

水道修繕受付センター運営受託事業者グループ 募集要項 (公募型プロポーザル)

1 案件名称

水道修繕受付センターの運営業務

2 業務概要

(1) 委託目的と概要

神戸市水道事業のお客さまへの確実・良質な給水装置の修繕サービスの提供等を目的として、常時（24 時間 365 日）電話受付、修繕業者の手配又は適切な連絡先の案内、給水装置の委託範囲における漏水修繕、水道局が依頼する給水装置の委託工事を行うものである。

また、下水道事業に関する常時（24 時間 365 日）電話受付、適切な連絡先の案内等を併せて委託する。

(2) 業務内容

ア 電話受付業務

イ 給水装置の修繕業務

ウ 給水装置の委託工事

※詳細は別紙 1「委託業務仕様書」のとおり

【参考】令和 6 年度実績

①着信件数：31,382 件（寒波時 2,062 件含む）

・ 上水道 18,418 件、下水道 7,301 件、番号未入力 5,663 件。
・ なお、I V R 第 1 階層で切断した件数 11,271 件、及び I V R 第 2 階層
で水道局お客さま受付センターの連絡先を案内した件数 708 件は除く。

②受付件数：25,623 件（着信後応答し、重複等を除き実際に受け付けた件数）

・ 問合せ等（上・下水道共）：15,503 件
・ 修 繕（上・下水道共）：10,120 件
 昼間（9：00～18：00）9,289 件 夜間（18：00～22：00）286 件
 深夜（22：00～翌 6：00）82 件 早朝（6：00～9：00）463 件
・ なお、公共下水道の対応分 231 件は除く。

(3) 事業規模（契約上限額）

金 440,539 千円（消費税及び地方消費税を含む。）

（業務内容ごとの内訳は、【参考】設計書のとおり。）

(4) 契約期間

令和 8 年年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

（委託期間内に受け付けた修繕業務は次期受託者へ引き継ぐこと。）

ア 契約日から円滑に業務遂行できるよう、お客さま対応の研修等の事前準備を行うこと。

イ 委託期間満了後 1 年間は、次期受託者等からの質疑があれば、誠実に対応すること。

3 契約に関する事項

(1) 契約の方法

神戸市水道局契約規程に基づき、事業者グループの代表者と神戸市水道局が委託契約を締結する。契約内容は本市と協議の上、仕様書及び企画提案書に基づき決定する。

なお、契約の締結に際し、万が一、応募書類の記載内容に虚偽の内容があった場合は、契

約を締結しないことがある。

(2) 委託料の支払い

ア 電話受付業務

毎月の履行確認後に支払う。

イ 給水装置の修繕業務

毎月の検査終了後に支払う。

ウ 給水装置の委託工事

工事ごとに検査終了後に支払う。

(3) 契約書案

別紙 2 (頭書及び委託契約約款) 参照

(4) 契約保証金に関する事項

契約保証金の額は、神戸市水道局契約規程第 20 条の規定により契約金額の 100 分の 3 以上の額とする。ただし、神戸市債又は国債の提供をもって契約保証金に代えることができる。また、履行保証保険契約の締結を行った場合、その他、神戸市水道局契約規程第 21 条第 6 号の規定に該当する場合は、契約保証金の納付は免除する。

(5) その他

ア 契約締結後、当該契約の履行期間中に受注者が神戸市水道契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けたときは、契約の解除を行う。

イ 本契約に係る令和 8 年度神戸市水道事業会計予算が成立しない場合、この契約は締結しないことがある。

4 応募要件

代表者の応募要件は次に掲げる条件の全てに該当すること。なお、事業者グループ全体に関する要件については、別紙 1 「委託業務仕様書」 6 項「丙の構成員の要件」を参照すること。

- (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) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）及び民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく更生手続き又は再生手続きを行っている者でないこと。
- (3) 令和 7 年度神戸市入札参加資格を有すること。当該資格を有しない場合は、登記簿謄本（又は登記事項に関する全部証明）及び納税証明書、神戸市水道局契約等からの暴力団関係者排除に係る誓約書を提出していること。
- (4) 神戸市指名停止基準要綱（平成 6 年 6 月 15 日市長決定）による指名停止又は指名留保の措置期間中でない者であること。
- (5) 代表者は神戸市指定給水装置工事事業者及び神戸市下水道排水設備指定工事者であること。また、業務運営に関し、各種法令に基づく、許可、認可、免許等を必要とする場合、これらを受けていること。
- (6) 国税及び地方税を滞納していない者であること。
- (7) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 6 号に規定する暴力団員が役員又は代表者として若しくは実質的に経営に関与している団体、その他暴力団員と社会的には非難されるべき関係を有している団体など、神戸市水道局契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱第 5 条各号に該当する団体でないこと。
- (8) 本社又は支社等の所在地が神戸市内であること。
- (9) 複数の事業者等を代表者する共同企業体で事業者グループを運営する場合、共同企業体の構成員全てが、上記要件の（1）～（7）に掲げる要件を全て満たしていること。

5 スケジュール

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| (1) 公募開始 | 令和7年12月2日(火) |
| (2) 質問受付締切 | 令和7年12月10日(水) |
| (3) 質問に対する回答 | 令和7年12月24日(水)まで |
| (4) 参加申請関係書類及び企画提案書の提出期限 | 令和8年1月21日(水) |
| (5) 水道修繕受付センター委託先選定委員会の開催 | 令和8年2月4日(水)(予定) |
| (6) 受託候補者の決定 | 令和8年2月下旬(予定) |
| (7) 契約締結 | 令和8年4月1日(水) |
| (8) 事業開始 | 令和8年4月1日(水) |

6 応募手続き等に関する事項

(1) 参加申請関係書類の提出

ア 受付期間

令和7年12月2日(火)から令和8年1月21日(水)まで

イ 受付時間

平日の9:00から17:00まで

(土・日・祝日・年末年始(12月29日から1月3日)は除く)

ウ 提出書類

①応募申込書(様式1-1)

②見積書(任意様式・A4用紙)

③会社概要・団体概要(任意様式)

④令和7年度神戸市入札参加資格を有することを証明する書類

(④の提出がない場合は、⑤～⑦を全て提出すること。)

⑤登記簿謄本(又は登記事項に関する全部証明書)

※提出日から起算し、3か月以内に発行されたものに限る。

⑥法人税、消費税及び地方消費税、県税、市町村税の各納税証明書(直近1年分)

⑦神戸市水道局契約等からの暴力団関係者排除に係る誓約書(様式1-2)

(以下、共同事業体で参加申込みを行う場合)

⑧共同企業体結成届出書(様式1-3)

⑨共同企業体結成同意書(様式1-4)

※共同企業体で参加申込みを行う場合、上記①、②、⑧は代表者のみが提出、上記③～⑦、

⑨は全ての構成員が提出すること。

エ 提出方法

書類(正本)及びデータを各1部提出すること。

提出は持参又は郵送(期日必着)で行うこと。ただし、運搬、送付途上での事故については一切責任を負わない。

オ 提出場所

神戸市水道局給水課(調整・連携)(「9 提出・問合せ先」参照)

(2) 企画提案書の提出

ア 受付期間

令和7年12月2日(火)から令和8年1月21日(水)まで

イ 受付時間

平日の9:00から17:00まで

(土・日・祝日・年末年始(12月29日から1月3日)は除く)

ウ 提出書類

①企画提案書一式（様式2-1～2-7・A4用紙）

※2-1～2-7について必要事項を漏れなく記入し、提出すること。また、本業務の範囲内において、必要に応じて、予算内で追加の提案をしてもよい。追加の提案は、任意様式とする。

エ 提出方法

書類（正本）及びデータを、（１）参加申請関係書類とともに各１部提出すること。

提出は持参又は郵送（期日必着）で行うこと。ただし、運搬、送付途上での事故については一切責任を負わない。

オ 提出場所

神戸市水道局給水課（調整・連携）（「9 提出・問合せ先」参照）

（３）質問の受付

ア 受付期間

令和7年12月2日（火）から令和7年12月10日（水）まで

イ 提出方法

質問票（様式3）に質問を記入し、「9 提出・問合せ先」に記載の担当部署宛に電子メールで提出すること。その際の件名は、「水道修繕受付センター運営業務に関する質問」とする。

なお、事実関係の確認などを回答することで他の応募者が不利にならない事項については、この限りではない。

ウ 回答方法

質問事項及び回答は神戸市水道局ホームページに回答する。なお、質問者名は公表しない。

エ その他

神戸市水道局の回答は本要項及び仕様書を補足するものとする。

7 選定に関する事項

（１）選定基準

ア 審査は、企画提案書及び見積書について、別紙3「評価項目一覧」に基づき総合的に公平かつ客観的な審査を行うものとする。

イ 見積金額は「2 業務概要（３）事業規模」に記載の上限の範囲内とする。

（２）選定方法

ア 本企画提案の審査については、「水道修繕受付センター委託先選定委員会」が行い、その意見を受けて契約候補者を選定する。

イ 選定委員は、下記ウに記載の「選定委員会」において、応募者による企画提案書の説明を聴取し、また質疑応答することにより企画提案書の審査を行う。

ウ 水道修繕受付センター委託先選定委員会

①日時：令和8年2月4日（予定）

※企画提案書の説明聴取及び質疑応答の開始時間については、後日、応募者に個別に通知する。

②場所：神戸市水道局総合庁舎

③内容：企画提案書の説明聴取及び質疑応答

（応募者による説明時間：20分程度、質疑応答：10分程度）

※企画提案書の説明は本業務に携わる者（責任者又はこれに準ずる者）が行うこと。（2

名以内)

④その他：この選定委員会は、提案書だけではわかりにくい部分を補足するために行うものであり、既提出の提案書に新たな要素を追加、修正することはできない。
また、提案者からの質問も認められない。パソコン・プロジェクター・モニターの使用を希望する場合は、事前に「9 提出・問合せ先」に記載の担当部署に通知すること。

エ 審査の結果、評価点が最も高い事業者が複数いる場合は、「電話受付体制」の得点が高い方とし、なお同点の場合はくじ引きにより決定する。

オ 提案者が1者の場合でも評価を実施する。

(3) 失格事由

次のいずれかに該当した場合は、選定対象から除外する。

ア 選定委員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めること。

イ 他の応募者と企画提案の内容又はその意思について相談を行うこと。

ウ 事業者選定終了までの間に、他の応募者に対して企画提案の内容を意図的に開示すること。

エ 提出書類に虚偽の記載を行うこと。

オ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行うこと。

カ 提出期限を過ぎて提出書類を提出すること。

キ 応募要件を満たしていないと認められること。

(4) 選定結果の通知及び公表

評価結果及び選定結果は決定後に、全ての応募者に通知し、また、本市ホームページに掲載する。本市ホームページには、選定した事業者名と総得点、他の応募者の総得点を掲示する。

8 その他

(1) 本プロポーザルの応募に要する一切の費用は、応募者の負担とする。

(2) 企画提案書は、神戸市情報公開条例に基づく公開請求があった場合は、契約候補者に選定されたかどうかに関わらず、同条例第10条各号に該当する情報を除いて、公開の対象となる。

(3) 提出された書類は、選考結果の如何を問わず返却しない。

(4) 神戸市水道局は、提出書類を本プロポーザル実施以外の目的で、応募者に無断で使用しない。(神戸市情報公開条例に基づく公開を除く。)

(5) 神戸市水道局が指示する場合を除き、提出期限以降の書類の変更、差替え、追加提出又は再提出は認めない。

(6) 企画提案書の著作権は応募者に帰属する。提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づいて保護される第三者の利権の対象となっているものを使用した結果生じた責任については、応募者が負う。

(7) 神戸市水道局が本プロポーザルの実施に際して応募者に提供する資料は、本プロポーザルの参加に係る検討以外の目的で使用してはならない。

(8) 応募者は、本プロポーザルの参加に際して知り得た神戸市水道局の情報(紙媒体の書類も含む)については、外部に漏らしてはならない。

(9) 応募者は、契約候補者の選定後、本要項及び仕様書等について不知又は不明を理由として異議を申し立てることはできない。

(10) 本プロポーザルへの参加申請後に神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止又は神戸市水道局契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けた者のプ

ロボータル参加は無効とする。

9 提出・問合せ先

神戸市水道局給水課（調整・連携）

〒650-0016 神戸市中央区橘通3丁目4番2号 神戸市水道局総合庁舎

TEL：078-341-5606

Eメール：kyusui@city.kobe.lg.jp