

(別紙2)

廿日市市市民課窓口関連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

廿日市市市民課窓口関連業務委託に係る公募型プロポーザル企画提案書は、本要領に従い作成すること。

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か所をとじること。ただし、図表等については、必要に応じ、A3版折り込みも可能とする。

(2) 文字サイズ

企画提案書作成に係る文字サイズは、10ポイント以上とすること。

(3) 構成

ア 「2 企画提案書の構成」の項目順に沿って、35ページ以内で作成すること。ただし、表紙及び目次並びに業務マニュアルのサンプルは、本ページには含めない。

イ 企画提案書は、カラー・白黒は問わないが、両面印刷で作成すること。

ウ 企画提案書には、目次及びページ番号を付すること。

(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すること。

(5) 作成部数

ア 正本1部 ※提案者名を記載すること。

イ 副本7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こと。

2 企画提案書の構成

企画提案書は、次の項目順に作成すること。

	項目	記載事項
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、資本金及び事業内容 ※取得している公的認証等（ISO、プライバシーマーク等）はここに記述すること。
2	業務実績（同種業務又は類似業務の実績と活用方法）	・ 過去3年間における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、発注者名を記述すること。ただし、労働者派遣契約は、実績には含めないものとする。 ※廿日市市市民課窓口関連業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領「4 参加資格」中(11)のイの要件を満たしていることが確認できる内容とすること。 ・ 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（本業務を担うに当たっての考え方）		<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・民間ノウハウを活用した経費節減
4	業務遂行計画	(1) 受託業務実施に向けたスケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結日を令和8年9月1日と仮定した業務運営開始までの業務の引継計画及び準備スケジュール
		(2) 業務マニュアルの整備	<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアルに対する考え方、作成手法等 ※別紙1「廿日市市市民課窓口関連業務委託仕様書」の「6 業務内容及び年間処理見込件数」の(1)の項番1及び(6)の項番1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すること。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とする。
5	業務遂行内容	(1) 市民サービス向上への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・市民サービス向上のための取組についての考え方、方策等
		(2) 苦情や業務トラブルの予防と対応	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情や業務トラブルの予防策、発生時における対処方法や再発防止策
		(3) 効率的な業務運営の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・効率的な業務運営に向けた取組や施策
		(4) 業務の拡張、制度等変更への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・業務が拡張した場合の対応方法、法改正や関係省庁から発せられる通達等への対応手法及び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	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 業務責任者及び従事者の適性	<ul style="list-style-type: none"> ・業務責任者及び業務従事者の同種業務経験又は接客業務経験の実績 ・配置を予定している業務責任者の役割と実績
		(3) 人材育成への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	個人情報保護対策	(1) 個人情報の管理及び事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱いや情報セキュリティ対策に係る事業者としての考え方、対策など ※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すること。
		(2) 業務従事者への指導体制	<ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者の研修対策等
8	事業者の社会的責任への取組等	(1) 企業の社会的責任への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・CSRに対する考え方、組織体制（推進体制やチェック体制）及び取組内容
		(2) 法令遵守の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、記述すること。
9	独自提案（独自で提案できる取組）		<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル技術を活用した業務効率化に寄与する提案、市民サービス向上と経費削減を同時に実現するための提案その他本市にとって業務改善につながる有益な提案