

守口市児童手当・子ども医療等に係る申請受付及び入力支援業務委託 企画提案書等作成要領

- (1) 企画提案書等の記載は、「守口市児童手当・子ども医療等に係る申請受付及び入力支援業務委託仕様書」（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。

○様式 5（受託実績）

貴社が過去において、児童手当や子ども医療など本市子育て支援政策課の所管業務に係る同種業務を受託した実績がある場合には、受託した地方自治体（町村を除く）名、当該受託契約に係る契約期間及び受託業務内容を記載すること。

なお、受託実績は、

- ① 児童手当に関する受付及び入力に係る業務
- ② 児童扶養手当に関する受付及び入力に係る業務
- ③ 子ども医療やひとり親家庭医療など各種医療助成に関する受付及び入力に係る業務

にそれぞれ分類し、それぞれ契約期間の長いものから順に5件記載すること。

※①～③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において同一市の重複記載を可とする。

○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、スケジュールを記載すること。

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、8-2 及び 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、業務責任者・業務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 及び 8-2 には、業務責任者及び業務従事者の配置条件を、様式 8-3 には、業務実施体制を記入すること。

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 8-1、様式 8-2 及び様式 8-3 の当該様式に「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、業務責任者・業務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組、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、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（雇用・研修）

業務責任者・業務従事者の雇用、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、制度の習熟に対する研修の実施、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「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（個人情報の管理体制）

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「個人情報の管理体制」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）

以下に掲げる子育て支援政策課の課題を踏まえた追加提案を行うこと。

<課題>

- ①窓口に来庁せずに各種手続きができるよう、市民の利便性向上につながる取組
→（例）オンライン申請システムを活用した申請方法の拡充 等
- ②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
→（例）窓口予約システム等の導入、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
- ③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

④総合窓口課に出生届や転入届を提出するため来庁した、ひとり親世帯等に対するワンストップ窓口等の取組

→（例）業務責任者又は業務従事者が総合窓口課に出向き、必要な支援制度（ひとり親支援等）の説明や申請受付までをワンストップで行うサービスの検討

※上記の課題以外に、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、業務の効率化や省力化（RPAなどの導入や執務スペースのレイアウト等）、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。