

企画提案書作成要領

1 注意事項

(1) 趣旨

本書は、「芦屋市水道料金収納業務等業務委託提案依頼用仕様書」に対する、提案者及び提案する業務の考え方、具体的実現方法の提案を求めるものである。

よって、提案者は企画提案書作成において特段の記載がなくても、本市が示す業務の内容に十分に留意し回答すること。

また、本市職員に作業が発生する場合は、本市職員の負担が最小限になるよう提案を行うこと。

(2) 企画提案書作成要領

- ① 企画提案書はA 4 縦両面印刷（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 作成に当たっては、提案依頼書中の「評価基準表」の項目順序に従って記載すること。
- ④ 企画提案書には必ずページ番号を付番すること。
- ⑤ 印刷物については、各節ごとにインデックスをつけること。
- ⑥ 表紙及び背表紙には件名と提案業者名を記入すること。

(3) 企画提案書

「芦屋市水道料金収納業務等業務委託提案方式実施要領」のとおり、別紙「芦屋市水道料金収納業務等業務委託提案依頼用仕様書」及び提案依頼書中の「評価基準表」に基づき、企画提案書を作成してください。

企画提案書については、1 者 1 提案とします。

企画提案書を受け付けた後の追加及び修正は認めません。（本市が補正等を求める場合を除く。）

なお、「評価基準表」にある項目に即して、作成するものとします。

(4) 見積書

見積書作成においては下記に留意すること。

- ① 明細書の項目は、省略せずに内訳金額を記入すること。
一括の金額計上で中身が見えない記載方法としないこと。
- ② 契約締結に当たっては、見積書に記載された金額に当該金額の 1 0 0 分の 1 0 に相当する額を加算した金額（当該金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）をもって契約金額とするので、見積者（提案者）は消費税に係る課税業者であるか免税業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の 1 1 0 分の 1 0 0 に相当する金額を見積書に記載してください。

③ 見積りに際しては、芦屋市財務会計規則、芦屋市水道事業契約規程その他関係法令に従うものとするとともに前記提案依頼用仕様書を精読の上、見積書を作成してください。

④ 見積書の件名は、「芦屋市水道料金収納業務等業務委託」とし、宛先は芦屋市水道事業管理者の権限を行う市長 芦屋市長宛とし、封入の上、提出してください。

(5) 提出書類

① 提出方法 下記提出先までご持参ください。提出の際は、事前に提出日時を水道業務課まで連絡してください。

② 提出部数

(ア) 企業評価項目に関する確認書類一式 各 1 部

(イ) 企画提案書 10 部

(ウ) 見積書 1 部

(エ) 決算書（過去 3 年分） 各 1 部

③ 提出期限 令和 8 年 1 月 14 日（水）17 時まで

④ 提出先 〒659-8501

兵庫県芦屋市精道町 8 番 28 号

芦屋市上下水道部水道業務課（担当：頭井、夏川）

TEL 0797-38-2081

FAX 0797-38-2165

(6) 留意事項

提案内容については、本審査のヒアリングにおいて内容を確認するものとする。

なお、当該提案内容は提案書に提示した予定金額の範囲で提供されるものとし、追加費用は認めない。

2 提案内容

(1) 取組方針について

本業務の目的実現に向けた基本的な業務取組方針を記載してください。

(2) 配置人員について

業務を実施するために必要な組織体制や人員配置計画、配置予定者の経験等を記載してください。

(3) 本社からのバックアップ体制について

業務で発生した事故・トラブル等で事業所内の人員で対応できない場合、事故・トラブル等に対応するための体制及び人員をどのように確保しているか記載してください。

(4) 人材育成について

各業務を実施するにあたり必要と考える人材の育成について、内容・手法を含めて記載してください。

(5) 窓口・収滞納・検針業務について

窓 口 業 務…迅速・正確・丁寧な窓口に必要なと考えるものを記載してください。また、それを実現するための取り組みを記載してください。

収滞納業務…正確な収納金の取扱い、収納率を維持・向上するための考えを記載してください。

検 針 業 務…正確な検針業務のための具体的な方策を記載してください。

(6) その他サービス向上のための提案について

市民サービス向上や業務改善のために効果が期待できるサービスや取組み、芦屋市水道事業において貴社が活かせる強みを具体的に記載してください。

(7) 公金管理について

公金を取り扱う者としての責務についての考え方とその責務を果たすための方策を記載してください。

(公金管理についてマニュアル等がある場合は関係書類を添付してください。)

(8) 個人情報保護について

委託業務における個人情報の取扱いに関する考え方や個人情報漏えいの事故発生の未然防止、発生リスクを低減するため、個人情報の管理についてどのように具体的に取り組むのか記載してください。

(個人情報保護方針、マニュアル等がある場合は関係書類を添付してください。)

(9) 災害・緊急時等危機管理に対する考え方について

危機管理に対する考え方を記載してください。

また、災害発生時、受託業者として芦屋市水道事業に協力できる事項と内容を具体的に記載してください。

現行、「水道施設の災害に伴う応援協定」、「渇水時の節水対策に伴う応援協定」及び「要支援世帯の早期把握の協力に関する協定」を委託業者と締結していますが、貴社と契約締結に至った場合、同等の協定を締結できるか記載してください。

以上

水道施設の災害に伴う応援協定書

芦屋市上下水道部（以下「委託者」という。）と〇〇株式会社（以下「受託者」という。）は、地震、風水害その他による被害（以下「災害」という。）の発生時における応援業務に関し、次のとおり協定を締結する。

（目的）

第1条 この協定は、災害の発生により市民のライフラインとしての水道施設が被災した場合、速やかに給水能力を回復するため、委託者の要請に基づき、受託者が実施する応援業務に関し、必要な事項を定めるものとする。

（応援要請）

第2条 委託者は、災害の発生時において、水道施設の復旧作業に受託者の応援業務が必要であると認めたときは、これを受託者に対し要請することができる。

（応援要請の手続）

第3条 前条の規定による応援の要請は、次の事項を明らかにし文書で行うものとする。ただし、緊急を要するときは、口頭又は電話等により要請を行うことができるものとし、後日速やかに文書を送付するものとする。

- （1） 災害の状況
- （2） 必要とする人員
- （3） 応援の場所及び応援場所への経路
- （4） 応援の期間
- （5） 前各号に掲げるもののほか必要な事項

（応援要員の派遣）

第4条 受託者は、前条の規定により応援の要請を受けたときは、速やかに応援業務を行うための体制を整え、必要な人員、機材等を出動させ、委託者が行う復旧作業に協力するものとする。

2 前項の規定による応援業務を行うにあたり、受託者は、委託者の職員の指示に従うものとする。

（応援業務）

第5条 受託者が行う応援業務は概ね次のとおりとする。

- （1） 広報
- （2） 電話対応
- （3） 応急給水
- （4） 前各号に掲げるもののほか特に要請のあった事項

（経費の負担）

第6条 この協定に基づき、受託者が行った応援業務に要した費用については、委託者が負担するものとする。

2 前項に規定する費用は、委託者が定める基準により積算した額に基づき、受託者が応援業務に要した費用を請求するものとする。

(労災補償)

第7条 受託者の応援従業員が応援業務により負傷し、疫病にかかり又は死亡した場合は、受託者の労災保険により補償するものとする。

(連絡責任者)

第8条 委託者及び受託者は、災害情報の伝達を正確に行うため、連絡責任者を定めるものとする。

(報告事項)

第9条 受託者は、この協定による応援業務に協力できる人員及び機材等の状況把握に努め、委託者の要請により報告するものとする。

(協議)

第10条 この協定に定めのない事項及びこの協定の内容に疑義が生じた場合は、その都度委託者と受託者が協議して定めるものとする。

(有効期間)

第11条 この協定は、協定成立の日から、その効力を有するものとし、委託者又は受託者が文書をもって協定の解除を通知しない限り、令和〇年〇月〇日までその効力を持続する。

この協定の成立を証するため、協定書を2通作成し、委託者及び受託者記名押印のうえ、各自1通を保有するものとする。

令和〇年〇月〇日

委託者 芦屋市精道町7番6号
芦屋市
芦屋市水道事業管理者の権限を行う市長
芦屋市長 高島 峻輔

受託者

渇水時の節水対策に伴う応援協定書

芦屋市上下水道部（以下「委託者」という。）と〇〇株式会社（以下「受託者」という。）は、渇水時の節水対策業務に関し、次のとおり協定を締結する。

（目的）

第1条 この協定は、渇水時において、市民生活を確保するため、委託者の要請に基づき、受託者が実施する応援業務に関し、必要な事項を定めるものとする。

（対象となる渇水）

第2条 この協定の対象となる渇水は、芦屋市上下水道部危機管理対策マニュアルに基づき、芦屋市渇水対策本部が設置された場合とする。

（応援要請）

第3条 委託者は、渇水時における節水対策業務の応援が必要であると認めたときは、これを受託者に対し要請することができる。

2 受託者は、委託者より前項の規定による協力要請を受けたときは、委託者の行う節水対策に協力する

（応援要請の手続）

第4条 前条の規定による応援の要請は、次の事項を明らかにし文書で行うものとする。

- （1） 渇水の状況
- （2） 必要とする人員
- （3） 応援業務内容
- （4） 応援の期間
- （5） 前各号に掲げるもののほか必要な事項

（応援要員の派遣）

第5条 受託者は、前条の規定により応援の要請を受けたときは、速やかに応援業務を行うための体制を整え、必要な人員等を出動させ、委託者が行う節水対策業務に協力するものとする。

（応援業務）

第6条 受託者が行う応援業務は概ね次のとおりとする。

- （1） 節水広報活動
- （2） 大口需要者への節水協力依頼
- （3） 節水ビラの各戸配布
- （4） 前各号に掲げるもののほか特に要請のあった事項

（経費の負担）

第7条 この協定に基づき、受託者が行った応援業務に要した費用については、委託者が負担するものとする。

2 前項に規定する費用は、委託者が定める基準により積算した額に基づき、受託者が応援業務に要した費用を請求するものとする。

（労災補償）

第8条 受託者の応援従業員が応援業務により負傷し、疫病にかかり又は死亡した場合は、受託者の労災保険により補償するものとする。

(協議)

第9条 この協定に定めのない事項については、その都度委託者と受託者が協議して定めるものとする。

(有効期限)

第10条 この協定は、協定成立の日から、その効力を有するものとし、委託者又は受託者が文書をもって協定の解除を通知しない限り、令和〇年〇月〇日までその効力を持続する。

この協定の成立を証するため、協定書を2通作成し、委託者及び受託者記名押印のうえ、各自1通を保有するものとする。

令和〇年〇月〇日

委託者 芦屋市精道町7番6号

芦屋市

芦屋市水道事業管理者の権限を行う市長

芦屋市長 高島 峻輔

受託者

(参考)

要支援世帯の早期把握の協力に関する協定書

芦屋市上下水道部（以下「委託者」という。）と〇〇株式会社（以下「受託者」という。）は、要支援世帯の早期把握に関し、次のとおり協定を締結する。

（目的）

第1条 この協定は、生活困窮世帯や高齢者世帯など支援や保護が必要な世帯を早期に把握し、必要な支援を行うための情報の連絡、連携を強化することを目的とし、自らの業務に支障のない範囲において、委託者に協力するための必要な事項を定めるものとする。

（協力の内容）

第2条 受託者は、本市内において業務活動中に、支援や保護を求められた場合又は訪問世帯において異変を発見した場合、委託者に通報するものとする。

2 前項の規定による通報に係る費用は、受託者の負担とする。

（対応）

第3条 委託者は、前条第1項の規定による受託者からの通報があったときは、当該通報に係る問題等の解消のために誠実に対応しなければならない。

（免責）

第4条 受託者は、第2条第1項の規定による通報を行わなかった場合であっても、その後生じた問題等について、その責任を負わないものとする。

（秘密保持の義務）

第5条 受託者は、この協定に当たって知り得た個人情報その他の秘密事項を他に漏らしはならない。この協定書に基づく協力が終了した場合においても、同様とする。

2 本協定は、個人情報を取り扱う業務であるため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、関係法令等のほか、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

（協議事項）

第6条 この協定に定めのない事項及びこの協定の実施について疑義が生じたときは、その都度委託者と受託者双方が協議して定めるものとする。

（有効期間）

第7条 この協定は、協定成立の日から、その効力を有するものとし、委託者又は受託者が文書をもって協定の解除を通知しない限り、令和〇年〇月〇日までその効力を持続する。

この協定の成立を証するため、協定書を2通作成し、委託者及び受託者記名押印のうえ、

各自 1 通を保有するものとする。

令和○年○月○日

委託者 芦屋市精道町 7 番 6 号

芦屋市

芦屋市水道事業管理者の権限を行う市長

芦屋市長 高島 峻輔

受託者

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法律の遵守)

第1条 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）に基づき、個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。なお、受託者は協定書に基づく協力を行う場合における個人情報の取扱いについては、委託者と同様に、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない（個人情報保護法第66条第2項）。また、受託者が個人情報取扱事業者（個人情報保護法第16条第2項）に該当する場合には、安全管理措置義務に加えて、個人データに関する安全管理措置の規定（個人情報保護法第23条）についても遵守しなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者は、この協定による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。協定期間満了後又は協定解除後も、同様とする。

(目的外収集・利用の禁止)

第3条 受託者は、この協定による事務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、協定事務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への提供の禁止)

第4条 受託者は、この協定による事務を処理するために収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第5条 受託者は、この協定による事務を処理するため委託者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(適正管理)

第6条 受託者は、この協定による事務を処理するため委託者から提供を受けた個人情報及び自らが収集した個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止に努め、これらの個人情報を適正に管理しなければならない。また、これらの個人情報の管理及び委託者との連絡や確認を行うための管理責任者を定め、書面をもって委託者に通知するものとする。通知後、管理責任者を変更する場合は、書面をもって委託者に通知する。管理責任者は、この協定による業務に従事する者に対し、特記事項に定める事項を適切に実施するよう監督しなければならない。

(従事者への周知)

第7条 受託者は、この協定による業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても当該協定による業務に関して、知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知しなければならない。

(教育の実施)

第8条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項に定める、業務に従事する者が遵守すべき事項その他この協定による業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を、業務に従事する者全員に対して実施しなければならない。

(資料の受渡し及び使用場所等の特定)

第9条 受託者は、この協定による事務を処理するため委託者から個人情報が記録された資料等の提供を受ける場合は、受渡しに関して委託者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、その資料の使用場所、保管場所、管理方法及び業務の実施体制について事前に定め、委託者に通知しなければならない。

(個人情報の取扱いに関する検査)

第10条 受託者は、この協定による業務の個人情報の取扱いが適正か検証するために委託者が行う検査等に協力し、検査等に必要な情報を提出しなければならない。また、委託者による個人情報の適正な取扱いに必要な指示に従わなければならない。なお、検査は「芦屋市水道料金収納業務等業務委託」の検査内で行う。

(事故の場合の措置)

第11条 受託者は、この協定に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。協定期間満了後又は協定解除後も、同様とする。なお、個人情報保護法第68条に基づき、個人情報保護委員会に報告する事態が生じた場合は、直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従い、書面で報告書を提出するものとする。

(資料等の返還等)

第12条 受託者がこの協定による事務を処理するために、委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この協定終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。委託者の承諾を得て行った複写又は複製物については、廃棄又は消去しなければならない。ただし、委託者が別に指示したときは当該方法によるものとする。受託者は、個人情報の廃棄又は消去を行った後、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び廃棄又は消去の内容を記録し、書面により委託者に対して報告しなければならない。

(損害賠償)

第13条 受託者が故意又は過失により個人情報を漏えいしたときは、受託者はそれにより生じた損害を賠償しなければならない。