

守口市総合窓口課窓口業務等委託 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 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）

○様式 5（受託実績）

貴社の窓口業務についての契約受注実績を記載すること。

- ① 全国における同種業務受託自治体数
（「住民異動届等関連業務」と「証明書交付業務」両方を含む契約受注実績を人口規模が多い順に記載すること）
 - ② 全国において（人口規模問わず）、以下の業務に関する契約受注実績
 - A 印鑑登録届等関連業務
 - B 郵送請求処理業務
 - C 旅券発給事務
 - D フロア案内業務
 - E おくやみ窓口業務
- ・ ①及び②については、過去5年以内（令和3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については、同一市町村の重複記載を可とする。
 - ・ 受託実績のわかる書類（契約書の写し等）を添付してください。
- ※受託業務内容が分かる部分を必ず添付してください。

○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、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 及び 8-2 には、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、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 8-3 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）

個人情報の漏洩が生じない万全のセキュリティ体制を構築や、漏洩が生じた場合の速やかな発生源の特定、対応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 総合窓口業務に付随する電話問い合わせへの対応について、受託事業者が担うことにより、市民サービスの向上及び職員の業務負担軽減につながる方策（総合窓口課に対する全ての電話一次対応等）。
- 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。
- ③ 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。
- ④ 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の検討。
→（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。
- ⑤ 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。

※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、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。