「資料」と明記し、各頁にページ番号を記入してください。提案書及び各資料には会社名を記載しないでください。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。
- (8) 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。
- (9) 提出された業務提案書は、原則返却いたしません。
- (10) 提出された業務提案書の内容は、協議のうえ、仕様として採用する場合があります。
- (11) 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、公にすることにより、参加事業者の競争上の地位や正当な利益を害する恐れがあるもの等を除き、請求者に開示する場合があります。
- (12) 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。

7 業務提案書作成等に係る質問受付

- (1) 業務提案書作成等に係る質問がある場合は、質問の内容を所定の様式(以下「質問書」という。)により、電子メール(あて先:sui072140@city.sendai.jp)により提出してください。(メール件名は、「【プロポーザル・質問】水道局総務部営業課料金管理係担当あて」としてください。)
- (2) 提出期限は、令和5年7月6日(木)午後5時までとします。
- (3) 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。
- (4) 質問を受け付けた場合、質問者に電子メールで回答し、併せてインターネットで閲覧に供する方法で回答を行います。
- (5) 参加申請者の質問が重複した際、一つの質問として取り扱う場合があります。

8 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、水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等(準備作業含む)業務委託業者選定委員会(以下「選定委員会」という。)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、水道局総務部営業課料金管理係担当から各参加事業

者に連絡いたします。

- (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料金管理係担当に届け出てください。
- (3) プレゼンテーションの時間は、1事業者当たり20分以内とし、引き続き質疑応答の時間(20分程度を想定)を設けます(プレゼンテーションを行わない場合は質疑応答のみ行います)。
- (4) プレゼンテーションの有無で評価が変わることはありません。その場合は提案書及び質疑応答により評価いたします。
- (5) プレゼンテーションを行う際に必要な機器は原則持ち込みをお願いいたします。ただし、希望があればプロジェクター一式(HDMIケーブル、RGB信号ケーブルを含む)を貸与いたしますので、水道局総務部営業課料金管理係担当にお問い合わせください。

9 プロポーザルの審査方法及び評価基準

- (1) プロポーザルの審査方法及び受託候補事業者の選定方法
 - ア 選定委員会は、参加事業者を業務提案書及びヒアリングにより、評価基準に基づき評価、採点及び集計を行います。
 - イ 選定委員会は、地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第157条の2に規定する指定納付受託者等としての要件を満たしており、かつ、評価点が最も高いものを受託候補事業者として選定します。
 - ウ 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、審議を行います。
- (2) 業務提案項目の配点等
項目ごとの配点は以下の表のとおりとし、最高得点は115点です。

番号	項目	配点
①	会社概要及び財務状況	10点
②	公共料金(電気料金・ガス料金・水道料金等)における継続決済型(非対面・登録型)クレジットカード決済における取扱い実績及び将来見通し	20点
③	クレジットカード決済データ登録処理及びデータ処理等に伴う運用経費	25点
④	災害及び緊急時対策・危機管理等に関すること(追加費用を伴わないものに限る)	10点
⑤	クレジットカード決済の運用に関する技術提案	10点
⑥	お客さまが利用する際の手続きの簡便性について	30点
⑦	クレジットカード扱い業務のデータ伝送及びシステム処理について	10点
合計		115点

- (3) 審査及び評価基準
業務提案書に記載する内容は、9(2)①から⑦までの項目ですが、評価は主に業務提案書の的確性、事業の継続性、実績、運用のしやすさ(主にお客さまの手続きの簡便性)、費用等を基準とします。
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、9(2)③の見積金額の総額に含まれるものとします。

記載内容は、見やすいフォントサイズ（11ポイント以上）で9(2)①から⑦の各項目について記載してください。

9(3)①及び②における「公共料金」とは「電気料金・ガス料金・上下水道料金・電話料金・NHK受信料」を指します。

① 会社概要及び財務状況

・会社概要については以下の事項について資料を提出してください。

ア 会社全体の役員体制を示す書面及び役員の名簿

イ **公共料金**のクレジットカード決済における直近の5年間（平成29～令和3年度）の各年度末の契約事業者数

ウ **公共料金**のクレジットカード決済における直近の5年間（平成29～令和3年度）の各年度の売上処理件数（クレジットカード決済が完了したものに限り、万件<千件以下切捨て>まで記載）

エ クレジットカード扱い業務の分担関係を示す書面（「【別紙】クレジットカード扱い業務の分担関係（例）」を参考に記載）

オ クレジットカード扱い業務を適切かつ確実に遂行する体制（業務の遂行が関係法令に適合することを確保するための体制を含む。）について説明する書面

カ 個人情報の適切な取扱い及び安全管理に関する措置について説明する書面（本項目は、申込書（紙）、記録媒体等に対し、持ち出し等による情報流出への対応及びサーバー内データの情報流出に対応が出来ているか等を確認するもので詳細なセキュリティ対応の記載は求めておりません。また、調査に時間を要する長編のマニュアル等の提出は遠慮願います。）

・財務状況については以下の事項について資料を提出してください。

キ 令和元～令和3年度の各会計年度における決算関係書類（貸借対照表、損益計算書及びキャッシュフロー）

ク 会社法（平成17年法律第86号）第2条第11号の会計監査人設置会社であるときは、令和3年度に係る同法第396条第1項の規定による監査報告の内容を記載した書面

評価基準は、将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤があるかという観点で評価を行います。

・留意点

参加事業者以外の事業者を指定納付受託者とする場合は、参加事業者の責任において当該事業者に係るア及びエからクの資料もあわせて提出してください。

② 公共料金（電気料金・ガス料金・水道料金等）における継続決済型（非対面・登録型）クレジットカード決済における取扱い実績及び将来見通し

ア 取扱い実績について

- ・インターネット申込みを運用している事例があれば、実績を記載してください。
- ・申込書（紙）申込みを運用している事例があれば、実績を記載してください。
- ・インターネット申込み・申込書（紙）申込みで現在、運用していないが令和6年3月31日までに運用できる予定があればそれぞれ記載してください。なお、現在、運用調整中の事業者があれば併せて記載してください。

イ 将来見通しについて

当局では、業務の煩雑化防止、利用者への負担軽減という観点から、長期的に安定してクレジットカード決済事業を遂行できる事業者を求めております。

今後のクレジットカード決済事業の継続の見通しについて、参加事業者の考えを記載してください。また、以下の項目についてもご記入ください。

- ・ 公共料金におけるクレジットカード決済事業を取り扱っている年数
- ・ 公共料金におけるクレジットカード決済事業の契約事業者数

評価基準は、取扱い実績の有無や長期的に安定してクレジットカード決済事業を遂行できるかという観点で評価を行います。

- ・ 留意点
 - ・ インターネット申込みについてクレジットカードの有効性確認が受付時に完了しない実績は記載しないでください。
 - ・ 当局が求める運用能力から、クレジットカード払い契約件数が1事業体で1万件以上の実績を記載してください。
 - ・ 記載された実績について、当局から調査を行う場合があります。調査の結果、実績として確認できない場合、加点は行いません。

③ クレジットカード決済データ処理業務に伴う運用経費について

以下の項目について参加事業者としてのお考えをお示しください。契約期間中の処理件数は、「【別紙】処理件数実績」を参考に設定してください。

※当該項目で費用が発生しない場合、空欄としてください。

※当該項目については毎月の単価の内訳書を別添で作成し提出してください。

- ア クレジットカード決済データ処理システム使用に伴う月額基本使用料
- イ クレジットカード払いの申込受付にかかる費用（申込書（紙））
- ウ クレジットカード払いの申込受付にかかる費用（インターネット）
- エ 請求にかかる費用
- オ クレジットカード払いの有効性確認にかかる費用
- カ その他業務運用に要する経費

※初期費用が必要な場合はオの下の欄に初期費用を記載してください。

※以下の条件下で1か月分の運用経費を計算した場合の合計金額をお示しください（初期費用は除く）。なお、本条件はあくまで参考であり、実際の仕様とは異なります。

- ・ 登録申込件数（インターネットによる申し込み） 1,000 件
- ・ 登録申込件数（申込書（紙）による申し込み） 1,000 件
- ・ 請求件数 25,000 件（ゼロフロアリミットとする）
- ・ 請求金額 250,000,000 円
- ・ クレジットカード決済利用者数（有効性確認の対象人数） 50,000 人

※記載された運用経費の金額について疑問点がある場合、汎用的なパンフレット等で金額の確認を確認させていただく場合があります。

キ 契約期間中（契約日から令和10年3月31日まで）にクレジットカード決済に伴うデータ処理件数が想定処理件数を超えた場合、1件あたりの処理費用の低下により単価を減額する考えがありますか。

評価基準は、提案された業務に対して適正な運用経費になっているか、また、処理料の減額が見込める提案になっているか、処理料の減額が見込めない場合、経費の処理料が元々低廉となっているかという観点で行います。

- ④ 災害及び緊急時対策・危機管理等に関すること（追加費用を伴わないものに限る）

以下の事例に対し、参加事業者が水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等（準備作業除く）業務開始後に執れる対応を記載してください。

ア 災害発生時に本業務を継続させるために講じる措置について

イ 参加事業者のシステムトラブルや、当局から伝送されたデータの急な差し替えなど、緊急対応が必要になった際の当局との連絡体制や、緊急対応時の処理フロー等についてのお考えについて

評価基準は災害時の業務継続性、緊急時の対応力等の観点から評価を行います。

- ⑤ クレジットカード決済の運用に関する技術提案

仕様書記載の項目以外で追加費用なしに当局の負担がより少なくなるもの、又は、お客さまがよりわかりやすくなるようなサービスについてご提案ください。

受託候補事業者として選定され、当該提案を当局が採用した場合は、必ず当該提案の履行を求めますので実施可能なものを記載いただきますようお願いいたします。

評価基準は提案内容の拡張性や創意工夫、実効性等の観点から評価します。

- ⑥ お客さまが利用する際の手続きの簡便性について

お客さまが実際にクレジットカード決済を利用する場合、お客さまは具体的にどのような手続きをとることになるのか、お示しください。その際、必要があればフロー等の図を用い、下記事項に関して記載するようにしてください。

ア インターネット申込みを利用した場合のお客さまの手続きについて

イ 申込書（紙）申込みを利用した場合のお客さまの手続きについて

評価基準はお客さまがスムーズにクレジットカード決済を利用できるかという観点から評価します。

- ⑦ クレジットカード扱い業務のデータ伝送及びシステム処理について

当局では現在「【別紙】水道料金クレジットカード決済現行業務フロー（以下、「フロー」という）に記載されているとおりの業務運用を行っており、その際のデータ伝送のフォーマットとして「【別紙】伝送フォーマット仕様」に記載されているとおりのフォーマットを用いています。

参加事業者が実際に業務を行うにあたって、フロー記載のデータ処理サイクルやデータの伝送期限等も踏まえ、どのような方法でクレジットカード扱い業務のデータ伝送及びシステム処理を行うのかお示しください。必要があればフロー図等を用いていただいてもかまいません。その際に、当局の現行の運用と異なる運用を行う場合は、当局側が容易に認識できるよう工夫して記載してください。

なお、最低限フローに記載のあるデータ項目については対応できる仕様としてください。

フローと異なる運用しかできない場合についても、別の方法によって同様の目的を達することができる限りにおいて、代替案の提示も可能とします。代替案の提示のみをもって当局の評価が変わることはありません。

提示された方法では、「当局側のシステム改修費用が増大し、改修が難しい」「当局側のシステム改修に時間がかかり、適切なお客さまへのサービス移行期間を確保できない」等の理由で対応が難しい場合は、当局の判断で当該項目の点数を0点とさせていただきます。

この場合、当局でのシステム運用が難しいと判断し、ほかの項目の点数にかかわ

らず失格とさせていただきますのでご注意ください。

10 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事業者の指名（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5年8月上旬を目途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。

11 選定結果の通知

水道事業管理者は、受託候補事業者選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) 受託候補事業者に選定された参加事業者には、プロポーザル方式選定結果通知書（第6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7号様式）を送付します。
- (3) 各参加事業者は、結果通知書発送日以降に限り、通知の発送状況について総務部営業課料金管理係担当に電話（電話番号 022-304-0150）で問い合わせができるものとします。
- (4) プロポーザル方式の選定結果通知書の発送については、具体的な日程が決まり次第総務部営業課料金管理係担当から各参加事業者に連絡します。
- (5) 受託候補事業者の選定結果については、掲示及び仙台市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。

12 非選定理由の説明要求

受託候補事業者に選定されなかった参加事業者は、非選定の理由の説明を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）により提出してください。（メール件名は、「【プロポーザル・説明要求】水道局総務部営業課料金管理係担当あて」としてしてください。）
- (3) 提出期限は令和5年8月中旬を予定していますが、具体的な日程が決まり次第、総務部営業課料金管理係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5時までとします。
- (5) 回答は、書面を電子メールで送付いたします。

13 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5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（配達記録が残るものに限る）とします。あて先は、水道局総務部営業課料金管理係担当としてください。

14 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。参加事業者に対して、その瑕疵についてヒアリングを行う場合があります。

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。

15 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に、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実施要領第6条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

16 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。

参加事業者及び受託候補事業者と決定した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。特に外部委託審査については選定後に現地調査を実施しますのでご承知おきください。また、当市の個人情報保護審議会への申請・協議結果を受けて仕様の確定を行います。

17 契約保証金

契約保証金は、免除します。

18 委託料の支払条件

仕様書記載のとおりとします。

19 代替案の提示について

フローと異なる運用しかできない場合についても、別の方法によって同様の目的を達することができる限りにおいて、代替案の提示も可能とします。

20 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 料金管理係担当 柿沼、本郷
- (2) 電話 022 (304) 0150 (直通)
- (3) 電子メール sui072140@city.sendai.jp