（様式６）

事務局使用欄

提案

No.

広島市価格高騰重点支援給付金（調整給付）支給等業務

委託業者選定公募型プロポーザル提案書

（提 案 者）

住所（所在地）：

商号又は名称：

代表者職氏名：

（連絡担当者）

担当者：

電　話：

FAX：

E-mail：

事務局使用欄

（様式７）

提案

No.

広島市価格高騰重点支援給付金（調整給付）支給等業務

委託業者選定公募型プロポーザル提案書

（副本）

１　実施方針等

事務局使用欄

提案

No.

（様式５）

⑴　実施スケジュール

|  |
| --- |
| 業務の実施スケジュールを具体的に記載してください。 |
| ア　従事者の確保～教育期間  ※　教育期間は、下記センター開設後も引き続き行う場合も含めます。 |

提案

No.

事務局使用欄

（様式５）

|  |
| --- |
| イ　データベース及びオンライン申請システムの構築  （ア）対象者抽出・管理用データベースの構築～運用開始  ※　運用開始予定日についても、記載してください。  （イ）オンライン申請システムの構築～運用開始  ※　運用開始予定日についても、記載してください。 |

（様式５）

事務局使用欄

提案

No.

|  |
| --- |
| ウ　コールセンター開設準備期間～開設期間  ※　開設予定日・運用期間についても、記載してください。 |

（様式５）

事務局使用欄

提案

No.

|  |
| --- |
| エ　事務センター開設準備期間～開設期間  ※　開設予定日・運用期間についても、記載してください。 |

⑵　データベース及びオンライン申請システムの構築

事務局使用欄

提案

No.

（様式５）

|  |
| --- |
| 本業務に使用する対象者抽出・管理用データベース及びオンライン申請システムの構築について、以下の事項を記載してください。 |
| ア　業務実施体制  対象者抽出・管理用データベース及びオンライン申請システムの構築に係る実施体制(統括責任者などの役割分担及び人数)を記載してください。  イ　対象者抽出・管理用データベースの機能  本データベースの仕様などを具体的に記載してください。  ウ　オンライン申請システムの機能  本システムの仕様などを具体的に記載してください。  エ　対象者抽出・管理用データベースとオンライン申請システムの連携方法  　　本業務で構築するデータベースとオンライン申請システムの連携方法について、具体的に記載してください。  オ　本業務の進捗管理方法等  　　本業務の進捗管理方法等を具体的に記載してください。  カ　その他の提案（任意）  その他、本事業を実施するに当たり、本データベースを用いた本給付事務の効率化やオン  ライン申請システムを利用する市民の利便性が向上する提案があれば記載してください。 |

⑶　コールセンター等業務

事務局使用欄

提案

No.

（様式５）

|  |
| --- |
| 問合せ等に対応するためのコールセンター業務について、以下の事項を記載してください。 |
| ア　最大確保回線数  最大確保回線数と積算根拠を記載してください。  イ　設置場所  　　コールセンターの設置場所について、住所（町名まで）を記載してください。  ウ　業務実施体制  コールセンター内の実施体制(統括責任者などの役割分担及び人数)を記載してください。  エ　配置計画人数（席数）  　　月毎などの期間毎に配置する予定人数（席数）の計画を記載してください。  オ　成果指標  　　電話受付の成果指標とする応答率を記載記載してください。  カ　外国語対応策  　　外国語による問合せに対する対応策を具体的に記載してください。  キ　問合せ急増時の対応  　　アの回線数やエの配置計画人数で対応できないほど問合せが急増した場合の対応策を記載してください。  ク　市役所内の窓口の運営  市役所内に置く窓口を適切に運営するための実施体制等を具体的に記載してください。  ケ　その他の提案（任意）  　　その他、コールセンター等の運営の効率化や利用する市民の利便性が向上する提案があれば記載してください。 |

⑷　事務センター業務

事務局使用欄

提案

No.

（様式５）

|  |
| --- |
| 給付金の支給に必要な事務処理を行うための事務センター業務について、以下の事項を記載してください。 |
| ア　設置場所  　　事務センターの設置場所について、住所（町名まで）を記載してください。  イ　業務実施体制  事務センター内の実施体制を具体的に記載してください。  ウ　配置計画  　　月毎などの期間毎に配置する予定人数の計画を記載してください。  エ　進捗管理及び進捗照会の方法  　　給付対象者個々の給付処理の進捗状況を管理するための具体的な方策を記載してください。併せて、市民が進捗状況を確認できる仕組みについて具体的な方策を記載してください。  オ　誤支給を防止するための方策  　　給付金の誤支給を防止するための具体的な方策を記載してください。  カ　その他業務の効率化に資する提案（任意）  　　給付金事務を正確かつ円滑・効率的に処理するための手法等があれば記載してください。  　　（例）RPAの活用など |

⑸　従業員の確保・育成

事務局使用欄

提案

No.

（様式５）

|  |
| --- |
| この業務は、市の代理人として市民と直接接するとともに給付金事務に関し相当の知識をもって従事する者が必要です。この従事者の確保や育成方法について、記載してください。 |
| ア　従事者の選定  　　この業務に従事させる者の要件（選定基準）及びその選定方法について、記載してください。  イ　要員確保の方法  　　アの要件を満たす必要な人員を履行開始までにどの様にして確保するのか、また、その実  現性を担保できる事実や事項があれば記載してください。  ウ　従事者の育成  　　従事者には、どの様な研修や教育を行ったうえで業務に従事させることとするのか、具体  的な教育内容及び教育期間について、記載してください。特に、所得税及び住民税の知識習得  に向けた教育内容等については明記してください。  エ　マニュアル作成・FAQ  　　マニュアル等作成や、対応困難事例への対応策を具体的に記載してください。 |

⑹　個人情報保護対策

事務局使用欄

提案

No.

（様式５）

|  |
| --- |
| 個人情報をはじめとする情報漏洩を防止するための具体的な方策を記載してください。 |
| ア　対象者抽出・管理用データベースのセキュリティ対策  　　本データベースのセキュリティ対策について、具体的に記載してください。  イ　オンライン申請システムのセキュリティ対策  　　本システムのセキュリティ対策について、具体的に記載してください。  ウ　その他のセキュリティ対策  　　コールセンターや事務センター等の運営に当たっての、具体的な方策を記載してください。 |

⑺　業務全体の管理体制

事務局使用欄

提案

No.

（様式５）

|  |
| --- |
| 業務全体の管理体制（総括責任者、指揮命令系統等）を具体的に記載してください。また、再委託を行う場合は、併せて、再委託先の事業者名・所在地・代表者名、再委託する業務内容、責任体制について具体的に記載してください。 |
|  |

２　その他

事務局使用欄

提案

No.

（様式５）

受託実績

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 本業務と類似の業務実績 | | |
| １ | 委 託 名 |  |
| 発 注 者 |  |
| 契約金額 | 円 |
| 期　 間 | 令和　　年　　月　　日　～　令和　　年　　月　　日 |
| 業務概要 |  |
| ２ | 委 託 名 |  |
| 発 注 者 |  |
| 契約金額 | 円 |
| 期　 間 | 令和　　年　　月　　日　～　令和　　年　　月　　日 |
| 業務概要 |  |
| ３ | 委 託 名 |  |
| 発 注 者 |  |
| 契約金額 | 円 |
| 期　 間 | 令和　　年　　月　　日　～　令和　　年　　月　　日 |
| 業務概要 |  |
| ４ | 委 託 名 |  |
| 発 注 者 |  |
| 契約金額 | 円 |
| 期　 間 | 令和　　年　　月　　日　～　令和　　年　　月　　日 |
| 業務概要 |  |
| ５ | 委 託 名 |  |
| 発 注 者 |  |
| 契約金額 | 円 |
| 期　 間 | 令和　　年　　月　　日　～　令和　　年　　月　　日 |
| 業務概要 |  |

（注）・過去５年間の実績のうち、完了した業務実績を最大５件まで記載してください。

・再委託先の実績も含みます。（再委託先が分かるように記載してください。）

・記載した業務について、業務内容が分かる資料（契約書（仕様書を含む）の写し）を添付

してください。

（注意事項）

・**本提案書（様式５）内には、応募者名を記載しないでください。**（業務責任者名、従事者名、業務分担者名は除く。）応募者名が記載されている場合は、事務局で該当部分を抹消します。

・提案書の各記載欄において、フォントや文字間、行間の変更、枠の微調整は認めますが、読みやすい範囲内（説明文については文字の大きさは９ポイント以上。図表、注釈等を除く。）で行ってください。

・図、写真等を使用しても構いません。

・業務実績が分かる資料（契約書（仕様書を含む）の写し）は、提案書とは別冊としてください。

・提出する提案書の構成は、次のとおりとしてください。

　　　＜提案書の構成＞

　　　　　　　　正本　　　　　業務実績が分かる資料　　　　　 　　　　　　副本

（１部提出）　　　　　 　（１部提出）　　　　　　　　　（１０部提出）

正本

表紙

（様式６）

副本

表紙

（様式７）

提案書

（様式５）

提案書

（様式５）

契約書（仕様書を含む）の写し

　　　 左２か所ホチキス留め 　　　左２か所ホチキス留め　　　　左２か所ホチキス留め