

総合窓口業務等委託事業
企画提案書等作成要領

四街道市

総務部窓口サービス課

1 企画提案書作成について

総合窓口業務等委託事業に係る公募型プロポーザル実施要領（以下「実施要領という」）に基づき、以下のとおり作成すること。

（１）企画提案書の書式

A 4 横書き表示とし、ページ番号を付番すること。

用紙方向は、原則として縦長とする。ただし、表など一部分において横長のページを使用する場合は、用紙上部を左側として綴ること。

（２）提出書類の制限

企画提案書は、別に添付するカタログ・パンフレット等を除き、10 ページ以内の構成とすること。また、用紙左側（綴る側）には25 mm 以上の余白を設けることとし、原則として文字サイズは11 ポイント以上を使用すること。

（３）提出書類の構成

提出書類は以下の構成に従い、方針・手法・効果等について詳細に記載した企画提案書を作成し、各項目に見出しを付けること。また、別添資料として、カタログ・パンフレット等の資料を併せて提出することも可とする。

（ア）基本事項

① 会社概要

創立年月日、資本金、前年度売上高、従業員数、拠点数などを記載すること。

② 本事業の提案概要

提案全般の総括（本事業に対する事業者のコンセプト）を記載すること。

③ 事業受託実績

「総合窓口業務等委託請負実績一覧表」（様式2）を記載すること。

請負実績を証明できるものを「別紙」として添付すること。

※請負実績の証明として契約書の写しを提出する場合は契約書の表面（契約者が証明できる部分）及び仕様書等（業務内容及び配置人数のわかる部分）のみとし、約款等が記載されている部分の提出は不要とする。

※現在、他地方公共団体にて請け負っている事業も記載すること。

※詳細は本要領「2 総合窓口業務等委託請負実績一覧表の記載方法」を参照してください。

④ 事業体制

事業体制を以下のポイントについて記載すること。

- 業務従事者の予定人員体制について（経験者割合、業務別配置人数、シフトローテーションなど）
- 業務従事者の採用方針、雇用条件及び雇用保障について
- 現場責任者の選定方針について
- 業務従事者の事前研修及び事務引き継ぎについて
- 受託後の研修体制について
- 危機管理について（トラブル対応、欠員対応など）
- 四街道市との連絡調整や現場のバックアップ体制について

⑤ 事業執行計画

事業開始に向けて、業務引継等準備をどのように進めるか、また、事業終了時に次期事業者に対し業務引継を円滑に行うための対応について記載すること。

⑥ 事業執行内容

事業を効率的に運営する策や事業の対象となる市民満足度を高める策について記載すること。

⑦ 個人情報管理

セキュリティ対策や個人情報の管理方針、個人情報保護に係る業務従事者に対する指導について記載すること。

(イ) その他

その他、提案内容について四街道市にとってより有意義となる提案や事業者が提供するサービスがあれば、具体的にその内容を記載すること。

2 総合窓口業務等委託請負実績一覧表の記載方法

本事業で業務委託しようとする業務を受託し終了したもの、または現在においても運用中である業務について、その受託先の地方公共団体名及び調達概要を記入してください。

(1) 団体名称

調達した（している）地方公共団体の団体名称を記入してください。

(2) 都道府県名

当該地方公共団体が市区町村の場合は都道府県名を記入してください。（調達団体が都道府県の場合は記入不要です。）

(3) 契約方法

当該地方公共団体との契約方法について表示される選択肢（一般競争入札・指名競争入札・随意契約）から該当する契約方法を選択してください。

(4) 受託開始年月及び期間

継続して受託している場合は最初の受託開始年月を記入してください。

(5) 業務受託概要

(ア) 窓口業務

① フロア案内

当該地方公共団体において実績がある場合は「○」を記入してください。

② （住民異動）届出等受付

当該地方公共団体において実績がある場合は「○」を記入してください。

(イ) 入出力業務

① 住民異動届出及び職権に基づく入力

当該地方公共団体において実績がある場合は「○」を記入してください。

② 証明書等出力

当該地方公共団体において実績がある場合は「○」を記入してください。

(ウ) 総合案内業務

① 総合案内

当該地方公共団体において実績がある場合は「○」を記入してください。