

守口市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又は 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（直近年度のもの〔写し可〕）

○様式 5－① 及び 5－②（受託実績）

貴社が、過去において、全国の地方自治体（町村を除く）における保険課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、受託自治体名、契約期間及び受託業務内容を記載すること。

また、様式 5－①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、受託実績は最大で 5 件記載すること。

※受託実績については過去 5 年以内（令和 3 年度から令和 7 年度まで）に業務が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。

○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 ～ 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 には作業責任者の配置条件を、様式 8－2 には作業従事者の配置条件を、様式 8－3 には業務実施体制を記載すること。

なお、様式 8－1 ～ 8－3 については、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 8－1 ～ 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・配置予定者条件 作業責任者又は作業従事者」（※配置予定人数は必須）「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）

統一的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。

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（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。

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「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。

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（追加提案事項）

以下に掲げる内容に関する追加提案を行うこと。

＜課題＞

- ① 来庁者が窓口で長時間待つことなく、また、申請書等の記入等に係る時間も短縮できるよう、窓口等での市民サービスの向上につながる取組みの検討
→（例）DXを活用した市民負担軽減につながる取組、電子デバイスや事業者が作成した説明動画等を活用した各種申請書の記入例など分かりやすい情報の提供等
- ② 全ての窓口来庁者に対して、窓口での的確な制度の説明とその分かりやすさや、丁寧な対応など、更なる市民サービスの向上に向けた取組み

※上記の課題以外にも、仕様書に記載されていない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。