

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

- ア. 企画提案書は正本1部、副本を4部作成し、提出すること。
- イ. 企画提案書は製本し、表紙には提出日、事業者名、代表者氏名、代表者の実印を押印すること。
- ウ. 企画提案書には目次をつけること。
- エ. 企画提案書の用紙サイズはA4、印刷の向きは縦とし、文字方向は横書き、左側長辺綴じとする。なお、添付する資料にA3サイズ of 用紙を使用することに差し支えないが、必ずA4サイズに折込み、計画書に綴じ込むこと。
- オ. 企画提案書の記述に用いるフォントは明朝体とし、フォントサイズは11ポイント以上とする。なお、図表等に使用する場合は11ポイント未満の使用も認める。
- カ. 企画提案書の各ページには、ページ番号を付すこと。

(2) 付属書類

企画提案書の提出と併せて以下の書類を別に提出すること。

- ア. 直近2期分の財務関係書類一式（写し） 1部ずつ
（貸借対照表、損益計算書）
- イ. 事業概要調書（様式6）
- ウ. 労働環境調書（様式7）

(3) 作成にあたり留意する点

- ア. 計画書は、明瞭かつ平易な表現を用いること。
- イ. 提案は、具体的かつ定量的に行うこと。
- ウ. 図表等を用いるなど、視覚的にも分かりやすいものとする。
- エ. 計画書は「業務要求水準提示書」の内容を十分踏まえて作成すること。
- オ. 業務量は「業務実績一覧表」に示す数値を参考に、提案者が推計して算出すること。なお、算出した業務量を基に委託料を積算するとともに、計画書の中に明記すること。

2. 企画提案書の内容

(1) 会社概要及び経営状況

- ①会社規模、同種業務業歴、財務安全性等

- ア. 資本金額、従業員数、売上高、業歴等。
- イ. 従業員数、従業員数のうち委託業務と同種業務に従事する者、雇用形態別の内訳。
- ウ. 直近2期分の決算に基づく売上高、同種業務に係る売上高及びその割合。
- エ. 業歴（設立年月日から現在まで）、同種業務の業歴通算を併記。
- オ. 直近2期分の貸借対照表、損益計算書の各科目の数値を期別に併記し、比較対照できるようにすること。
- カ. その他、強調すべき事項（社会貢献活動等）があれば記載すること。

②業務受託実績

受託事業体名、給水人口、履行期間、受託業務名、契約内容を記載すること。

③コンプライアンス

- ア. 貴社の法令遵守（コンプライアンス）に対する基本方針や取組みを具体的に明記すること。
- イ. 貴社の反社会的勢力との関係遮断の取組みの有無を明記するとともに、考え方や取組み方針等を具体的に示すこと。
- ウ. 貴社における個人情報保護に対する考え方や基本方針を明記し、具体的な取組み内容を示すこと。
- エ. 貴社の危機管理に対する総合的な取組みを具体的に示すこと。

（2）業務実施体制

①組織体制及び人員・人材の配置

- ア. 業務実施に係る組織体制を組織図により示すこと。なお、各業務に配置する予定人数（検針員、精算員等を含む）を併せて明記すること。
- イ. 配置予定の各人員の業務経験年数や職歴、資格等を明記すること。
- ウ. 業務運営に対する本社のバックアップ体制等について、内容や方法等を具体的に示すこと。

②業務実施準備計画

- ア. 資機材の調達から、人員、人材の確保など業務を実施するにあたり必要と思われるすべての準備事項を具体的に明記し、計画的なスケジュールを示すこと。
- イ. 業務履行までの人員、人材の確保方法について具体的に示すこと。
- ウ. 市内雇用や継続雇用についての方針や考え方を示すこと。
- エ. 履行準備にあたり実施する予定の従事者研修の内容やスケジュールを明記

すること。なお、それぞれについて必要性や期待される効果等を具体的に示すこと。また、受託後の従事者能力の向上に対する考え方や具体的な計画を併せて示すこと。

③個人情報保護体制

- ア．営業所における業務上の秘密、個人情報漏洩防止に対する考え方や取組み方針を示すこと。
- イ．具体的な漏洩防止策及びその体制等を示すこと。

④危機管理についての体制等

- ア．危機管理体制等を具体的に示すこと。
- イ．想定するリスクに対する予防措置、発生時、事後対応方法を具体的に示すこと。

(3) 各業務の執行に関する企画技術提案

①各業務の執行計画等

- 業務ごとに「要求水準提示書」の内容を踏まえ、以下の項目をすべて示すこと。
- ア．業務に対する考え方を示し、達成すべき目標や成果を具体的に明記すること。
 - イ．業務について、それぞれ具体的な手順や方法を示すこと。
なお、業務上のエラー等の発見方法や基準、発見時の対処方法等も必ず明記すること。
 - ウ．業務及び手順に対する日次、月次スケジュールを示すこと。
 - エ．業務の進捗管理方法を示すこと。
 - オ．業務執行に対する評価、検証方法や仕組み等を示すこと。
 - カ．業務改善に対する取組み方針や具体的な方法等を示すこと。
 - キ．想定される業務事故等をすべて明記するとともに、その防止策を示すこと。
 - ク．業務事故の発生時及び事後対応を具体的に示すこと。
 - ケ．お客様からのご意見、クレームへの対応方針とそれらの活用方法を示すこと。
 - コ．蕨市水道部に対する業務報告の方法、時期、内容等を示すこと。

(4) 個別事項に対する企画技術提案

①サービスに対する顧客満足度の向上

本業務委託の目的の1つである「より質の高いお客様サービスの提供」の実現に際し、お客様のニーズを把握し満足いただけるサービスを研究・提供していく取組みが必要と考えている。

そこで以下の項目について貴社の考え方を示すこと。

ア．顧客満足度向上に向けた取組み方針と目標。

イ．目標を達成するための具体的な方法。

②地域特性に応じたサービス提供

本市は、首都圏という生活利便性の高い土地柄、住民の入れ替わりが激しく、また、外国人住民の増加や単身世帯の増加、などによる小口利用者が増加しており、水需要の構図の変革期を迎えている。

そこで以下の項目を踏まえて企画・提案すること。

ア．無断使用や無断転出等による不明水量の減少に向けた取組み方針や効果的な取組み等。

イ．その他、貴社が考える本市の地域特性や課題を明記するとともに、それらに対するサービス提供のあり方や取組み方針等。

③社会的要請や行政的な課題に対する取組み

水道が市の行政サービスの一翼を担う機関の1つであるとともに、事業者として地域社会の一員であるという視点から、様々な社会的な要請や行政的な課題に対するより積極的な対応が求められてきている。

そこで水道部のパートナーとなる受託事業者として、今、水道部に求められる社会的な要請や行政的な課題をどう捉え、水道部とともにどのように効果的な連携、協力が図れるのかを以下の項目を踏まえて示すこと。

ア．貴社の考え方や取組み方針。

イ．生活困窮者、単身高齢世帯、空家問題等に対する蕨市水道部との連携や業務における具体的かつ有効と思われる取組み方法。

ウ．その他、業務に関連して貴社が想定しうる社会的な要請や行政的な課題で蕨市水道部と連携、協力が図れるもの。

④収納率の維持、向上

独立採算である水道事業経営の健全な運営を確保するための主たる収益である水道料金を確実に徴収していくことが、基本業務であり重要であると考えます。

貴社の収納率の維持、向上に向けた方策等について、以下の項目を踏まえて企画・提案すること。

ア．収納率の維持、更なる向上に向けた取組み方針。

イ．具体的な方法。

ウ．委託後の3年間における各年度の現年度、過年度収納率の目標値。

⑤一元のかつ各業務横断的な債権管理

公営企業会計制度の改正に伴う貸倒引当金計上の義務付けなど、財務状況のより詳細な開示への流れから、債権のより厳格かつ詳細な管理が強く求められている。

そのため、貴社が考える本委託業務における債権管理のあり方や取組み方法等について上記の状況及び以下の項目を踏まえて企画・提案すること。

- ア．貴社の考え方や取組み方針及び目標。
- イ．貴社による具体的な債権管理手法と期待される効果等。
- ウ．債権管理を実施するための組織体系及び各業務との横断的な連携方法等。
- エ．実施するための具体的な人員数や人材について。

⑥検定満期メーター交換業務における水道部との連携、協力

現在本市では、期限満了の1年前のものを対象に、地区ごとに順次メーター交換を行っている。

しかしながら、給水装置の状態や設置場所の問題、お客様都合等々、様々な事由から速やかな交換が困難なケースがある。

適正な計量を行うためには、適正な給水装置の維持管理が前提であり、そのためには、給水装置の維持管理上の問題に対する視点を持った日々の業務活動で得られる情報を整理し、速やかに対処することが必要不可欠であると考えている。

上記の課題改善のため、検定満期交換業務において水道部とどのような連携、協力が必要と考えるか、以下の項目を踏まえて企画・提案すること。

- ア．貴社の課題に対する考え方や取組み方針。
- イ．総合的かつ具体的な連携、協力方法。
- ウ．上記により期待される効果等。

⑦給水受付及び給水装置工事審査、竣工検査業務の対応

給水受付及び給水装置工事審査は、着工前の審査である。給水装置工事事業者より事前に提出されたメーター番号、口径、用途等の諸条件の確認及び設計審査手数料・工事検査手数料・水道分担金の事務処理及び給水装置工事使用材料を確認のうえ、着手させて差支えないか審査を行うものとする。

竣工検査業務は、給水工事の完了時に実施している。竣工後に、経年した際にも確認することがあることを踏まえ、給水装置工事事業者よりあらかじめ届出された給水装置工事竣工検査願に基づく現地の確認や給水装置工事竣工検査表の作成を行うものとする。以下の項目を踏まえて企画・提案すること。

- ア.貴社の課題に対する考え方や取り組み方針
- イ.総合的かつ具体的な連携又は協力、支援方法
- ウ.上記により期待される効果等。

⑧各種業務統計情報等の有効活用

現在の水道事業経営にあつては、人口の減少、節水意識の浸透、節水機器の普及や地下水利用の増加による水需要の低下への対策、管路の老朽化や耐震化に対する計画的な更新、多様化する顧客ニーズへの対応など、取り組まなければならない様々な課題がある。

そのような課題を解決していくには、正確な各種統計情報に基づく適切な経営判断を行っていく必要がある。

そのため、直接顧客と接し水道事業の主たる収益である水道料金の徴収業務を行う本委託業務にあつては、基本的な業務統計情報の提供はもとより、業務で得られる有効かつ有用な情報をいかに収集又は蓄積し、提供していくかが求められている。

蕨市水道部のパートナーである受託事業者として、業務統計情報等を水道事業経営において有効に活用するために、どのように取り組んでいくのか、取り組み方針等について、以下の項目を踏まえて企画・提案すること。

- ア. 貴社の考えや業務統計情報等の活用に対する取り組み方針。
- イ. 本業務において得られる経営上有効かつ有用な業務統計情報等及び蕨市水道部の経営判断との関係性（必要な理由、活用方法、効果など）について。
- ウ. 各種情報の具体的な収集又は蓄積、提供方法について。（目的、方法、手段など）

⑨災害時における蕨市水道部との連携、協力

東日本大震災における被害は、水道事業にとっても大きな爪痕を残しました。命の源たる飲料水の供給が寸断されることは、生命の危機を間近にし、飲料水のみならず、生活用水が医療・衛生など多方面に影響を与え、ライフラインの重要性が改めて認識されたところです。

水道部としても、水道施設の耐震化、応急給水・復旧体制の整備、災害用資機材の整備等に取り組んでおりますが、災害時における水道部との連携、協力について以下の項目について貴社の考えを示すこと。

- ア. 基本的な考え方や取り組み方針。

- イ．他の事業体での実績があれば事業体名、内容等。
- ウ．貴社が考える効果的な連携や協力方法。
- エ．上記ウを実施するための具体的な組織体制や資機材について。

⑩し尿収集手数料の徴収事務委託業務廃止に伴う水道部及び安全安心課との連携、協力

令和9年4月1日より、し尿収集手数料の徴収事務については委託業務から除外する予定である。除外することに伴い、安全安心課へのデータ等引継業務を行う必要がある。引継業務を適正に行うためには、水道部及び安全安心課との連携、協力が必要不可欠であるため、以下の項目について貴社の考えを示すこと。

- ア．基本的な考え方や取組み方針。
- イ．貴社が考える効果的な連携や協力方法。
- ウ．上記イを実施するための具体的な組織体制や資機材について。