

## 尼崎市水道料金徴収等業務委託に係る公募型プロポーザル業務提案書作成要領

### 1 業務提案書の作成について

#### (1) 業務提案書の様式等

- ア 業務提案書は、正本1部、副本10部作成し、提出すること。
- イ 業務提案書には、「業務提案書（表紙）」（第7号様式又は第8号様式）を付けて製本し、表紙には提出日、事業者名、代表者氏名、代表者印を押印すること。
- ウ 業務提案書には、目次を付けること。
- エ 業務提案書は、第9号様式から第13号様式までを使用すること。ただし、図表など別に作成するものについては、この限りでない。
- オ 業務提案書の第9号様式から第13号様式まではA4サイズとし、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サイズに折り込み、業務提案書の第9号様式の項目ごとに綴じること。
- カ 業務提案書の記述に用いるフォントは、明朝体とし、フォントサイズは11ポイント以上とする。なお、図表等に使用する場合は、11ポイント未満の使用も認める。
- キ 業務提案書の各ページには、ページ番号を付すこと。
- ク 業務提案書は、表紙及び目次を除き、100ページ（A3サイズの内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。
- ケ 業務提案書は、A4サイズのフラットファイル等に綴じて、様式ごとにインデックス等で仕切り紙を挿入するとともに、整理したうえ提出すること。
- コ 業務提案書の第10号様式から第13号様式までは、第9号様式の後にまとめて添付すること。
- サ 委託料が上限額を超えていないことを確認し、見積事項確認書（第13号様式）を業務提案書の最終ページに添付すること。
- シ 財務状況関係書類（直近2か年の貸借対照表、損益計算書）を業務提案書とは別に、11部を提出すること。
- ス 業務受託実績表（第10号様式）を証明する契約書の写し等は、業務提案書とは別に作成し、1部を提出すること。
- セ 見積書は、別の封筒に封印して提出すること。

#### (2) 留意点

- ア 業務提案書は、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。
- イ 提案は、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。

- ウ 図表等を用いるなど、視覚的にもわかりやすいものとする。
- エ 業務提案書は、「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「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。
- オ 業務量は、仕様書別紙 1 に示す数値を参考に提案者が推計して算出すること。
- カ 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。
- キ 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。
- ク 給水装置等に関する業務については、水道事業体からの委託実績が少ないことを考慮し、業務手順書を参考図書として提示する。

## 2 業務提案書の内容

業務提案書の記載方法は、以下の(1)から(1)まで、アからカまで、(ア) から (オ) までを見出しとし、それぞれの内容について簡潔に記載すること。

### (1) 会社概要及び財務状況

#### ア 会社概要

##### (ア) 経営理念

貴社の経営理念を記載すること。

##### (イ) 事業内容

貴社の事業内容を記載すること。また、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

従業員数、従業員のうち本業務と同種業務に従事する人数及び雇用形態別の内訳を記載すること。

##### (エ) その他

貴社の水道事業において特筆すべき事項を記載すること。

#### イ 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）を業務提案書とは別に、1 1 部を提出すること。

### (2) 受託実績

#### ア 業務受託実績表（第 10 号様式）

過去 5 年以内の水道料金等徴収業務（給水人口 1 0 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。

### (3) 地域貢献（地元経済・地元雇用）に対する考え方

#### ア 市内在住者の雇用

尼崎市公共調達基本条例（平成 2 8 年 1 0 月 2 1 日条例第 5 4 号）第 2 4 条に

より、本業務の実施に当たって、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についての対応を記載すること。

イ 市内事業者を活用する業務内容及び予定額

本業務の実施に当たって、市内事業者を活用する予定の業務内容を記載すること。  
(物品の調達を含む。)

(4) 人員の配置

ア 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。

イ 本業務における指揮命令系統と責任体制

業務内容又は業務実施場所ごとの指揮命令系統及び責任体制を記載すること。

ウ 繁忙期及び急な欠員が発生した場合の人員体制

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。

エ 苦情及び不当要求の対応

苦情や不当要求に対応する人材及び対応方法を記載すること。

オ 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もの)

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、車両台数を記載すること。また、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。

カ 駐車スペースの確保

本業務を実施するに当たって、使用する車両等の駐車スペースが尼崎市公営企業局が提供する駐車スペース (74.53 m<sup>2</sup>) を超える場合の駐車スペースをどのように確保するのか記載すること。(駐車スペースの場所や金額)

(5) 法令遵守 (コンプライアンス) の取扱い等

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取組内容

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内容を記載すること。

- イ 事故防止に向けた取組内容
  - 個人情報情報の漏洩や社員による不祥事などの事故を防止するための取組内容を記載すること。
- (6) 危機管理
  - 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
    - 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を記載すること。
  - イ 災害応援協定の内容
    - 災害応援協定を締結するに当たって、予定している災害応援の内容を記載すること。なお、委託者に費用負担の有無等についても記載すること。
- (7) 準備期間及び契約期間満了時の引継ぎ等
  - 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ぎ方法等
    - 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。
- (8) 水道料金等徴収業務
  - ア 検針業務
    - (ア) 定例日における使用水量の計量の実施方法
      - 計量日程（仕様書別紙1－5）に基づく計量を行うに当たって、どのように実施するのかを記載すること。
    - (イ) 検針員の人員体制
      - 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及び不正などの防止に伴う配置換えの考え方を記載すること。
    - (ウ) 検針員の持ち物の管理方法
      - 業務に係る市からの貸与品をどのように携帯又は管理を行うかを記載すること。
    - (エ) 難検針の物件に対する計量の実施方法
      - 難検針の物件に対し、どのように計量を行うのかを記載すること。（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）
    - (オ) 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
      - 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を記載すること。（お客様への連絡方法や内容等）
  - イ 精算業務

- (ア) 精算業務における繁忙期の対応方法  
精算業務の繁忙期に業務をどのように対応するのかを記載すること。
- (イ) 時間外対応  
お客様が時間外対応を希望した場合、どのように対応するのかを記載すること。
- ウ 入力等業務
  - (ア) 入力等業務の実施方法  
入力等業務について、どのような手順で業務を実施するのかを記載すること。
  - (イ) 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について記載すること。
- エ 収納業務
  - (ア) 口座振替及びクレジットカード払いへの促進に向けた取組内容  
口座振替やクレジットカード払いへの促進に向け取組内容を記載すること。
- オ 滞納整理業務
  - (ア) 給水停水執行時の体制について  
給水停水執行時の体制について記載すること。(人員数や時間外の対応など)
  - (イ) 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  
無届による市外転出や市内転居等の滞納者に対して、どのように対応するのかを記載すること。
  - (ウ) 長期・大口の滞納者への対応方法  
長期・大口の滞納者に対して、どのように対応するのかを記載すること。
- 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できる見込数値を記載すること。
- (9) 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  
給水装置工事の設計審査において、どのように業務を実施するのかを記載すること。(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  
給水装置工事の検査において、どのように業務を実施するのかを記載すること。(検査の手順、スケジュール及び体制など)
- (10) 時間外受付業務
  - ア 時間外受付業務の実施内容  
時間外受付業務の実施に当たって、どのように業務を実施するのかを記載すること。また、仕様書に記載されている業務内容以外に提案がある場合は、その内容を詳しく記載すること。
  - イ 時間外受付業務の実施体制

時間外受付業務の実施に当たって、対応する人材や人員体制を記載すること。  
(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を記載すること。)

(11) その他の業務提案

ア その他の業務提案

上記以外の内容で業務の改善や効率化、お客様サービスの向上のための提案を記載すること。(本業務の内容に限らない自由提案とし、提案数においても制限しない)

3 見積書

(1) 総額 (第 14 号様式)

(2) 業務ごとの内訳 (第 15 号様式)

(3) (2)の詳細及び積算根拠 (任意の様式)

※ (1)の総額と(2)の業務毎の内訳の合計が一致すること。また、(3)の積算根拠については、必ず、年間費用を記載すること。

※ 見積書は、制限のある取扱いとするため、別の封筒に封印して提出すること。

4 その他市内事業者等に対する加点 (合計点の5%~15%)

最低基準点 (合計得点の6割) を満たしている事業者に対し、次に定めるところにより、加点を行う。

(1) 市内事業者 (合計点×10%)

尼崎市内に本社や本店の主たる事務所を有している事業者

(2) 準市内事業者 (合計点×5%)

尼崎市内に支店や営業所等を有し、人員を配置し、事業活動を行っている事業者  
ただし、仕様書に定められている業務の一部について、現在、尼崎市公営企業局から業務を受託しており、その業務を行うに当たって尼崎市内に営業所等を設けている事業者については、対象外とする。

(3) 市民雇用提案 (合計点×5%)

市内在住者を雇用する提案を行った事業者

※ 市内事業者が市民雇用提案を行った場合・・・合計点×15%

準市内事業者が市民雇用提案を行った場合・・・合計点×10%

市外事業者が市民雇用提案を行った場合・・・合計点×5%