

別紙1 業務提案書記載事項一覧

| 区分 | 提案書に記載を求める事項 | 重点項目 |
|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I 業務体制及び業務執行計画 | 業務体制及び業務執行計画 | ア 上下併用区域をはじめ、水道又は下水道の複雑な使用状況、さらには複数の料金体系のある、本業務をどのように遂行していこうと考えているのか。 |
| | | イ 各業務における指揮命令系統及び責任体制についてどうするのか。 |
| | | ウ 苦情等に対し、どのような（年齢、経験等）人材で対応し、どのように処理するのか。 |
| | | エ 急な欠員や災害等の緊急事態が発生した場合、どのように対応するのか。 |
| II 業務等に関する企画及び技術提案 | 1. 窓口業務に関する企画及び技術提案 | ア 電話受付・料金収受等について、接遇等専門的知識及び経験を有している人員の配置をどのように行うのか。 |
| | | イ 営業時間及び休日・夜間対応についてどうするのか。 |
| | | ウ その他、窓口に関する業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。 |
| | 2. 水道メーター検針業務に関する企画及び技術提案 | ア 検針員の業務管理（指導・研修、検針遅れの対応、漏水発見、無届使用等）をどのように行うのか。 |
| | | イ 異常水量（水量の大幅増減）があった場合、どのように対応するのか。 |
| | | ウ 誤検針防止対策をどのように行うのか。また、誤検針があった場合、どのように対応するのか。 |
| | | エ その他、水道メーター検針に関する業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。 |
| | 3. 水道料金等の収納業務（滞納整理を含む）に関する企画及び技術提案 | ア 適正な現金の収受及び管理をどのように行うのか。 |
| | | イ 生活困窮者等に対して、どのように対応するのか。 |
| | | ウ 給水停止執行後の未納者に対してどのように対応するのか。 |
| | | エ 悪質滞納者、不当要求をしてくる使用者等に対し、どのように対応するのか。 |
| | | オ その他、水道料金等の収納（滞納整理を含む。）に関する業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。 |
| | 4. 電算処理業務に関する企画及び技術提案 | ア システムの保守、データのバックアップ体制についてどうするのか。 |
| | | イ 時効管理機能、不納欠損処理、執行停止等の管理についてどうするのか。 |
| | | ウ 各種帳票のデータ出力について、どのようなものとするのか。 |
| | | エ 料金改定等に伴うシステム改修や機能追加などのカスタマイズについてどのように対応するのか。 (有償、無償の範囲等、具体的に明記すること。) |
| | | オ 契約締結から業務開始までの準備期間について、移行体制・移行計画をどのように予定しているのか。 (業務従事者の確保、研修、引継ぎ等の体制・スケジュールの記載が具体的に明記すること。) |
| | | カ 契約期間終了にあたり、事前に新たな受託事業者に対して円滑に業務を引継ぐ体制をどのようにとるのか。 (引継内容、引継体制、スケジュールについてどのように考えているのか。) |
| | | キ その他、電算処理に関する業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。 |
| | 5. 開閉栓業務に関する企画及び技術提案 | ア 無届により転居した未納者等の調査をどのような方法で行うのか。 |
| | | イ 繁忙期における開閉栓業務についてどのような体制をとるのか。 |
| | | ウ その他、開閉栓及び精算に関する業務の改善又は効率化について、どのような提案があるか。 |
| | 6. 個人情報保護、危機管理対応及び不祥事防止に関する企画及び技術提案 | ア 電算処理システムをはじめ、全ての情報に対するセキュリティ対策をどのようにするのか。 |
| | | イ 業務中の事故、システム故障、盗難等による個人情報流出などの緊急事態に対して、どのような対応をとるのか。 |
| | | ウ 地震、火災等の災害に備え、十分な防災対策をどのように行うのか。また、災害が発生した場合、どのように対応するのか。 |
| | | エ 公営企業の業務受託者としてコンプライアンスをどのように確立するのか。また、不祥事の防止又は発生時の対応はどのようにするのか。 |
| | | オ その他、個人情報保護、危機管理対応及び不祥事防止に関する業務提案はあるか。 |
| | 7. その他徴収事務業務に係るお客様サービス向上等の企画及び技術提案 | ア お客さまサービスの低下とならないような業務引継（準備期間又は契約期間終了後）について、どのような体制及び方法を考えているのか。 |
| イ お客様サービス及び業務品質の向上についてどのような提案があるか。 | | |