

水道修繕受付センター応募事業者グループ 企画提案書①

◎ 下表の必要事項をご記入ください

1 代表者

①	事業者名				
②	代表者氏名				
③	所在地（住所）	〒			
④	連絡先	電話		FAX	
		e-mail			
⑤	神戸市指定 給水 装置工事事業者	業者コード	第		号
⑥	神戸市下水道 排水 設備指定工事者	指定番号	第		号
⑦	業務実績・地域貢献度（電話受付業務を再委託する場合は、再委託先の業務実績）				
(1)	平成31年度以降に、国又は地方公共団体発注の同種の業務を受注した実績があればご記入ください。 （電話受付業務、給水装置の修繕業務と同種の業務）				
(2)	本市と代表事業者との間に連携・協力に関する協定等の締結、その他神戸市内での地域活動への参加実績があれば、ご記入ください。（協定書の写しや活動写真等を必要に応じて添付ください。）				

水道修繕受付センター応募事業者グループ 企画提案書②

◎下表の必要事項をご記入ください

2 参加事業者 ※別途、「参加事業者一覧表【様式2-2別紙】」をご提出ください。

(1)電話受付事業者		合計		者							
(所在地内訳)											
市内		者	市外		者						
(2)修繕事業者数											
(所在地内訳)		合計		者							
東灘区		者	灘区		者	垂水区		者	西区		者
中央区		者	兵庫区		者	北区		者			
長田区		者	須磨区		者						
(3)漏水調査事業者数											
(所在地内訳)		合計		者	※うち修繕事業者との重複		者				
市内		者	市外		者						
(4)委託工事事業者数											
(所在地内訳)		合計		者	※うち修繕事業者との重複		者				
市内		者	市外		者						
◎グループ全体の参加事業者数											
		合計		者	(代表者含む)						
		※うち市内業者		者							

水道修繕受付センター応募事業者グループ 参加事業者一覧表【様式2-2別紙】

	指定業者 コード	事業者名	所在地	電話番号	業務内容（該当するものに○を記入）				R3年度修繕工事件数		
					電話受付	修繕	漏水調査	委託工事	上水	下水	うち集合住宅
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											
50											
51											
52											
53											
54											
55											
56											
57											
58											
59											
60											
集計欄（業務内容ごとの業者数・種類ごとの修繕工事件数の合計を右欄にご記入ください）											

【注】行が不足する場合は、適宜追加してください。

水道修繕受付センター応募事業者グループ 企画提案書③

3 電話受付体制

◎以下の事項について、提案内容をご記入ください。（必要に応じて参考資料を添付ください。）

① 24時間365日対応し、月平均の応答率85%を維持するための方法
（平日昼間と夜間・休日に対応が異なる場合や電話件数が一時的に増加した場合の対応方法についても記入してください。）

② お客さまの相談内容に応じて、適切な対応をするための方法
（例：IVRの振り分け方法、お困りのお客さまの不安を和らげる対応など）

③ 修繕の手配を求めるお客さまに速やかに事業者を手配するための方法
（例：電話受付事業者と修繕等事業者との連携方法など）

④ 電話受付時に知り得た個人情報や録音した通話内容の取扱い、処分方法

水道修繕受付センター応募事業者グループ 企画提案書④

4 修繕工事体制

◎以下の事項について、提案内容をご記入ください。（必要に応じて参考資料を添付ください。）

① 修繕依頼から（土日祝日は休日明け9時より）24時間以内に修繕事業者と修繕予定日を決定し、1週間以内の月平均修繕対応率90%を維持するための方法
（平日昼間と夜間・休日に対応が異なる場合や修繕依頼件数が一時的に増加した場合の対応方法についても記入してください。）

② 着工前のお客さまへの事前説明の方法 ※お客さま費用負担範囲の修繕の場合を含む。
（事前説明の内容や作業手順、費用負担区分の説明、金額の提示方法について記入してください。）

③ 現地確認の結果、道路部の修繕など水道局が対応すべき事項であった場合の連絡方法
（例：修繕等事業者と水道局との連携方法など）

④ 修繕等現場作業時における個人情報の取扱い、処分方法

水道修繕受付センター応募事業者グループ 企画提案書⑤

5 苦情処理体制

◎以下の事項について、提案内容をご記入ください。（必要に応じて参考資料を添付ください。）

① お客さまからの苦情についての処理体制

（神戸市及び水道局のコールセンター、ホームページ等に寄せられた苦情への対応を含む。）

② 再発防止策の検討方法

水道修繕受付センター応募事業者グループ 企画提案書⑥

6 お客さま満足度向上のための取組

◎以下の事項について、提案内容をご記入ください。（必要に応じて参考資料を添付ください。）

① 「お客さま満足度アンケートはがき」の回収率を向上させるための方法

（はがき以外の媒体を使用する提案があればご記入ください。）

② アンケート結果、意見を事業運営に反映するための方法

③ その他、グループ独自で実施するお客さま満足度向上への取り組み方法

（例：いわゆる「悪質事業者」との違いを明確にするための工夫やスマホ対応ホームページの作成など）

水道修繕受付センター応募事業者グループ 企画提案書⑦

7 広報体制・企画

◎以下の事項について、提案内容をご記入ください。（必要に応じて参考資料を添付ください。）

① 神戸市水道事業、下水道事業など神戸市政のイメージアップにつながる広報

（例：神戸市水道局、建設局下水道部等と連携した広報など）

② グループの特色を生かした広報企画

（例：神戸市の委託事業であることや、withコロナ、アフターコロナを意識した広報手段など）