

企画提案書作成要領

本プロポーザルの参加に当たっては、この要領に従い、企画提案等提出書類の作成をお願いいたします。

I 提出書類に関する基本事項

- 1 提出書類の作成様式は、A4縦で作成する。
- 2 提出書類は、表紙(様式第2号及び様式第3号)を除き、両面印刷で作成とし、各ページの下中央部に通し番号を付し、左側2か所をステープラー等で留める。
- 3 用紙方向を横長とするページがあるときは、用紙の上側を左とする。
- 4 添付書類で A3となる場合には、A3横折込とする。
- 5 記載は、日本語、横書きで行う(図、イラストなども可とする。)

II 各提出書類について

1 提案企業の基本情報について

- (1) 事業概要
- (2) 財務状況

申請日を基準とした直近3か年の売上高、営業利益及び経常利益を決算期ごとに記述し、財務諸表を添付する。

※ 記述要素は、以下のとおりとする。

決算年度	売上高	営業利益	経常利益
〇〇〇〇年度 (〇年〇月〇日～〇年〇月〇日)	百万円	百万円	百万円

(3) 資格情報

ア プライバシーマークの更新回数

「有」又は「無」 ※「有」の場合は、取得番号及び更新回数を記述する。

イ 情報セキュリティ規格 ISO27001 (ISMS) の有無

「有」又は「無」 ※「有」の場合は、取得番号及び更新回数を記述する。

ウ 品質保証規格 ISO 9001 の有無

「有」又は「無」 ※「有」の場合は、取得番号及び更新回数を記述する。

エ 環境保全規格 ISO14001 の有無

「有」又は「無」 ※「有」の場合は、取得番号及び更新回数を記述する。

(4) 同種業務に関する実績

過去3年間において官公庁又は他の地方自治体で同種業務(証明窓口業務、窓口案内及び戸籍証明相談業務、郵送請求業務をいう。)の受託実績があれば記述する。ただし、グループでの受託実績は含めず、提案事業者単体の実績とし、派遣契約による実績は含めないものとする。

※ 記述要素は、以下のとおりとする。

発注者	業務名	内容	契約期間	契約金額(円)
〇〇区	〇〇課証明業務委託	証明窓口業務 窓口案内業務 郵送請求業務	年 月から 年 月まで	

2 提案のコンセプトについて

基本的な提案の考え方を記述する。

3 提案する体制について

業務繁忙時の対応、安定した雇用や教育などによる精度の高い効率的な窓口運営にするため、以下の内容について具体的に記述する。

- (1) 業務の実施体制
- (2) 従事職員の配置及び安定した雇用
- (3) 従事職員の教育(委託前後)
- (4) 事業者決定から委託開始までのスケジュール

4 業務の実施方針や実施手法について

以下の業務について、業務の基本的考え方、実施方法や取組など、具体的に記述する。

- (1) 証明窓口業務
- (2) キャッシュレス決済業務

※ 窓口と郵送請求それぞれのキャッシュレス決済の実施方法について明記すること。特に郵送請求については、決済処理までの具体的な流れや、キャッシュレス決済のみに特化した手法か、本人確認含め電子申請を兼ねる手法なのか等を明記すること。

なお、郵送請求については、区で導入済みのツール(「LoGo フォーム」株式会社トラストバンク)を活用する企画提案も可とする。

※ 取り扱うキャッシュレス決済の種類を全て記載し、種類ごとの手数料率を記載すること。

※ キャッシュレス決済事業者(指定公金事務取扱者となるべき者)について、キャッシュレス決済サービス開始時期、他自治体・企業等での主な導入実績を記載するほか、財産的基礎・社会的信用を有していることが分かるよう記載すること(当該事業者又は親会社が証券取引所に上場していること、金融業の免許・許可等を受けていること等)。ただし、区で導入済みのツールを活用する企画提案を行う場合は、当該キャッシュレス決済事業者にかかる前述の情報の記載は不要とする。

- (3) 窓口案内業務
- (4) 戸籍証明の相談業務

- (5) 電話の一次取次業務
- (6) 郵送請求業務
- (7) マイナンバーカードコールセンター業務

5 業務水準に対する取組・向上策について

高い水準のサービスを維持するための方法や対策などを含め、以下の業務について具体的な提案内容を記述する。

- (1) 窓口・証明発行・手数料の徴収業務の正確さ、迅速性等
- (2) 郵送請求業務の正確さ、迅速性等
- (3) 苦情・トラブル対応

6 個人情報保護・セキュリティ対策について

個人情報保護・セキュリティ対策に向けた要員に対しての研修や教育などの取組、情報漏えい防止対策、本区に対する提案などがあれば記述する。

7 法令遵守について

証明発行業務委託に係る国の指針及び基準や労働基準法、労働安全衛生法等関係法令の遵守についての取組について記述する。