

## 企画提案書作成要領

提案書等の作成にあたっては、仕様書及び各業務委託仕様書細目の内容を十分に踏まえた上で、本要領に従い作成すること。また、図や表などを適宜使用するなど、見やすく明確な資料とすること。なお、企画提案の内容は1者につき1件のみとする。

### 1 企画提案書の作成方法

- (1) 正本を1部、副本を9部作成し、提出すること。
- (2) 提案書はA4版で、左側綴じとし、バインダー等に綴じる。なお、添付資料として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。
- (3) 目次、ページ番号を付ける。なお、ページ番号は、表紙、目次を除いたページに印字すること。
- (4) ページ数は300ページ以内とする。
- (5) 内容は、以下の大項目並びに小項目の順に作成すること。
- (6) 大項目ごとに仕切紙を入れること。

(共通項目)

- 1 受託実績  
参加申込書と併せて提出した「業務実績調書（様式4）」を添付すること
- 2 業務体制（人員配置）
  - (1) 業務責任者、副業務責任者にどのような人材を配置するか（経歴、資格、経験年数等）
  - (2) 各業務の従事者数（常時雇用関係にある者、非常勤の者等、雇用形態別の人数の内訳）
  - (3) 緊急時における業務継続及び社内バックアップ体制
  - (4) 業務開始までの引継期間の人員配置・業務体制についての考え方
  - (5) その他
- 3 人材育成
  - (1) 業務責任者、業務従事者、検針員等に対する研修体制・計画についての考え方
  - (2) 業務従事者による不祥事の防止への取組み
  - (3) 公営企業の業務受注者として、コンプライアンス（法令順守）についての考え方
  - (4) 業務従事者の労働意欲の維持向上及び離職防止への取組み
  - (5) その他
- 4 苦情対応
  - (1) 苦情が発生した場合の解決に向けた基本的な考え方（マニュアル整備等）
  - (2) 苦情発生時の連絡体制
  - (3) 不当要求行為への対応
  - (4) 苦情解決への法的な対応
  - (5) その他
- 5 個人情報保護への取組み
  - (1) 個人情報漏えいを防止するための取組み、漏えいした際の対応
  - (2) その他
- 6 防災及び危機管理
  - (1) 地震・台風・火災等の災害に備えた防災体制、災害が発生した場合を想定した対策への考え方
  - (2) 業務中の事故、システム障害、盗難等により個人情報漏えい等、起こりうる緊急事態への対応
  - (3) 広範囲にわたる断水事故等が発生した場合、局による応援給水等への協力体制の考え方
  - (4) その他
- 7 独自施策の提案  
業務全体及び各業務の独自提案が市民サービスの向上につながるか、本市にとって有益なものであるか、また具体的で実現可能であるか。

## (料金等関連業務)

### 1 業務体制（人員配置）

- (1) 副業務責任者についてどのような人材を配置する予定か（経歴、資格、経験年数等）
- (2) 業務の従事者数（常時雇用関係にある者、非常勤の者等、雇用形態別の人数の内訳）
- (3) 急な欠員が発生した場合、業務に適切に対応でき得る人員の確保への考え方
- (4) 各業務の繁忙期における人員配置
- (5) その他

### 2 窓口業務（電話受付を含む）

- (1) 料金システムへの誤入力防止のための取組み
- (2) その他

### 3 検針・調定業務

- (1) 検針員をどのように確保するのか
- (2) 検針を行う時間帯はいつか
- (3) 検針もれを防止するための取組み、発生した場合にどのように対応するのか
- (4) 検針時の使用水量が著しく増減した使用者に対してどのように対応するのか
- (5) 自動車・障害物等で検針できない場合、どのように対応するのか
- (6) 誤検針を防止するための取組み、発生した場合にどのように対応するのか
- (7) 無届転居が疑われる場合にどのように対応するのか
- (8) 使用開始届を受理していない水栓所在地での使用水量を確認した場合にどのように対応するのか
- (9) 使用水量が連続して0 m<sup>3</sup>の使用者へどのように対応するのか
- (10) その他

### 4 収納業務（水道料金・下水道使用料）

- (1) 口座振替の利用促進への考え方
- (2) 現金等の収納金及び領収日付印の管理方法
- (3) 再振替を減少させるための取組み
- (4) その他

### 5 開閉栓・精算業務

- (1) 繁忙期における人員体制（使用開始届・中止届が多い3・4月等）
- (2) 無届使用・無届転居に対する取組み
- (3) 現地での中止精算について、使用者から申し出があった場合、どのように対応するのか
- (4) 誤開栓、誤閉栓を防止するための取組み
- (5) その他

### 6 滞納整理・給水停止業務

- (1) どのような人材を配置する予定か（経歴、資格、経験年数等）
- (2) 夜間、休業日における給水停止対象者からの納付相談、給水停止の解除等に対してどのように対応するのか
- (3) 夜間・休日における滞納者への納付督促の考え方
- (4) 滞納整理・給水停止業務の進捗状況をどのように管理・監督するのか
- (5) 収納率の向上への取組み及び考え方
- (6) （他事業体で滞納整理業務を受託している場合）収納率を向上させた取組み
- (7) 長期滞納者、悪質滞納者への対策（時効管理を含む）
- (8) 市外へ転出した滞納者への対応
- (9) その他

### 7 検定満期メーター取替業務

- (1) どのような人材を配置する予定か（経歴、資格、経験年数等）
- (2) 取替作業を行う時間帯はいつか
- (3) 取替作業時に発生した事故への対応
- (4) 口径40 mm以上の大口径メーターの取替への対応
- (5) メーター交換作業時の使用者等への説明をどのように行うのか
- (6) その他

## 8 下水道事業関連業務

- (1) 下水道受益者負担金の納付指導の取組み、考え方
- (2) 下水道への不法接続等の調査の取組み、考え方
- (3) その他

## 給水装置関連業務

- 1 業務体制（人員配置）
  - (1) 副業務責任者についてどのような人材を配置する予定か（経歴、資格、経験年数等）
  - (2) 業務の従事者数（常時雇用関係にある者、非常勤の者等、雇用形態別の人数の内訳）
  - (3) 給水装置工事主任技術者の資格を有する者の配置予定人数
  - (4) 急な欠員が発生した場合、業務に適切に対応でき得る人員の確保への考え方
  - (5) 繁忙期における給水装置関連業務の人員配置
  - (6) 窓口混雑時における対応及び人員体制
  - (7) その他
- 2 管路情報システム（マッピング）の給配水管調査等に関する業務
  - (1) マッピングシステムにおいて不明確なケースにおける対応
  - (2) 苦情発生を防ぐ取組み
  - (3) 窓口対応における創意工夫
  - (4) その他
- 3 指定給水装置工事事業者の指定等に関する業務
  - (1) 指定等に関する業務における書類のチェック及び審査方法
  - (2) 指定等に関する業務の書類保管・整理方法
  - (3) 指定等完了後の局への報告
  - (4) その他
- 4 給水装置工事申込書兼設計書の窓口基本受付等に関する業務
  - (1) 窓口受付時における書類のチェック及び審査方法
  - (2) 受付後の書類の保管及び整理方法
  - (3) 関係課等との調整が必要となる受付の対応
  - (4) その他
- 5 給水装置工事申込に伴う調定から収納に関する業務
  - (1) 調定業務における書類のチェック及び審査方法
  - (2) 調定後の書類保管・整理方法
  - (3) 調定業務に関する報告方法
  - (4) その他
- 6 給水装置工事竣工図（届）の受付審査業務
  - (1) 窓口受付時における書類のチェック及び審査方法
  - (2) 受付後の書類の保管及び整理
  - (3) その他
- 7 穿孔工事等（中間検査含む）立会検査の予約受付に関する業務
  - (1) 予約受付時における対応及び人員体制
  - (2) 予約受付時における書類のチェック及び審査方法
  - (3) 予約受付後の書類の保管及び整理
  - (4) 関係者（他者占用物管理者・道路管理者）等との調整が必要となる場合の対応
  - (5) その他
- 8 給水装置工事の竣工検査（中間検査含む）に関する業務
  - (1) 竣工検査における対応及び人員体制
  - (2) 竣工検査における書類との整合性等のチェック及び審査方法
  - (3) 竣工検査後の局への報告書、及び書類の保管及び整理
  - (4) その他
- 9 舗装復旧工事の引継ぎ及び舗装完了確認に関する業務
  - (1) 竣工検査（舗装復旧）に関する人員体制及び考え方
  - (2) 竣工検査（舗装復旧）における書類との整合性等のチェック及び審査方法
  - (3) 竣工検査後の局への報告書、及び書類の保管及び整理
  - (4) 関係課（道路管理者）等との調整が必要となる場合の対応
  - (5) その他

- 10 竣工検査後の給水台帳関係図書の送付及び原本の整理保管に関する業務
  - (1) 竣工検査後の給水台帳関係図書に関する人員体制及び考え方
  - (2) 書類のチェック及び審査方法
  - (3) 書類保管・整理方法
  - (4) 竣工検査後の給水台帳関係図書に関する報告方法
  - (5) その他
- 11 給水開始届（新設）に伴う量水器の設置及び出庫等に関する業務
  - (1) 給水開始届（新設）等に関する業務の人員体制及び考え方
  - (2) 給水開始届（新設）等における書類との整合性等のチェック及び審査方法
  - (3) 竣工検査後の局への報告書、及び書類の保管及び整理について
  - (4) その他

## 排水設備関連業務

- 1 業務体制（人員配置）
  - (1) 副業務責任者についてどのような人材を配置する予定か（経歴、資格、経験年数等）
  - (2) 業務の従事者数（常時雇用関係にある者、非常勤の者等、雇用形態別の人数の内訳）
  - (3) 排水設備工事主任技術者の資格を有する者の配置予定人数
  - (4) 急な欠員が発生した場合、業務に適切に対応でき得る人員の確保への考え方
  - (5) 繁忙期における排水設備関連業務の人員配置
  - (6) 窓口混雑時における対応及び人員体制
  - (7) その他
- 2 管路情報システム（マッピング）の下水道管調査等に関する業務
  - (1) マッピングシステムにおいて不明確なケースにおける対応
  - (2) 苦情発生時の対応及び発生を防ぐ取組み
  - (3) 窓口対応における創意工夫
  - (4) その他
- 3 排水設備指定工事店・責任技術者の指定等に関する業務
  - (1) 指定等に関する業務における書類のチェック及び審査方法
  - (2) 指定等に関する業務の書類保管・整理方法
  - (3) 指定等完了後の局への報告
  - (4) その他
- 4 排水設備計画確認申請書の窓口受付等に関する業務
  - (1) 窓口受付時における書類のチェック及び審査方法
  - (2) 受付後の書類の保管及び整理方法
  - (3) 関係課等との調整が必要となる受付の対応
  - (4) その他
- 5 排水設備工事完成届・完了（竣工）届の受付審査業務
  - (1) 窓口受付時における書類のチェック及び審査方法
  - (2) 受付後の書類の保管及び整理
  - (3) その他
- 6 排水設備工事の竣工検査（中間検査含む）に関する業務
  - (1) 検査日程等の作成
  - (2) 竣工検査における対応及び人員体制
  - (3) 竣工検査における書類との整合性等のチェック及び審査方法
  - (4) 竣工検査後の局への報告書、及び書類の保管及び整理
  - (5) 検査業務で気づいた課題等についての対策の提案及び報告
  - (6) その他
- 7 竣工検査後の下水道台帳関係図書の送付及び原本の整理保管に関する業務
  - (1) 竣工検査後の下水道台帳関係図書に関する人員体制及び考え方
  - (2) 書類のチェック及び審査方法
  - (3) 書類保管・整理方法
  - (4) 竣工検査後の下水道台帳関係図書に関する報告方法
  - (5) その他

## 見積額の評価

### 1 見積書及び見積内訳書

履行期間内に本業務内容を実施するための費用を施行予定額の範囲内で作成すること。消費税及び地方消費税込みの金額を記入し、代表者職氏名を記載し、押印のうえ提出すること。

以上