

## 守口市総合窓口課及び保険課窓口業務等委託 企画提案書等作成要領

- (1) 企画提案書等の記載は、「守口市総合窓口課及び保険課窓口業務等委託仕様書」(以下「仕様書」という。)の趣旨に基づくものであること。
- (2) 企画提案書等の記載内容は、以下のとおりとする。なお、以下の事項は各様式における必要最低限の記載事項を示すものである。

### ○様式 2 (会社概要)

貴社の概要について、会社名、設立年月日、資本金、代表者職氏名、本社所在地を記載するとともに、本事業を受託した場合に担当することになる部署名、その担当部署の所在地、その担当部署において本業務を担当する担当者名及びその電話番号、情報セキュリティ対策に係る資格登録(認証)番号を記載すること。

#### 【添付資料】

- ①事業者の基本財産、業務内容の詳細、活動実績等がわかる書類(パンフレットも可)
- ②プライバシーマーク及びISO27001/ISMSの認証取得を証する書類の写し(有効期限内のもの)
- ③商業登記簿謄本(3月以内のもの[写し可])
- ④守口市入札参加資格審査申請書受付番号が記載されたもの[写し可]
- ⑤国税及び地方税を滞納していないことが確認できる証明

### ○様式 5-1 (受託実績)(総合窓口課用)

貴社が、過去において、総合窓口課同様の窓口業務を受託した実績がある場合には、受託市町村名及びその市町村の令和3年4月1日時点の人口、契約期間、受託業務内容(※該当するものに○を記載)を記載すること。

なお、受託実績は、

- ① 全国における同種業務の受託実績(人口10万人以上)
- ② 大阪府内における同種業務の受託実績(人口規模問わず)
- ③ 全国における受託業務内容実績(人口規模問わず)

にそれぞれ分類して記載することとし、それぞれ①は契約期間の長いものから順に5件、②は規模の大きいものから3件、③は今回の委託内容と同様の業務実績を2件記載すること。

※①～③については、過去5年以内(平成28年4月以降)に完了した受託実績とする。一部完了(ただし、一部完了に係る対象期間が1年以上のもの)も可とするが、同一契約は1件とみなす。

※①～③において同一市町村の重複記載を可とする。

## ○様式 5-2-① 及び 5-2-②（受託実績）（保険課用）

貴社が、過去において、保険課同様の窓口業務委託又は内部業務委託を受託した実績がある場合には、受託市町村名及びその市町村の令和3年4月1日時点の国民健康保険又は後期高齢者医療制度の被保険者数、契約期間及び受託業務内容を記載すること。

また、様式5-2-①は国民健康保険に係る窓口業務及び内部業務について、様式5-2-②は後期高齢者医療制度に係る窓口業務及び内部業務について、それぞれの受託実績を記載することとし、「同種の業務」とは、国民健康保険及び後期高齢者医療制度主管課より受託している業務とする。

なお、受託実績は、

①全国における同種業務の受託実績（※国保のみ被保険者数10,000人以上）

②大阪府内における同種業務の受託実績（被保険者数の規模問わず）

にそれぞれ分類して記載することとし、それぞれ①は契約期間の長いものから順に5件（※国保内部業務は4件、後期窓口業務は2件、後期内部業務は1件）、②は規模の大きいものから4件（※国保内部業務は2件、後期窓口業務と内部業務はいずれも1件）記載すること。

※①及び②については、過去5年以内（平成28年4月以降）に完了した受託実績とする。一部完了（ただし、一部完了に係る対象期間が1年以上のもの）も可とするが、同一契約は1件とみなす。

※①及び②において同一市町村の重複記載を可とする。

また、「内部業務」の受託実績は、以下③及び④のいずれも受託している場合に1件とカウントする。

③被保険者証などの各証、通知書、申請書等の発送業務

④各種届出書・申請書等に関するシステム入力・確認業務

## ○様式 6（スケジュール）

受託決定から委託開始までの引継ぎ等の計画について、総合窓口課及び保険課のスケジュールをそれぞれ分けて記載すること。

なお、当該様式ではなく、別紙での提出も可とする。その際は、様式6に「別紙のとおり」と記載し、別紙提案書に「スケジュール」についての記載であることを明記すること。

## ○様式 7（偽装請負対策）

遵守すべき法令等のリスクマネジメントについて記載すること。

なお、当該様式ではなく、別紙での提出も可とする。その際は、様式7に「別紙のとおり」と記載し、別紙提案書に「偽装請負対策」についての記載であることを明記すること。

### ○様式 8-1-①及び②、8-2-①及び②並びに 8-3（業務実施体制）

必要な人員体制・配置、繁忙期における体制、欠員等が生じた場合の対応、作業責任者・作業従事者との役割分担と育成方法について記載すること。

様式 8-1-①及び 8-2-①には、総合窓口課に係る作業責任者及び作業従事者の配置条件を、様式 8-1-②及び 8-2-②には保険課に係る作業責任者及び作業従事者の配置条件を記載すること。

様式 8-3 については、総合窓口課及び保険課の業務実施体制をそれぞれ分けて記入すること。

なお、当該様式ではなく、別紙での提出も可とする。その際は、様式 8-3 に「別紙のとおり」と記載し、別紙提案書に「業務実施体制」についての記載であることを明記すること。

### ○様式 9（業務遂行）

統一かつ正確な市民サービスの確保、作業責任者・作業従事者と受託業者との連絡体制、委託業務開始後の改善に向けた取り組み、業務マニュアルの考え方、苦情やトラブル等が生じた場合の対応や解決策及び連絡体制について記載すること。

特段、総合窓口課と保険課の業務遂行を分けて記載することは求めないが、別々に記載することも可とする。

なお、当該様式ではなく、別紙での提出も可とする。その際は、様式 9 に「別紙のとおり」と記載し、別紙提案書に「業務遂行」についての記載であることを明記すること。

### ○様式 10（雇用・研修）

作業責任者・作業従事者の雇用、業務知識やシステム運用の習熟及び向上に向けた研修の実施、接遇や個人情報に対する研修の実施について記載すること。

特段、総合窓口課と保険課の業務遂行を分けて記載することは求めないが、別々に記載することも可とする。

なお、当該様式ではなく、別紙での提出も可とする。その際は、様式 10 に「別紙のとおり」と記載し、別紙提案書に「雇用・研修」についての記載であることを明記すること。

### ○様式 11（個人情報の管理）

個人情報の管理体制について記載すること。

特段、総合窓口課と保険課の業務遂行を分けて記載することは求めないが、別々に記載することも可とする。

なお、当該様式ではなく、別紙での提出も可とする。その際は、様式 11 に「別紙のとおり」と記載し、別紙提案書に「個人情報の管理」についての記載であることを明記すること。

## ○様式12-1及び12-2（追加提案事項）

総合窓口課及び保険課の以下に掲げる課題を踏まえた追加提案を行うこと。

### ①総合窓口課における課題

- ・各種手続きで来庁される市民の総合的な窓口として、関係部署と連携し、手続きの簡略化、庁内滞留時間の短縮など、市民サービスの向上に向けた取組。

### ②保険課における課題

- ・保険課窓口での的確な制度の説明とその分かりやすさ、待ち時間の短縮など、更なる市民サービスの向上に向けた取組
- ・契約満了に伴う委託業者の変更、または人事異動等に伴う従事者等の変更があった場合において、事務処理等の知識や運用ルール、ノウハウ等がスムーズに引継がれ、安定的な市民サービスの提供が可能となる取組
- ・窓口業務・内部業務いずれの業務においても、正確かつ迅速に事務処理等を行うための取組

※上記の課題以外に、総合窓口課及び保険課窓口業務等を一体的に受託することに伴う両課の連携に係る提案、仕様書に記載されているもの以外の内容で必要と思われる提案及び仕様書に記載されている業務に対し、業務の効率化、省力化、市民サービスの質を向上させる手法や提案などについて、あれば記載すること。