

第2期大牟田市市民課窓口業務委託 プロポーザル企画提案書作成要領

「第2期市民課窓口業務民間委託仕様書」及び「別紙1_市民課業務実績」に基づき、本業務の目的にあった企画を策定し、より効果的な業務実施に向けた企画提案書を作成すること。

また、本作成要領に従い作成すること。

1 基本的事項

(1) 作成様式

A4版縦の横書きとし、長辺2ヶ所を綴じること。ただし、A3の折り込みも可とする。

(2) 文字サイズ

11ポイント以上。ただし、図表内の文字には適用しない。

(3) 構成

- ・表紙に「第2期大牟田市市民課窓口業務民間委託 企画提案書」と記載すること。
- ・表紙に企業名を記載すること。提案書への押印は不要。
- ・「2 企画提案書の構成」の項目順に沿って作成し、目次及びページ番号を付すこと。
- ・枚数制限は40ページ程度(両面で20枚程度)とし、A3の用紙を用いる場合は、片面A4版2枚として換算する。ただし、表紙及び目次は本ページ数には含めない。

(4) 内容

提案書の内容は、提案者が責任をもって履行できる内容とすること。

2 企画提案の構成

企画提案書は、以下の項目順に作成し、項目ごとに見出しを付すこと。

審査項目	審査事項	記載事項
業務方針	①本業務への理解 【重点項目】	本業務を担うにあたっての理解や考え方、業務方針、提案の動機、提案者が本業務で発揮できるノウハウや経験、提案者が考える本市のイメージや特徴など。
	②窓口業務の最適化計画	業務を正確かつ迅速に行うための取り組みや計画。
業務実施体制	③組織体制	要員計画(受託現場の組織図、体制図)、指揮命令系統、組織的なバックアップ体制。
	④人員配置	業務従事者の配置計画。 繁忙期(日)とそれ以外の配置など。
	⑤業務責任者	業務責任者の人材や配置に対する考え方。どのような人材の配置を想定しているか。

	⑥本市との連携・協力体制	連絡会議等、本市と連携を取るための方策。 疑義が生じた場合の対応。 本市が将来的に新しい取り組み(例:書かない窓口やオンライン申請・郵便請求のオンライン決済等)を導入した場合の協力の考え。
現場支援体制	⑦人材確保	人材確保の計画・取り組み、業務従事者の定着に向けた取り組み。 後任受託者となった場合、現受託者スタッフの雇用に対する考え。
	⑧人材育成 【重点項目】	人材育成に対する考え方、研修実施体制、育成方法等。
	⑨欠員リスク	欠員リスクに対する考えや対応策。
	⑩後方支援 【重点項目】	法改正への対応等、現場業務の品質と適法性の保証、業務改善を図るためのバックアップ体制。 法改正に伴い自治体に情報提供を行った、手順変更の提案を行った等、具体的な過去の事例があれば記載すること。
安全管理体制	⑪業務トラブル対策【重点項目】	ミスや苦情等のトラブルが発生した際の具体的な対応策・再発防止策。
	⑫個人情報管理 【重点項目】	個人情報の取り扱いについて、事業者としての考え方、漏えい防止の対策。 個人情報保護に関する方針・社内規定。 情報セキュリティ監査の実施について。
	⑬業務従事者への指導体制	個人情報の取り扱いや情報セキュリティに関する業務従事者への研修等。
	⑭リスクマネジメントに対する考え方	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対策及び発生した場合の対応策。
その他	⑮独自性・業務の拡張提案 【重点項目】	市民サービスの向上や業務改善につながる独自提案。 ※別途費用がかかるものか、委託費用内で対応可能かを明記すること。 委託業務の拡張提案。(他自治体で受託実績のある業務や本市の仕様書に記載された業務以外に提案できる業務があれば記載。)
	⑯移行スケジュール	委託開始までの業務移行計画、後任受託者への事務引継ぎについての業務移行計画。
	⑰プレゼンテーション	企画提案書には記載不要。