別紙１

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(第３号様式）及び直近３事業年度分の決算諸表（貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書）又はこれらに類する書類及び事業報告書をご提出ください。 国税は各税務署の納税証明書交付請求書の「証明書の種類その３の３」を交付請求してください。 地方税は各市町村で交付請求してください。東京23区は、各都税事務所で交付請求してください。
2	業務実績		電話催告業務、訪問催告業務等についての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、取り扱った内容（納税・国保・後期高齢業務かその他の業務か、また制度説明等の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。）
		1	電話催告業務の実績
		2	居住確認調査業務等の実績
3	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		・月ごとの業務人員配置において、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。
		1	納税・国保・後期高齢の電話催告、居住確認調査業務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。
		2	業務間の兼任や繁忙時の応援体制などについて、工夫があれば提案してください。
		3	外国語（主に英語、中国語）に対応可能な業務従事者の配置について記載してください。
			所長及び副所長（以下「業務責任者等」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○○業務受託開始時に所長としてXX年X月～XX月まで就業、Ｂ区Ｃ課Ｄ係で副所長としてXX年X月～XX月まで就業、Ｅ社の△業務で電話催告業務をX年経験　等）を 具体的に記載してください。
		4	所長及び副所長について、記載してください。
4	指導研修体制等		委託業務における遂行レベルの確保・向上について提案してください。
		1	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。
		2	業務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。
		3	業務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。
		4	業務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に、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。
		5	大田区に配置予定の業務責任者について、貴社の考え方を記載してください。
5	危機管理体制		区民等とのトラブルに対する業務従事者、業務責任者等のそれぞれの対応、未然防止策について、また、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。
		1	業務上のトラブル発生時の区へのエスカレーションの考え方について、また、受託業者として責任ある対応、危機管理予防策の構築について記載してください。
		2	電話催告、居住確認調査業務等について、トラブルが発生した場合、業務責任者等はどのように対応するか、また、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。
6	個人情報保護		マイナンバーの実施等、個人情報の厳格な取り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。
		1	マイナンバー等の個人情報保護について、業務従事者への社内教育・徹底方法について記載してください。
		2	個人情報の漏洩防止策について具体的に記載してください。
7	業務改善提案		各業務の遂行において、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を記載してください。なお、本提案に係る一切の経費については、見積金額に含めてください。
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提案してください。
9	委託見積		電話催告業務、居住確認調査業務等の委託経費、人員配置体制等から判断して適正な経費を見積してください。（人件費、運用経費は分けて記載してください。）なお、見積は4通（全体、納税課分、国保年金課分、後期高齢者医療保険分）を作成し、積算資料も併せて提出してください。 また、見積に「７業務改善提案」の金額が分かるように記載してください。