

## 料金徴収業務委託業務提案書に係る説明書

静岡県道路公社が発注する平成 29 年度料金徴収業務委託に係る入札公告（総合評価落札方式（提案評価方式）事前審査型）（以下「公告」という。）に係る入札に参加する者は、公告及びこの料金徴収業務委託業務提案書に係る説明書（以下「説明書」という。）に基づき、業務提案書を作成してください。

### 1 この説明書の対象とする公告

(1) 入札公告日 平成 29 年 12 月 7 日

(2) 入札執行者 静岡県道路公社理事長 矢野弘典

(3) 入札番号及び委託業務の名称

入札番号 第 1002 号 平成 29 年度 有料道路「伊豆中央道」及び有料道路「修善寺道路」

#### 料金徴収業務委託

入札番号 第 1003 号 平成 29 年度 一般自動車道「伊豆スカイライン」料金徴収業務委託

入札番号 第 1004 号 平成 29 年度 一般自動車道「箱根スカイライン」料金徴収業務委託

入札番号 第 1005 号 平成 29 年度 有料道路「浜名湖新橋」料金徴収業務委託

入札番号 第 1006 号 平成 29 年度 有料道路「新掛塚橋」料金徴収業務委託

### 2 業務提案書の提出

(1) 提出期間

公告 9 (2) アに示すとおり

(2) 提出方法

必ず入札書と共に提出すること

(3) 提出内容

ア 業務提案書 表紙（様式第 1 号） 1 部

イ 業務提案書 提案（様式第 2-1 号～2-4 号） 7 部（うち 1 部はアと共に綴じ込むこと）

ウ 提出時の注意点

- ・ア 1 部は必ずイ 1 部と添付書類を全て左肩で綴じ込んで一体にして提出すること。
- ・イ 6 部は、それぞれ様式第 2-1 号～2-4 号の 4 枚を左肩で綴じ込んで提出すること。

### 3 業務提案書の作成

ア 作成方法

別表に基づき作成すること。書類の作成に用いる言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時及び計量法によるものとし、文字サイズは 11 ポイント以上とする。

イ 業務提案書の効力

業務提案書に記載した内容は、落札者となり契約に至った場合には履行義務を伴う。

ウ 業務提案書の無効

この説明書及び書式に示された条件に適合しない業務提案書は、手続き上無効として取扱う。

#### 4 業務提案書の評価基準

入札結果及び業務提案書による評価基準は、公告に示すとおり。

別表 業務提案書の作成要領

業務提案書の記載項目			記載内容に関する留意事項	
共通事項			<ul style="list-style-type: none"> <li>1項目につきA4版1枚(片面)に記載することとし、概念図、出典の明示できる図表、既往成果、写真等を用いることができる。</li> <li>提案者名(会社名、担当者名等)が分かる記載は一切しないこと。</li> </ul>	
様式第1号 業務提案書 表紙	1	業務実施体制	公的機関からの表彰等の有無 <ul style="list-style-type: none"> <li>平成24年10月以降に公的機関等から表彰を受けているときは、その内容を記載の上、表彰状の写しを添付すること。</li> <li>ISO9001、ISO14001、OHSAS18001等の認証を取得しているときは、その内容を記載の上、認証証明書等の写しを添付すること。</li> </ul>	
	2-1		即時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社と現場(料金所)の連絡体制、トラブル発生時等の対応方法、料金所対応についての意思決定方法と行動の流れ等、業務運営における基本的な体制と方針について記載すること。</li> </ul>
様式第2号 業務提案書 提案	2-2	サービス品質向上に向けた取組	責任者の配置方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>責任者はどのような人材を配置する方針か、なるべく実際に配置予定の人材を決定したうえで、その人柄や能力等について具体的に記載すること。</li> </ul>
	2-3		徴収員の採用方針 教育方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>徴収員はどのような人材が必要と考え、どのような人材を採用する方針か、またその実現のための採用方法や見込み等についてできるだけ具体的に記載すること。</li> <li>徴収員の教育のためにどのようなことを実施する方針か、効果を上げるためにどのような工夫を行うか等についてできるだけ具体的に記載すること。</li> </ul>
	2-4		利用客サービス向上のための具体的な対策の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>料金所における利用客サービス向上のために、どうすれば利用客の満足度を向上させられるか、どのようなことが実施できるかという観点で、接遇だけに限らず幅広い視野で検討し、実施できる内容を具体的に提案すること。</li> </ul>