

大津市企業局お客様センター業務 企画提案書等作成要領

1 目的

本要領は、「大津市企業局お客様センター業務」に係る委託の相手方となる事業者の選定にあたり、企画提案書等の作成方法について、必要な事項を定める。

2 概要

- (1) 企画提案書等の作成については、以下の資料に基づき作成すること。
 - ① 大津市企業局お客様センター業務公募型プロポーザル実施要領(以下「実施要領」という。)
 - ② 大津市企業局お客様センター業務委託仕様書
 - ③ 大津市企業局お客様センター業務細目
 - ④ 大津市企業局お客様センター業務審査要領
- (2) 企画提案書については、1 者 1 提案とし、企画提案書を受け付けた後の追加及び修正は認めない。
(本市が補正等を求める場合を除く。)
- (3) 企画提案書等に記載された内容は、特に明記のない場合、契約後に追加費用を伴わず実施する意向があるものとする。

3 企画提案書等作成書類

- (1) 企画提案書
- (2) 企画提案書（概要版）
- (3) 価格見積書【実施要領 様式 7】
- (4) 会社概要（パンフレット等）

4 企画提案書の作成について

- (1) 企画提案書は A 4 縦（片面印刷）、文字方向は横書き、左辺長辺綴じとする。
- (2) A 4 にて記載が困難な部分は A 3 でも構わないが、A 4 の大きさに折って綴じこむこと。
- (3) 記載に用いるフォントサイズは任意とするが、見やすいように工夫すること。
- (4) 作成に当たっては、大津市企業局お客様センター業務審査要領中の「評価項目」の項目順序に従って記載すること。
- (5) 企画提案書には必ずページ番号を付番すること。
- (6) 評価項目ごとに指定するページ数を超えている場合は、その超えたページ数の部分は評価しない。
この場合において、評価しないページ数の部分は、大津市において判断するものとする。
- (7) 紙ベース（片面印刷）による提出と併せて電子媒体も提出すること。

5 企画提案書（概要版）の作成について

- (1) 件名は「大津市企業局お客様センター業務企画提案書（概要版）」とすること。
- (2) 上記（概要版）はA4版で、おおむね1枚から2枚にまとめること。
- (3) 大津市企業局お客様センター業務審査要領の「評価項目」ごとに、「提案内容の概要」、「提案による効果」を簡潔にまとめること。

6 企画提案書の構成

企画提案書は以下の構成及び指定するページ数以内で作成することとし、以下項目に加えて、新たな項目について提案を行うことは妨げない。

評価項目			ページ数
ア	業務受託の体制	① 十分な体制整備 ② 基本的な考え方の理解度 ③ 優秀な従業員の確保、育成 ④ 適正な人員配置 ⑤ データ管理、セキュリティ対策 ⑥ 危機管理体制 ⑦ セルフモニタリング ⑧ スムーズな業務引継のための方策	8ページ以内
イ	業務執行計画	① 窓口業務及び電話対応業務についての意識・姿勢、現金取扱についての意識・姿勢 ② 業務繁忙期の人員体制及び迅速、確実なデータ処理 ③ 実務経験者の配置と担当者の研修体制 ④ 地理的特性や水道・ガスの同時検針を考慮した業務執行計画 ⑤ 高い目標設定や誤針防止等について ⑥ 滞納整理業務及び債権管理業務の人材確保、教育の考え方及び適正な人員配置 ⑦ 滞納者との適切な対応、給水停止業務の執行体制、収納率の向上対策等 ⑧ 水道・ガスメーター管理等業務の人員配置、執行体制等 ⑨ ガス託送契約に関する業務の人員配置、事務の執行体制等 ⑩ 最終保障供給関連業務の執行体制等 ⑪ 水道・下水道・ガス審査等窓口業務の執行体制等	12ページ以内

ウ	従業員（検針担当）の処遇	① 検針業務体制の確保 ② 勤務条件	2 ページ以内
エ	事務ミス防止	① 具体的な提案	2 ページ以内
オ	働き方改革	① 具体的な提案	2 ページ以内
カ	その他優れた提案	① 具体的な提案	2 ページ以内

7 価格見積書について

価格見積書【様式 7】には、令和 9 年 4 月 1 日から令和 14 年 3 月 31 日までの業務に要する以下の費用（消費税額及び地方消費税額を加算しない金額）を見積もること。

ア 水道等開閉栓等業務

各開閉栓想定件数×単価

イ 検針業務

検針件数×単価

ガス負荷計測器検針件数×単価

汚水排出量認定計測装置確認件数×単価

ウ 最終保障供給関連業務

受付件数×単価

エ 上記業務（水道開閉栓等業務、検針業務及び最終保障供給業務）以外の業務にかかる見積額

8 提出書類

(1) 提出部数

① 企画提案書 10 部

② 企画提案書（概要版） 10 部

※ 企画提案書及び企画提案書（概要版）は、参加希望者が特定できる項目（企業名、組織名称、ロゴマーク等）をすべて削除して提出すること。

③ 価格見積書【実施要領 様式 7】 1 部

④ 会社概要（パンフレット等） 1 部

⑤ 電子媒体（CD または DVD） 1 式

※①～④について電子データ（PDF）で保存したもの。

(2) 提出期限 令和 8 年 11 月 9 日（月） 午後 5 時 00 分まで（必着）

(3) 提出方法

郵送に限る。なお、配達されたことが証明できる方法によることとし、締切日までに到着したものに限り受け付ける。郵便事故等については提出者のリスク負担とする。

(4) 提出場所 〒520-0037 大津市御陵町 3 番 1 号

大津市役所内郵便局留

大津市企業局企業経営部料金収納課 宛て