

尼崎市水道料金徴収等業務委託公募型プロポーザルにかかる企画提案書作成要領

1 作成方法について

- (1) 2の企画提案書の掲げる(1)～(5)について、A4サイズのフラットファイル等に綴じて、項目ごとにインデックス等で仕切り紙を挿入するなど整理したうえで、正本1部、副本7部の合計8部作成し、提出すること。
- (2) 印刷の向きは縦、文字方向は横書き、左辺長辺綴じとする。なお、図表など別に作成する場合はA3サイズの内紙を使用し、必ずA4サイズに折り込むこと。
- (3) 第9号様式から第14号様式までを使用することとし、特に指定がないものや図表は任意のものとする。
- (4) 記載に用いるフォントやサイズは任意とするが、見やすいよう工夫すること。
- (5) 各ページには、ページ番号を付すこと。
- (6) 企画提案書は、表紙及び目次、会社概要等における財務状況関係書類、業務受託実績表（第9号様式）に添付する受託実績の契約書の写し又は実績を証明できる書類及び仕様書を除き、100ページ（A3サイズの用紙を使用している場合は、2ページとして換算する。）以内とすること。

2 企画提案書について

「尼崎市水道料金徴収等業務仕様書」（以下、「仕様書」という）及び1の作成方法に基づき、次の(1)～(5)に基づき、作成すること。

- (1) 表紙（第7号様式または第8号様式）及び目次（任意様式）
 - ① 表紙には、事業者名・代表者名・提出日を記載すること。
 - ② 目次は(1)～及び①～の項目ごとに見出しをつけること。
- (2) 会社概要について（任意の様式）
 - ① 会社概要等
 - (ア) 経営理念
 - (イ) 事業内容（本業務において、一部の業務で再委託を予定している場合は、その業務と再委託先の事業内容についても記載すること）
 - (ウ) 従業員数等
 - (エ) 水道事業において特筆すべき取組（あれば）
 - ② 財務状況について

直近2か年の財務状況の概要を記載すること。なお、財務状況関係書類（直近2か年の貸借対照表、損益計算書）を提出すること。

③ 業務受託実績について（業務受託実績表（第9号様式））

過去5年以内の水道料金等徴収業務（給水人口10万人以上）及び給水装置に関する業務の受託実績を記載すること。併せて、記載した受託実績の契約書の写し、又は実績を証明できる書類等を添付すること。

④ 地域貢献（地元経済・地元雇用）に対する考え方（第10号様式）

(ア) 従業員の雇用

新規雇用の予定人数及び雇用形態、従前従事労働者で引き続き当該業務に従事することを希望する者がいた場合の取り扱いに関すること。また市内居住者を積極的に雇用するなどの提案があれば、その旨を記載すること。

(イ) 市内事業者を活用する業務内容

本業務の実施に当たって、市内事業者を活用するなどの提案があれば、記載すること。（物品の調達を含む。）

(3) 業務の実施体制について

① 本業務全体の実施体制図（任意様式）

各業務の指揮命令系統及び責任体制が分かるような体制図を添付すること。

② 配置に係る体制及び人員数

(ア) 業務従事予定者の配置表（第11号様式）

業務主任担当者及び業務副主任担当者の実務経験年数等、業務従事予定者の雇用形態や採用計画（採用する人材やスケジュールなど）を記載すること。

(イ) 各業務における配置人数の考え方

予定業務量及び配置人数の算出方法について記載すること。

③ 繁忙期及び急な欠員が発生した場合の人員体制（任意様式）

繁忙期や閑散期の人員数の増減を見込んでいる業務がある場合は、その業務内容及び人員数の増減が見込まれる時期やその対応方法を記載すること。また、やむを得ない事由により急な欠員が発生した場合のバックアップ体制を記載すること。

④ 業務従事予定者等の具体的な配置図（（第12号様式又はそれに準ずる任意様式）

(ア) 事務機器、事務予定者の配置について

机などの事務備品及びプリンターなどの事務機器、業務従事予定者の配置場所、業務ごとの実施場所や配置人数も記載すること。なお、業務従事予定者の具体的な配置図は手書きによる記載でも構わない。

※ 受付カウンター及びお客様用待合席のレイアウトは固定とするが、これらについては、受託者の負担である。

(イ) 車両スペースについて

業務の実施にあたり必要な車両（乗用車、原付、自転車等）の予定台数を記載すること。駐車スペースについては委託者が提供する。ただし、駐車スペース（仕様書の記載のとおり）を超える場合は、超えた部分については、受託者で用意・負担すること。

⑤ 法令遵守（コンプライアンス）の取扱い等について（任意様式）

(ア) 法令遵守（コンプライアンス）及び個人情報保護に対する社員教育などの取組

(イ) 事故防止に向けた取組（個人情報の漏洩や社員による不祥事などの事故を防止策）

⑥ 危機管理（任意様式）

(ア) 地震や寒波などによる断水事故が発生した場合の対応及び応援体制

(イ) 災害応援協定の内容（災害応援の内容及び委託者の費用負担の有無等）

⑦ 準備期間及び契約期間満了時の引継ぎ等（任意様式）

(ア) 人員及び資材の調達などの準備項目及びスケジュール

委託業務の実施に当たって、業務の引継ぎやレイアウトの配置を行うために、準備期間中にどのような手段や方法で行うのかを記載すること。

(イ) 契約期間満了時の人員及び資材の引継方法等

契約期間満了時に受託業者の変更があった場合、業務の引継ぎに当たって、どのような体制で行い、また机などの事務備品の処分方法や雇用形態別に業務従事予定者の処遇などを記載すること。

(4) 業務について（任意様式）

①～⑥の各業務について、仕様書及び次の内容を踏まえ、簡潔に記載すること。

① 受付業務

(ア) 受付業務の人員体制

(イ) お客様からの問い合わせや各種届け出の受付において、迅速かつ丁寧に対応

- するための取組（繁忙期等の対応について）
- (ウ) 苦情、問い合わせ等についての対応方法
- ② 水道料金等徴収業務
- (ア) 検針業務
 - (a) 検針業務の実施方法
 - (b) 検針員にどのような人材（経験、知識、技術等）を配置するか。
 - (c) 検針員の欠員及び検針の遅れが発生した場合、どのように対応するか。
 - (d) 難検針の物件に対する計量の実施方法（メーターボックスの上に常時、駐車している場合の対応方法など）
 - (e) 異常水量（水量の大幅増減）や漏水等を発見した場合の対応方法（お客様への連絡方法や内容等）
 - (イ) 清算業務
 - (a) 清算業務における繁忙期の対応方法
 - (ウ) 入力等業務
 - (a) 入力等業務の実施方法（手順）
 - (b) 入力情報のチェック体制（データ入力ミス等に対する対策等）
 - (エ) 収納業務
 - (a) 適正な現金の収受及び管理方法について
 - (b) 口座振替やクレジットカード払いへの促進に向けた取組について
 - (オ) 滞納整理業務
 - (a) 給水停水執行時の体制について（人員数や時間外の対応など）
 - (b) 無届による市外転出や市内転居等の滞納者への対応方法
 - (c) 長期・大口の滞納者への対応方法
 - (カ) 収納率の向上に向けた取組内容等（収納率の向上に向けた取組内容及び達成見込数値など）
- ③ 給水装置等に関する業務
- (ア) 給水装置工事の設計審査の実施方法（設計審査の手順、スケジュール及び体制など）
 - (イ) 給水装置工事の検査の実施方法（検査の手順、スケジュール及び体制など）
- ④ 検針時同時漏水調査に関する業務
- (ア) 音圧値測定業務の実施方法（業務の手順、スケジュール及び体制など）

(イ) 音圧値分析業務の実施方法（業務の手順、スケジュール及び体制など）

⑤ 時間外受付業務

(ア) 時間外受付業務の実施方法

(イ) 時間外受付業務の実施体制（対応する人材や人員体制）

休日や夜間などの時間帯若しくは業務の内容によって人員体制がどのように変わるのかも併せて記載すること。

⑥ その他の企画提案

業務全般についてその他企画提案できるものがあれば、その内容と考え方を記載すること。

（記載すべき主なポイント）

- ・ 業務の効率化や改善に向けた提案（コスト削減、生産性の向上等）
- ・ お客様サービス向上に資する実現可能で具体的な企画・提案
- ・ 先進的内容を含んだ企画・提案 等

(5) 提案額について

① 見積事項確認書（第 13 号様式）

提案額（委託料）が仕様書に記載の上限提案額を超えていないことを確認すること。

② 見積書（第 14 号様式及び第 15 号様式）

(ア) 業務量は仕様書別紙 1 に示す数値のとおりとする。これを参考に、推計して算出すること。

(イ) 見積金額は、すべて消費税及び地方消費税額相当額を除いたものとする。

(ウ) 業務ごとの内訳金額を記載すること。

3 その他留意事項について

- (1) 明瞭かつ平易な表現を用いること。また可能な限り簡潔にまとめること。
- (2) 具体的かつ定量的に行うこと。なお、サービスの向上、収納率の向上及び業務の効率化については、特に具体的に提案すること。
- (3) 図表等を用いるなど、視覚的にも分かりやすいものとする。
- (4) 仕様書及び「尼崎市水道料金徴収等業務委託公募型プロポーザル実施要領」の内容を十分に踏まえて作成すること。

(5) 各様式において、記入欄が不足する場合は適宜追加すること。

以 上