

(別添②)

## 廿日市市子ども課窓口関連業務及び廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務委託に係る公募型プロポーザル企画提案書作成要領

廿日市市子ども課窓口関連業務及び廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務委託に係る公募型プロポーザル企画提案書は、本要領に従い作成してください。

### 1 基本的事項

#### (1) 作成様式

日本産業規格A4版縦の横書きとし、長辺2箇所をとじてください。ただし、図表等については必要に応じ、A3版折り込みも可能です。

#### (2) 文字サイズ

企画提案書作成に係る文字サイズは、10ポイント以上とします。

#### (3) 構成

「2 企画提案書の構成」の項目順に沿って作成し、目次及びページ番号を付してください。また、両面印刷で35ページ以内（表紙及び目次はページ数に含めない）とし、印刷の色は、カラー、白黒を問いません。業務マニュアルのサンプルは、本ページ数に含めません。

#### (4) 内容

提案書の内容は、提案者が責任を持って履行できる内容としてください。

#### (5) 作成部数

ア 正本2部 ※提案者名を記載してください。

イ 副本6部 ※全ページにわたり提案者を識別できる内容は記載しないでください。

### 2 企画提案書の構成

企画提案書は、応募する業務ごとに、以下の項目順に作成してください。

	項 目		記載事項
1	事業者の概要	(1) 事業者の概要	名称、代表者名、所在地、設立年月日、従業員数、資本金のほか、事業内容。 取得している公的認証等（ISO、プライバシーマーク等）はここに記述してください。
2	業務実績	(1) 同種業務又は類似業務の実績と活用	過去3年間において他自治体等での同種業務又は類似業務の実績（新しいものから順に、業務名、契約額、契約期間、業務内容、発注者名を記述してください。なお、労働者派遣契約は実績には含めないでください。）。 同種業務又は類似業務の実績を本業務に活用する際の方法。
3	基本姿勢	(1) 本業務を担うに当たっての考え方	本業務を担うに当たっての考え方、提案の動機、提案者が本市（本業務）で発揮できる強みなど。

4	業務遂行計画	(1) 受託業務実施に向けたスケジュール	契約締結日を令和8年9月11日と仮定した業務運営開始までの業務の引継ぎ計画及び準備スケジュール。
		(2) 業務マニュアルの整備	業務マニュアルに対する考え方、作成手法等。 次の業務マニュアルのサンプルを作成し、企画提案書とともに提出してください。(過去の実績において作成した業務マニュアルがあれば、それを添付することも可能です。) こども課窓口関連業務 こども課窓口関連業務委託個別仕様書「別表1 児童手当に関する業務」の項番3及び「別表3 こども医療費に関する業務」の項番1
5	業務遂行内容	(1) 市民サービス向上への取り組み	市民サービス向上のための取り組みについての考え方、方策。
		(2) 苦情や業務トラブルの予防と対応	苦情や業務トラブルの予防策と発生時における対処方法。
		(3) 効率的な業務運営の取り組み	効率的な業務運営に向けた取り組みや施策。
		(4) 業務の拡張、制度等変更への対応	委託業務の拡張提案(提案できる内容があれば記述してください。)。今後の法改正、関係省庁から発せられる通達等への対応手法や他自治体での対応実績。
6	業務体制	(1) 業務従事者の配置と組織体制	本市との連絡調整、組織的なバックアップ体制、人員配置等。
		(2) 業務責任者、従事者の適性	配置を予定している業務責任者の役割と実績。従事者(業務責任者を除く)の雇用条件、雇用方針等。
		(3) 人材育成への取り組み	人材育成に対する考え方、研修実施体制、育成方法等。
		(4) 欠員の予防と対応	安定的・継続的に業務を遂行できるような環境づくり、業務従事者が突発的に勤務不可能になった場合の対応策等。
		(5) 災害時の従事者の配置と組織体制	大規模災害発生時における閉庁日及び臨時窓口開設時の人員配置と組織的なバックアップ体制等。
7	個人情報保	(1) 個人情報保護	個人情報の取扱いについて、事業者としての考え

	護対策	の管理、事故対応	方、対策（過去に情報漏えいに関する事案があった場合は、その内容と講じた対策を記述してください。）。
		(2) 業務従事者への指導体制	業務従事者の研修対策等。
8	事業者の社会的責任への取り組み等	(1) 企業の社会的責任への取り組み	C S Rに対する考え方、組織体制（推進体制やチェック体制）、取組内容。
		(2) 法令遵守の取組み	法令遵守に対する考え方、実施体制及び取組内容。
		(3) リスクマネジメントに対する考え方	本業務を担う場合に想定されるリスク、リスクに対する予防策及び発生した場合の対応策。（社内のリスクマネジメント体制があれば記述してください。）
9	独自提案	(1) 独自で提案できる取組み	市民サービスの向上や業務改善につながる提案。

### 3 見積額

見積書の様式は任意様式とし、委託期間（3年）の総額表示とします。

あわせて見積内訳書を作成し、年度別、月別、こども課窓口関連業務及び廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務の内訳など、詳細が把握できるようにしてください。

消費税及び地方消費税については含めないでください。