

企画提案書作成要領

1 企画提案書の作成

(1) 企画提案書の様式等

- ① 企画提案書は正本を1部、副本を6部作成し、提出すること。
- ② 企画提案書には表紙を付けて製本し、正本の表紙には提案事業者名、代表者名、提出日を記載するとともに、提案事業者の代表者印を押印すること。
- ③ 企画提案書の副本には、提案事業者を識別でき得る情報(社名、ロゴ、製品等)を一切含めないこと。
- ④ 企画提案書のサイズはA4縦、横書き、片面記述、左側綴じとすること。なお、添付資料にはA3サイズの使用も認めるが、A4サイズに折り込み、提案書に綴じ込むこと。
- ⑤ 企画提案書の記述に用いるフォントサイズは、11ポイント以上とすること。なお、図表等に使用するフォントサイズは、11ポイント未満も使用を認めること。
- ⑥ 企画提案書の各ページには、ページ番号を付すること。

(2) 業務内容及び業務に要求する水準

業務内容及び業務に要求する仕様及びその水準は、別添の「委託仕様書」に示すとおりとすること。提案には、業務要求水準を満たすための方法を具体的に示すこと。

(3) 委託業務の量及び業務必要面積

委託業務の量は、別添参考資料「業務見込量等一覧表」に示す業務量見込みを参考に、提案事業者が推計して算出すること。算出した業務量は、委託料の積算における根拠とすること。

(4) 留意点

提案は、明瞭かつ平易な表現を用いるとともに具体的に行うこと。

2 提案の内容(原則全項目について回答すること)

準備期間のスケジュール

準備期間から安定した業務履行を果たすためのスケジュールを示すこと。

準備期間の体制図を作成し、役割分担を明確に示すこと。

配置予定者の人数や雇用形態、経験年数について示すこと。

要員の確保

配置予定者の採用スケジュールや採用方法を示すこと。

受託期間中に欠員が発生した場合の対応について示すこと。

責任者等の設置

① 責任者等の配置

1) 責任者及び責任者代理(以下「責任者等」という。)をどのように配置し、事務所への常駐義務を果たすのか示すこと。また、複数の責任者代理を配置する場合は、代理としての優先順位を示すこと。また、業務上受託者の全くの責により発生したトラブル対応の基本的な考え方(責任者等の対応、謝罪のありかた、費用負担等)を示すこと。

2) 給水装置工事主任技術者の配置

給水装置工事主任技術者として配置する予定者の、経歴及び資格等を示すこと。また、資格を証する書類等の写しを、添付すること。

従業員への研修体制

従業員への教育について組織としての考えや体制を示すこと。

受託期間中に行う従業員への研修について、その内容及び目的を示すこと。

窓口等受付関連業務

① 窓口等受付関連業務における営業日及び営業時間外における対応について考え方を示すこと。

② 窓口等受付関連業務の業務量を想定し、必要と考える従事者数を示すとともに、その根拠や考え方を示すこと。

③ 窓口等受付関連業務の従事者として配置する者の業務経験の有無、雇用形態(正規社員・契約社員・パートタイム等)、採用方法、教育方法等について、考え方を示すこと。

④ 窓口等受付関連業務において、発生が想定されるトラブルを示し、そのトラブルを防ぐための方法と、トラブルが発生した場合の対処方法等解決に向けた考え方を示すこと。

- ⑤ 窓口等受付関連業務における苦情・要望等の対応及び記録管理について考え方を示すこと。
- ⑥ 窓口等受付関連業務において登録、変更した内容について、受け付けた内容を相手に通知・確認する方法を示すこと。
- ⑦ インターネットによる受付業務について、実績等を元に導入予定システムや業務運用方法について考え方を示すこと。
- ⑧ 納付制のお客様に対する口座振替による支払い方法への変更に関する推進方法を示すこと。
- ⑨ 水道料金等システムへのデータ入力時において、誤入力を防ぎ、正確かつ速やかに入力を行う方法を示すこと。
- ⑩ 窓口等受付関連業務において、受け付けした書類や通話内容の管理方法について、有効と考える方法があれば、提案すること。
- ⑪ 集中検針実施対象者の私設メーターの管理において、検定期限満了に伴い必要となる更新案内の具体的な手順・方法について示すこと。
- ⑫ 窓口等受付関連業務において、お客様サービスの更なる向上や、業務の効率化を推進できると考える方法があれば、提案すること。

収納・調定関連業務

- ① 現金や領収印の取り扱いについて、管理の方法（機器、備品設置を含む）、従業員の教育に対する考え方を示すこと。
- ② 休止精算業務において、優先度に応じた積極的な現地収納の方法について、訪問日時も含めた具体的な対処方法を示すこと。

水道メーター等検針関連業務

- ① 検針業務を遅滞なく実施するための業務開始前の準備について、その方法を示すこと。
- ② 水道メーター等検針関連業務の業務量を想定し、必要と考える従事者数、機器等を示すとともに、その根拠や考え方を示すこと。
- ③ 検針員として配置する従事者の業務経験の有無、雇用の形態、採用方法や採用基準、教育方法などについて、考え方を示すこと。
- ④ 検針予定期間に検針を行うための検針員及び検針日程の管理方法や考え方を示すこと。
- ⑤ 検針予定期間に検針ができなかった案件について、管理及び検針の実施方法と考え方を示すこと。

- ⑥ 検針時に給水装置漏水を早期に発見するための必要な措置及び考え方を示すこと。
- ⑦ 検針時の漏水発見について、技術的な提案があれば、その方法を示すこと。
- ⑧ 水道使用量の増減について、考えられる原因を例示し、その対処方法を示すこと。
- ⑨ 疑義のある使用水量に対する水道使用状況の現地調査について、その方法や基準を示すこと。
- ⑩ 無届退去や使用者の入れ替わりが疑われる場合、調査の方法と問題を解決する考え方を示すこと。
- ⑪ 年1回の全メーター確認について、その手順・方法について具体的に示すこと。
- ⑫ 一定割合以上の親子メーターの差水にかかる再調査について、その調査結果に対する考え方を示すこと。
- ⑬ 複数メーターや特殊メーターの検針業務管理について、その方法を示すこと。
- ⑭ 検針業務において、個人情報の取扱い(検針票等)について、考え方を示すこと
- ⑮ 検針業務において、発生が想定されるトラブルを示し、そのトラブルを防ぐための方法と、トラブルが発生した場合の対処方法等解決に向けた考え方を示すこと。
- ⑯ 複数調定ゼロ水量が続いたお客様への対応について、その手順及び方法について具体的に示すこと。
- ⑰ 検針業務において、お客様サービスの更なる向上や、業務の効率化を推進できると考える方法があれば、提案すること。

水道等開始休止関連業務

- ① 水道等開始休止関連業務の業務量を想定し、必要と考える従事者数、機器等を示すとともに、その根拠や考え方を示すこと。
- ② 水道等開始休止関連業務の対応可能日時を示すこと。
- ③ 水道等開始休止関連業務における個人情報の取扱い(持出等)について、考え方を示すこと。
- ④ 水道等開始休止関連業務において、発生が想定されるトラブルを示し、そのトラブルを防ぐための方法と、トラブルが発生した場合の対処方法等解決に向けた考え方を示すこと。
- ⑤ 水道等開始休止関連業務において、お客様サービスの更なる向上や、業務の効率化を推進できると考える方法があれば、提案すること。

滞納整理・債権管理関連業務

- ① 要求する収納率を維持若しくは向上させるために、未納水道料金等を削減する方法と、その考え方を示すこと。

- ② 不納欠損額(回収困難債権)が発生する原因を分析し、これを抑制する方法と、その考え方を示すこと。
- ③ 滞納整理業務の業務量を想定し、必要と考える従事者数、機器等を示すとともに、その根拠や考え方を示すこと。
- ④ 滞納整理業務の従事者として配置する者の業務経験の有無、雇用の形態、採用方法、教育方法などについて、考え方を示すこと。
- ⑤ 督促状の納入期限を過ぎた未納水道料金等を収納するために実施する催告の方法を示すこと。
- ⑥ 水道料金等滞納者を給水停止執行予告書発行の対象とする時期について、基準や考え方を示すこと。
- ⑦ 滞納整理業務において、発生が想定されるトラブルを示し、そのトラブルを防ぐための方法と、トラブルが発生した場合の対処方法等解決に向けた考え方を示すこと。
- ⑧ 給水停止執行及び解除作業において、発生が想定されるトラブルを示し、そのトラブルを防ぐための方法と、トラブルが発生した場合の対処方法等解決に向けた考え方を示すこと。
- ⑨ 督促及び給水停止を行っても、未納水道料金等が収納できない滞納者に対する、未納水道料金等を収納するための調査及び催告の方法と考え方を示すこと。
- ⑩ 未納水道料金等がある市外転出者に対する、未納水道料金等を収納するための調査及び催告の方法と考え方を示すこと。
- ⑪ 支払誓約書の徴収方法、基準について、原則的な考え方を示すこと。
- ⑫ 水道利用が無い下水道使用料滞納者等への有効な対応方法があれば、提案すること。
- ⑬ 未納水道料金等が収納不能であると判断(徴収停止)する原則的な基準を示すこと。

水道メーター管理関連業務

- ① 水道メーター管理関連業務の業務量を想定し、必要と考える従事者数と根拠や考え方を示すこと。
- ② 給・排水工事原簿から正確に且つ速やかにメーター(水栓情報等)を登録する方法を示すこと。
- ③ 検定満期メーター交換補助業務において、交換業務受託業者がスムーズに業務可能と考える方法があれば、提案すること。
- ④ 検定満期メーター交換補助業務において、交換対象メーター使用者の理解・協力が得られるような有効な周知・通知方法等があれば、提案すること。

- ⑤ メーター管理関連業務において、お客様サービスの更なる向上や、業務の効率化、経費の削減を推進できると考える方法があれば、提案すること。

下水道事業関連業務

- ① 大垣・墨俣地域における下水道使用人数調査の調査方法と問題解決の考え方を示すこと。

水道利用がない下水道無届使用者発見のための調査方法と問題解決の考え方を示すこと。

下水道使用料の賦課根拠変更を伴う排水設備流入水種(地下水、水道水)の調査方法と問題解決の考え方を示すこと。

水道料金等システム運用及び保守関連業務

- ① 水道料金等システム(以下「システム」という。)稼働までの準備

- 1) 本委託業務使用予定のシステム提供者と受託者との関係について示すこと。
- 2) 現行システムからのデータの移行について、欠落することなく正確に且つ速やかに移行する方法について実績を踏まえ、具体的に示すこと。
- 3) 本委託業務に使用予定のシステムについて、国内運用実績があれば示すこと。
- 4) 本業務をより円滑に遂行するため、システム上特徴的な機能があれば示すこと。
- 5) 使用予定のシステム及びコンピューター等の性能、仕様及び機能等を示すこと。
- 6) 委託者の仕様内容を満たすため、必要な作業や工程とその進め方について考え方を示すこと。
- 7) 業務の円滑な遂行に必要な端末機、周辺機器及びシステム並びに接続環境等について、考え方と配置台数を示すこと。機器等導入実績等についても併せて示すこと。

- ② システムの運用及び保守管理

- 1) システムで行う処理について、それぞれ処理方法や処理の流れを整理し、示すこと。
- 2) システムの状態の適正保持について、その方法と考え方を示すこと。
- 3) 不測の事故や災害に備えたシステムの安全対策を示すこと。
- 4) 不正アクセスや情報漏洩等に対するセキュリティの考え方や対策を示すこと。
- 5) システム停止時の対応(システム復旧方法、アナログでの業務遂行等)について、実績等を踏まえ、具体的に示すこと。
- 6) サーバー本体の設置場所及び設置環境と、その安全性について示すこと。
- 7) 保存データの冗長性と安全性の確保について、その方法を示すこと。
- 8) 通信回線の種類やその敷設、冗長性や安全性の確保について、考え方を示すこと。

(1) 個人情報の保護、法令の遵守等

① コンプライアンスの徹底

- 1) コンプライアンスに対する考え方と、コンプライアンスを徹底するために必要な取り組みについて示すこと。
- 2) コンプライアンス上疑義が生じた場合の確認体制(顧問弁護士への相談等)を示すこと。

② 個人情報流出事故の防止

- 1) 個人情報保護法令について、受託者として責務に対する考え方と、責務を果たすための方法を示すこと。
- 2) 個人情報流出事故等について、事故を未然に防ぐための取り組みとその効果について示すこと。
- 3) 個人情報流出事故等が発生した場合の対処方法等解決に向けた考え方を示すこと。

(2) 災害時等の対応

- ① 大規模災害発生時における業務履行体制及び業務履行不能に陥った際の対応について示すこと。
- ② 大規模災害発生時に本市及び市民に対して行うことができる支援・協力について示すこと。
- ③ 他市での災害発生時における支援実績があれば、それを示すこと。

(3) その他業務提案

業務全般に対して、効率的・効果的に履行することができる新たな試みがあればその内容を示すこと。ただし、提案内容は、入札金額範囲内で行うことができるものに限ること。