

横須賀市水道料金等徴収業務委託 企画提案書作成要領

目 次

- 1 企画提案書の作成について 1
- 2 提案の内容 1
- 3 費用の負担について 7

業務実績一覧表

保存データ一覧表

帳票一覧

参考資料 事業者が負担する主な経費

令和4年10月

横須賀市上下水道局

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、本文に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、両面記述、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 プレゼンテーション用資料の提出は任意とし、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

・業務責任者及び業務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、業務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）窓口受付業務

ア 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。

イ 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。

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（正規社員・契約社員・パートタイムなど）、採用方法、雇用面の地域経済への取り組み、教育方法などについて考え方を示すこと。

エ 事業者窓口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。

オ 業務移行時のバックアップ体制について示すこと。

カ 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、業務の効率化及びお客さまサービスの向上方法を提案すること。

（３）電話受付業務

ア 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。

イ 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、機器、電話回線数等を示すとともに、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（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。

エ 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。

オ 業務移行時のバックアップ体制について示すこと。

カ 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、業務の効率化及びお客さまサービスの向上方法を提案すること。

(4) インターネット受付

ア 受付システムで可能なサービスの概要を示すこと

イ 受付システムの運用等の考え方を示すこと

ウ 業務の効率化、お客様サービスの向上方法を示すこと

(5) 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。

(6) メーター検針業務

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 令和6年4月1日から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、業務の効率化及びお客さまサービスの向上方法を提案すること。

(7) 水道料金等の調定業務

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 従事者の教育方法などについて考え方を示すこと。

ウ 調定及び請求業務の流れについて具体的に示すこと。

エ 不着郵便の対応方法について示すこと。

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。また、業務の効率化方法を示すこと。

(8) 水道及び下水道の使用廃止に伴う精算業務

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、業務の効率化及びお客さまサービスの向上方法を提案すること。

(9) 水道料金等収納業務

ア 必要と考える機器等を示すとともに、現金や領収印の取扱いについて、管理の方法などに対する方法、考え方を示すこと。

イ 従業員の教育などについて考え方を示すこと。

ウ 収納業務の流れについて具体的に示すこと。

エ 還付金の管理に対する考え方を示すこと。

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、業務の効率化の方法を示すこと。

(10) 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 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。また市外転出未納者に対する調査及び督促の方法も示すこと。
- 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、業務の効率化の方法及び業務水準の向上方法を示すこと。

(11) 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
 - ・監督者として配置する予定の者の経歴等を示すこと。
 - ・従事する予定人数を示すとともに、その根拠や考え方を示すこと。
 - ・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。
 - ・令和5年12月31日までの準備期間及び令和6年4月1日からの運用開始までの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。
 - ・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。

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、保守管理体制等その方法と考え方を示すこと。
- ・セキュリティ対策、不測の事故への備えなど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。
- ・業務の効率化の方法及び業務水準の向上方法を示すこと。

(12) 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 メーター管理業務の実施方法及び考え方を示すこと。
- 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 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、業務の効率化の方法を示すこと。

(13) その他

ア バックアップ体制

災害や事故など業務の継続に影響を及ぼす想定される事案を示し、その発生に対応できるマネジメント方法を示すこと。

イ コンプライアンス

- ・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。
- ・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。

- ・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。

ウ 個人情報取り扱いに関すること

- ・横須賀市個人情報保護条例について、業務の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。

- ・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。

- ・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。

(14) 地域経済の活性化への寄与

ア 本委託業務の全体を通して、従事者の市内雇用や市内業者からの物品調達など、地域経済の活性化に寄与する取り組みについて示すこと。

イ 本委託業務の全体を通して、行政機関等と連携した地域貢献や社会貢献の取り組みについて示すこと。

(15) 地球温暖化対策やSDGsの取り組みについて

本委託業務の全体を通して、地球温暖化対策などの環境対策やSDGsへの考え方、理念の実現に貢献する事業活動や取り組みを示すこと。

3 費用の負担について

上下水道局が負担する費用は、要求水準書の「8 主な経費負担」と別添「参考資料 事業者が負担する主な経費」を参照し、費用の算出において漏れがないように注意すること。