

提案書記載項目について

項目		No.	企画提案書への記載内容
1	会社概要		貴社の基本情報（所在地、資本金等）、経営状態、過去３年間の決算資料をご提出ください。なお、共同事業体で参加する場合は、構成団体ごとに提出してください。
2	業務実績		窓口業務、窓口案内業務、郵送請求業務、電話対応業務・個人番号カード交付業務、住居表示業務について貴社の実績を記載してください。 ・自治体での実績 自治体名、取扱年度、取扱場所、取り扱った内容及び件数（戸籍住民業務かその他業務か、また申請書類審査や制度説明等、専門的知識を必要とする業務であるか等も詳細に記載してください。） ・民間企業での実績 等
		2-1	窓口業務の実績
		2-2	案内業務の実績
		2-3	郵送請求業務の実績
		2-4	関連システムの構築及び管理・運用業務の実績
		2-5	個人番号カード交付等業務の実績
		2-6	住居表示業務の実績
3	業務改善提案		大田区D X推進計画及び大田区持続可能な自治体経営実践戦略において「窓口D Xの推進」や「窓口サービスの向上」を重点的な施策に位置付けています。 本業務の運営に当たり、現行業務の品質を維持するだけでなく、D Xの積極的な活用により、区民サービスの向上及び業務効率化を図るための改善提案を記載してください。 なお、以下の視点を参考にしてください。 （１）非接触でのサービスの提供等「行かない窓口」 （２）オンラインや情報連携等の活用「書かない窓口」 （３）待ち時間の短縮「待たない窓口」 （４）ワンストップ化・バックオフィスとの連携「回らない窓口」
4	配置予定の業務従事者の経歴、経歴、身分、人員配置計画		統括責任者及び業務責任者（以下「統括責任者等」という。）の配置予定者の経歴・経験を記載してください。 ・自治体での経験の有無（A市B課で〇〇業務受託開始時に統括責任者としてXX年X月～XX月まで就業、B区C課D係で窓口責任者としてXX年X月～XX月まで就業、E町の△業務で郵送請求業務・電話対応業務をX年経験等）を具体的に記載してください。
		4-1	統括責任者
		4-2	業務責任者
			統括責任者等以外の従事者について記載してください。
		4-3	採用予定者のうち、経験者と新規採用別の割合を記載してください。
		4-4	外国語（英語・中国語・ハングル語等）に対応可能な業務従事者の配置を記載してください。

		4-5	毎月及び曜日ごとの窓口人員配置を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載してください。
		4-6	毎月及び曜日ごとの窓口案内員人員配置を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載してください。
		4-7	毎月及び曜日ごとの郵送請求人員配置を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載してください。
		4-8	毎月及び曜日ごとの電話対応人員配置を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載してください。
		4-9	（事務進捗管理、予約システム構築・管理）毎月及び曜日ごとの人員配置を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載してください。
		4-10	（問い合わせ・予約受付コールセンター）毎月及び曜日ごとの人員配置を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載してください。
		4-11	（個人番号カード交付準備）毎月及び曜日ごとの人員配置を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載してください。
		4-12	（個人番号カード搬送）毎月及び曜日ごとの人員配置を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載してください。
		4-13	（個人番号カード交付窓口）毎月及び曜日ごとの人員配置を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載してください。
		4-14	（通知等管理業務）事務進捗管理、毎月及び曜日ごとの人員配置を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載してください。
		4-15	業務間のフレキシブルな対応や繁忙時の応援体制等についての工夫があれば記載してください。
5	指導研修体制等		委託業務における遂行レベルの確保・向上について記載してください。
		5-1	統括責任者等に求める資質等について貴社の考え方を記載してください。
		5-2	統括責任者等及び業務従事者の退職等に伴う人員補充体制について記載してください。
		5-3	新規採用職員の採用方法や採用基準について記載してください。
		5-4	業務引継ぎ時に行う要員研修について、どのように実施するか記載してください。
		5-5	統括責任者等及び業務従事者に関する貴社の人材育成及び研修体制（採用時、入社後、現場でのフォロー研修等）について、どのように実施するか記載してください。
		5-6	統括責任者等を含めた業務従事者の交代、辞職を最小限にするため、実績評価及び指導をどのように行うか記載してください。
6	危機管理体制		業務従事者の違法行為や事故、来庁者とのトラブル、災害、システムダウン等に対する業務従事者、統括責任者等、貴社それぞれの対応、また未然防止策について記載してください。

		6-1	事故等により、統括責任者等が不在となる場合の対応について記載してください。
		6-2	来庁者からのクレームについて、どのように対応するか記載してください。
		6-3	業務上のトラブル発生時に区と現場責任者と受託業者の連絡体制及び受託業者としての解決方法を記載してください。
		6-4	災害などが発生した場合の対応について記載してください。
		6-5	システムダウン等への対応について記載してください。
7	個人情報保護		貴社における個人情報保護への取り組みについて記載してください。
		7-1	プライバシーマーク等の取得の有無及び社内規定について記載してください。
		7-2	業務従事者への個人情報保護や守秘義務についての社内研修方法について記載してください。
		7-3	今回の受託業務における個人情報保護の具体策（漏洩防止策等）について記載してください。
		7-4	特定個人情報の取扱いについての認識及び対策等を記載してください。
8	その他		次期契約で他事業者が本業務を受託した場合の業務引継ぎ方法について記載してください。
9	経費見積		経費について見積りしてください。なお、各業務別の積算資料と併せて提出してください。