様式第８－１号

**業　務　提　案　書**

|  |
| --- |
| 淡路広域水道お客さまセンター業務委託  公募型プロポーザル |

　　　　　　※　これは表紙です。

　　　　　　　　提案は別紙に記入のうえ、この表紙をつけて提出してください。

記

１　事業者名

２　提出日　　　令和　　年　　月　　日

３　提出部数　　　正本１部（１／１部）

　上記のとおり、淡路広域水道企業団が実施する「淡路広域水道お客さまセンター業務委託」公募型プロポーザルにかかる業務提案書を提出いたします。なお、記載内容が事実と相違ないことを誓約いたします。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　所在地

　　　　　　　　　　　　　　提案者　　商号又は名称

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　代表者　　　　　　　　　　　　　　　㊞

様式第８－２号

**業　務　提　案　書**

|  |
| --- |
| 淡路広域水道お客さまセンター業務委託  公募型プロポーザル |

　　　　　　※　これは表紙です。

　　　　　　　　提案は別紙に記入のうえ、この表紙をつけて提出してください。

記

１　事業者名

２　提出日　　　令和　　年　　月　　日

３　提出部数　　　副本１０部（通し番号：　　／１０部）

　上記のとおり、淡路広域水道企業団が実施する「淡路広域水道お客さまセンター業務委託」公募型プロポーザルにかかる業務提案書を提出いたします。なお、記載内容が事実と相違ないことを誓約いたします。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　所在地

　　　　　　　　　　　　　　提案者　　商号又は名称

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　代表者　　　　　　　　　　　　　　　㊞

Ⅰ　会社概要等

Ⅱ　経営方針等

Ⅲ　関連認証

Ⅳ　業務体制等

Ⅴ　業務履行方法

Ⅵ　危機管理体制

Ⅶ　その他提案

（提案書記入例）

Ⅰ　会社概要等

1. 会社概要及び財務状況

**各ページの右上に提案内容項目を記載すること。**

**※様式集（補助資料）にある【（別紙）業務提案書に記載すべき事項】に基づくこと。**

**ページ番号は提案書全体の通し番号を付番すること。**

**１**

（別紙）業務提案書について

（補助資料）

下記の項目については、業務提案書に漏れなく記載及び添付してください。

Ⅰ　会社概要等について

　　①会社概要及び財務状況

　　　　（1）会社概要は、資本金、従業員数、事業（業務）内容、所在地（本社・支店営業所）、社歴及び認証等の取得状況、その他関連事項が分かる資料を提出してください。

財務状況は、経営比率計算書（様式第３号）及び直近２ヶ年の各会計年度における決算関係書類（貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、個別注記表、事業報告書）を提出してください。

　　　②受注実績

（1）類似の水道料金等徴収業務を受託した実績（事業者名、給水人口、契約期間、契約金額、業務内容等）を「現在履行中（履行予定含む）」と「過去実績」とに分けて記載してください。

Ⅱ　経営方針等について

　　　③　経営方針

（1）経営理念及び社会的責任

（2）人材育成等

Ⅲ　関連認証について

　　　　④　品質マネジメント関連認証

　　　　　（1）自社の品質マネジメント(ISO9001等)関連認証に対する考え方等

⑤　情報セキュリティマネジメント関連認証

　　　　　（1）自社の情報セキュリティマネジメント関連認証(プライバシーマーク又はISO27001)に対する考え方等

Ⅳ　業務体制等について

⑥　労働環境を含む業務体制及び業務執行計画

（1）人員配置計画及び指揮命令系統等

ア　各窓口における担当業務及び業務別の配置予定者数

イ　指揮命令系統、管理・責任体制をまとめた組織図等

（2）社員（従業員）等

ア　配置予定の全従業員数、そのうち社員として雇用する人数（割合）、ま

た従業員の雇用形態

（補助資料）

※ここでいう社員とは、社会保険（健康保険及び厚生年金保険）に加入

し、一年以上の雇用関係が見込まれる者をいう。（社会保険の加入対象

とならない社員や派遣契約、パート従業員は除く。）

（3）業務責任者等

ア　配置予定の業務責任者等の経歴・資格等

（4）社員（従業員）のお客様に対する接遇能力及び苦情対応能力

ア　業務従事者全体の能力向上を図るための具体的な取り組み

（5）業務開始までの準備期間

ア　契約締結から業務開始までの準備期間中の体制・計画

（業務従事者の確保、研修、引継ぎ等の具体的な体制及びスケジュール）

（6）契約期間満了に伴う引継ぎ体制

ア　契約期間満了で、新たな受注事業者へ業務等を引継ぐ場合の引継ぎ計画等（引継ぎ内容及び体制及びスケジュール）

（7）業務マニュアルの作成等

⑦　地域貢献

Ⅴ　業務履行方法について

⑧　窓口業務

（1）応接業務（窓口等受付、料金収受等）における必要な人員、人材

　　ア　窓口の人員数

　　イ　窓口業務を行う社員（従業員）の経験数（割合）

（2）窓口及び電話対応におけるお客様サービスのあり方

（3）お客様の個人情報等の取扱いに関する考え方、並びにデータ入力ミス等を防ぐ具体的な対策

⑨　検針業務・調定業務

（1）検針員の配置予定人員

（2）検針員の業務管理

ア　管理体制

イ　検針員の事故等、検針遅れ防止に対する具体的な対策

ウ　検針漏れ、誤検針を防ぐ対策

（3）検針管理（検針員の管理・指導、検針結果の分析）及び、検針結果分析結果を受けての調査等

（4）上記(1)～(3)の他、異常水量（漏水、転出等による水量の大幅増減、メーター故障、不正使用等）に対する初動及び対応

⑩　収納業務・滞納整理業務

（1）収納業務への取り組み

（2）滞納整理業務について

ア　滞納整理・給水停止要員

（ａ）　配置人員数

イ　滞納整理業務（未収状況、収納状況等への具体的な取り組み）

ウ　無届により転出した滞納者への対応

（早期発見、早期収納の方策、また遠方転出した滞納者への効果的な

対応策の提案等）

エ　未納料金の督促をより効率的かつ効果的に行うための方策

（補助資料）

オ　停水執行後の対応

カ　収納率を向上するための取り組み

⑪　開閉栓業務

（1）開閉栓業務の配置人員数

ア　配置人員数

(2) 繁忙期の体制

⑫　水道メーター管理業務・給水工事台帳入力業務

　（1）業務の考え方及び実施方法

　　　　⑬　研修体制

　（1）考え方及び実施方法

Ⅵ　危機管理体制について

　　　　⑭　個人情報保護

(1)これまでに受注した業務履行場所（事務所等）における個人情報の管理体制・方法等、履行状況

(2)業務従事者に対して行う情報セキュリティに関する指導・研修

⑮　防災、災害及び緊急時等危機管理

（1）地震、津波、台風等の災害に備えた防災対策及び災害が発生した場合を想定した対策

（2）業務中の事故、盗難等による個人情報流出などの緊急事態に対しての

対応

（3）広範囲にわたる断水事故等が発生した場合の支援・協力体制

Ⅶ　その他提案について

⑯　その他の業務提案

（補助資料）

（1）当企業団水道事業ほか同業務に係るお客様（市民）サービス向上の実現に直結する、実現可能で具体的な企画・提案があれば記載。