

提案書記載項目について

No	項目	企画提案書への記載内容
1	業務実績	<p>窓口業務、電話対応業務についての貴社の自治体での実績を記載してください。</p> <p>・自治体名、取扱年度、取り扱った内容（国保業務かその他の業務か、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記載してください。）</p>
2	配置予定の業務従事者の経歴、経験、人員配置計画について	<p>貴社が考える安定的なサービス提供が可能な体制について記載してください。</p> <p>・窓口業務、電話対応業務及び窓口案内（1か所）の人員配置体制を従事時間帯（フルタイム及びシフトタイム）別に記載する等具体的に提案してください。また、多様な来庁者に対する対応策等についても記載してください。</p>
		<p>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。</p> <p>・自治体での経験の有無を具体的に記載してください。また、本受託業務の統括責任者等に求められるスキル・経験・資質等について、貴社の考え方を記載してください。</p>
3	指導研修体制等	<p>委託業務における遂行レベルの確保・向上のために、貴社が行う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）について記載してください。</p>
4	危機管理体制	<p>業務上の手続きミスや来庁者とのトラブル等に対する従事者、責任者の各対応及び業務従事者の違法行為や事故への対応について記載してください。</p> <p>また、そのような事例が発生した場合の区と現場責任者及び受託業者間の連絡体制についても具体的に記載してください。</p>
5	個人情報保護	<p>マイナンバーの実施等、個人情報の厳格な取扱いが求められています。貴社における個人情報への取組みについて記載してください。</p>
6	業務改善提案	<p>要求内容にとらわれない業務の効率化・サービス向上に資する提案について記載してください。</p> <p>（例）国民健康保険料収納方法のうち、口座振替払いの推進方法、待ち時間の長い来庁者の満足度をいかに向上させるか等</p>
7	その他	<p>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提案してください。</p>