

横須賀市水道料金等徴収業務委託企画提案書作成要領

1 企画提案書の作成について

(1) 企画提案書の様式等

- ア 企画提案書は、提案者を識別でき得る情報（社名、ロゴ、製品等）を含まないように作成すること。
- イ 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。
- ウ 企画提案書は、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。
- エ 企画提案書は、A4サイズ縦使用、横書き、片面記述、左側綴じとする。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。
- オ 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。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。
- カ 企画提案書の各ページには、ページ番号を付すること。
- キ 企画提案書（プレゼンテーション用）の様式は自由とする。

(2) 業務に要求する水準

- ア 業務に要求する水準は、別添の「委託業務要求水準書」に示すとおりとする。提案は、業務要求水準を満たすための方法と、それにより得られる成果を具体的に示すこと。
- イ 企画提案書は、「委託業務要求水準書」に記載する項目の順番に沿って作成すること。

(3) 委託業務の量

委託業務の量は、別添の「業務実績一覧表」に示す業務量を参考に、提案者が推計して算出すること。また、算出した業務量は、企画提案書の中に明記するとともに、委託料の積算における根拠とすること。

2 提案の内容

(1) 事務所の設置等

- ア 事務所の設置

- ・事務所の設置予定場所、広さ及び設備、想定する賃料等を示すとともに、設置場所の選定にあたっての考え方及び実現可能性を示すこと。

イ 責任者等の配置

- ・責任者及び責任者の代理となる者（以下「責任者等」という。）として配置をする予定の者の経歴等を示すこと。
- ・責任者等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、責任者の代理となる者を複数名配置する場合は、優先順位を示すこと。

ウ 技術者の配置

- ・技術者として配置をする予定の者の数、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。

(2) 窓口及び電話受付業務

窓口及び電話受付業務において、想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。また、お客さまサービスの向上及び業務効率の推進方法を提案すること。

ア 窓口業務

- ・責任者等及び監督者として配置をする予定の者の経歴等を示すこと。
- ・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。
- ・従事者として配置をする予定の者の業務経験の有無、雇用の形態（正規社員・契約社員・パートタイムなど）、採用方法、教育方法などについて考え方を示すこと。
- ・業務移行時のバックアップ体制について示すこと。

イ 電話受付業務

- ・監督者として配置をする予定の者の経歴等を示すこと。
- ・時間ごと、季節ごとの業務量を想定し、必要と考える従事者数、電話回線数を示すとともに、その根拠や考え方を示すこと。
- ・従事者として配置をする予定の者の業務経験の有無、雇用の形態（正規社員・契約社員・パートタイムなど）、採用方法、教育方法などについて考え方を示すこと。
- ・コールセンターの場所並びに営業日及び営業時間を示すこと。また、営業日及び営業時間を拡大する場合は、その目的と見込まれる効果を明確に示すこと。
- ・業務移行時のバックアップ体制について示すこと。

(3) データ入力業務

- ア 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。
- イ 書類の保管、運搬の方法について示すこと。
- ウ 想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。
- エ 業務の効率化等に関する提案があれば行うこと。

(4) 検針業務

- ア 監督者として配置をする予定の者の経歴等を示すこと。
- イ 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。
- ウ 予定する検針員の業務経験の有無、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。
- エ 検針予定日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。また、検針予定日に検針ができなかった案件の管理及び検針の実施方法と考え方を示すこと。
- オ 検針時に発見しうる漏水又は転出などに対する対応の方法を示すこと。
- カ 大型メーターのピットなど酸素欠乏危険場所での作業手順、監督方法、必要な機器等の配置について考え方を示すこと。
- キ 平成 31 年 4 月 1 日から平成 31 年 5 月 31 日までのバックアップ体制について示すこと。
- ク 想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。また、お客さまサービスの向上及び業務効率の推進方法を提案すること。

(5) 調定業務

- ア 必要と考える機器等を示すとともに、その根拠や考え方を示すこと。
- イ 調定業務の流れについて具体的に示すこと。
- ウ 不着郵便の対応方法について示すこと。
- エ 想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。

(6) 廃止精算業務

- ア 監督者として配置する予定の者の経歴等を示すこと。
- イ 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。
- ウ 従事者として配置をする予定の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。
- エ 訪問日時を拡大する場合は、その目的と見込まれる効果を明確に示すこと。
- オ 想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。また、お客さまサービスの向上及び業務効率の推進方法を提案すること。

(7) 水道料金等収納業務

- ア 現金や領収印の取扱いについて、管理の方法、従業員の教育に対する考え方を示すこと。
- イ 還付金の管理に対する考え方を示すこと。
- ウ 想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。

(8) 滞納整理業務

- ア 要求する収納率を維持又は向上させるために、未納水道料金等を削減する方法及び考え方を具体的に示すこと。
- イ 他事業体における収納率を示すこと。
- ウ 不納欠損額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。
- エ 監督者として配置をする予定の者の経歴等を示すこと。
- オ 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。
- カ 従事者として配置をする予定の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。
- キ 停水執行の効果と影響及び費用について、考え方を示すこと。また、停水執行件数の見込みを示すこと。
- ク 市外転出未納者に対する、未納水道料金等を収納するための調査及び督促の方法と考え方を示すこと。
- ケ 未納水道料金等が収納不能であると判断する基準を示すこと。

コ 想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。また、お客さまサービスの向上及び業務効率の推進方法を提案すること。

(9) 水道料金等システム運用及び保守業務

ア システムの事前準備

- ・本委託業務に使用予定のシステムについて、他事業体での運用実績があれば示すこと。
- ・業務をより円滑に遂行するための特徴的な機能があれば示すこと。
- ・使用予定のシステム及びコンピューターの性能、仕様及び機能等を示すこと。
- ・平成30年12月31日までの準備期間における、人員体制及びスケジュールを示すこと。
- ・データの移行方法について具体的に示すこと。なお、引継ぎデータはテキスト方式によるものとし、媒体はDVDとする。
- ・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を示すこと。
- ・想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。

イ 水道料金等システムの運用及び保守管理

- ・監督者として配置をする予定の者の経歴等を示すこと。
- ・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。
- ・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。
- ・システムの保持について、その方法と考え方を示すこと。
- ・不測の事故に備えたシステムの安全対策を示すこと。
- ・サーバー本体とバックアップサーバー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。
- ・プログラムの汎用性について、事例を用いて示すこと。
- ・想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。

(10) メーター管理業務

ア 必要と考える従事者数及び機器等を示すこと。

- イ 従事者として配置をする予定の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。
- ウ 想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。また、お客さまサービスの向上及び業務効率の推進方法を提案すること。

(11) コンプライアンス

- ア 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。
- イ 横須賀市個人情報保護条例について、受託者としての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。
- ウ 過去5年間におけるコンプライアンス違反の状況及びその対応方法について示すこと。
- エ 過去5年間における個人情報の漏洩事故の状況及びその原因について示すこと。
- オ 想定されるリスクを示し、そのリスクに対するマネジメント方法を示すこと。

3 費用の負担について

上下水道局が負担する費用は以下のとおりとするので、費用の算出において漏れがないように注意すること。

(1) 窓口に係る経費

- ア 横須賀市役所8階及び上下水道局お客さま料金サービスセンターの賃借料、光熱水費及び通信費（水道料金等システムに係る費用は除く。）
- イ 横須賀市役所8階のパーティション等工事費（事業者都合は除く。）

(2) 納入等に係る手数料

- ア 口座振替等手数料
- イ コンビニエンスストア等収納代行手数料
- ウ 還付金口座振込に係る手数料

(3) その他

- ア 停水器等の停水執行用器具の購入費用
- イ 料金ハンドブック
- ウ その他上下水道局が必要と認める費用