（様式６）

事務局使用欄

提案

No.

広島市定額減税補足給付金（不足額給付）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.

広島市定額減税補足給付金（不足額給付）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　管理体制及び業務スケジュール

|  |
| --- |
| 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。また、業務の実施スケジュールやスケジュール  の進捗状況等に応じた具体的なスケジュール管理の方法を記載してください。 |
| ア　業務の管理体制  イ　実施スケジュール  （ア）従事者の確保～教育期間  ※　教育期間は、コールセンターや事務センター等の開設後も引き続き行う場合も含めま  す。  （イ）対象者の抽出及び対象者審査・管理用データベースの構築～運用開始  ※　具体的な業務内容を踏まえたスケジュール（運用開始予定日も含む。）を記載してくだ  さい。  （ウ）オンライン申請システムの構築～運用開始  ※　具体的な業務内容を踏まえたスケジュール（運用開始予定日も含む。）を記載してくだ  さい。  （エ）コールセンター等開設準備期間～開設期間  ※　具体的な業務内容を踏まえたスケジュール（開設予定日・運用期間も含む。）を記載し  てください。  （オ）申請窓口開設準備期間～開設期間  ※　具体的な業務内容を踏まえたスケジュール（開設予定日・運用期間も含む。）を記載し  てください。  （カ）事務センター開設準備期間～開設期間  ※　具体的な業務内容を踏まえたスケジュール（開設予定日・運用期間も含む。）を記載し  てください。  ウ　スケジュール等の進捗管理の方法  　　委託業務の実施に当たり、想定される課題やリスク、業務の進捗状況等を踏まえた具体的  な進捗管理方法を記載してください。 |

提案

No.

（様式５）

事務局使用欄

⑵　対象者の抽出及び対象者審査・管理用データベースの構築・運用保守業務

|  |
| --- |
| 本業務に使用する対象者の抽出及び対象者審査・管理用データベースの構築について、以下の事項を記載してください。 |
| ア　業務実施体制  本業務に係る実施体制（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　対象者の抽出及び対象者審査・管理用データベースの機能  基本仕様書の記載などを踏まえ、データベースの構成・機能、住民情報等のデータ反映までの事務手順等を記載してください。  ウ　オンライン申請システム、事務センター業務、コールセンター等業務及び申請窓口業務との連携  　　各業務へのデータベースの連携方法及び活用方法（対象者情報の検索、申請内容の入力、進捗管理等）を記載してください。  エ　システムの画面構成  本データベースを活用したシステムの画面等の構成を記載し、可能であれば画面イメージを添付してください。  オ　システム障害等への対応  　　各連携先業務を含め、システム障害等が発生した際に早期に復旧できる体制や具体的な対策を記載してください。  カ　セキュリティ対策  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。  キ　その他の提案（任意）  その他、本データベースを活用した業務の効率化や正確性の向上等に資する提案があれば  記載してください。 |

⑶　オンライン申請システムの構築・運用保守業務

事務局使用欄

提案

No.

（様式５）

|  |
| --- |
| 本業務に使用する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  本業務に係る実施体制(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　オンライン申請システムの機能  基本仕様書の記載などを踏まえ、本システムの機能や申請者の利便性向上を図るための方策などを具体的に記載してください（申請時に本人を特定する仕組み及び同一人物が重複して申請できない仕組みなどの詳細も含む。）。  ウ　手続内容等  申請内容に不備があった場合の再申請など、本業務の状況に応じて柔軟に対応を行う方法  等を記載してください。  エ　セキュリティ対策  　　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。  オ　その他の提案（任意）  その他、オンライン申請システムの構築等にあたり、提案があれば記載してください。 |

⑷　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等業務について、以下の事項を記載してください。 |
| ア　業務実施体制  コールセンター内及び本庁舎窓口の実施体制(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。また、状況に応じて弾力的に人材を活用する工夫があれば記載してください。  イ　設置場所  コールセンターの設置場所について、想定している設置地域や住所（町名まで）等を記載  してください。  ウ　成果指標  　　電話受付の成果指標とする応答率（算出方法等含む）を記載してください。  エ　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。  オ　想定外の入電数への対応  　　想定外の入電数があった場合（入電数の急増が見込まれる場合も含む）の対応策を記載してください。  カ　セキリュティ対策  　　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。  キ　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問合せ対応を原則受託業者内で完結させる方法、利用者の利便性が向上する提案があれば記載してください。 |

⑸　申請窓口業務

事務局使用欄

提案

No.

（様式５）

|  |
| --- |
| 来所等に対応するための申請窓口業務について、以下の事項を記載してください。 |
| ア　業務実施体制  申請窓口内の実施体制(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。また、状況に応じて弾力的に人材を活用する工夫があれば記載してください。  イ　設置場所  申請窓口の設置場所について、想定している設置地域や住所（町名まで）等を記載してく  ださい。  ウ　運営方法  　　利用者の利便性や業務の効率性等を考慮した運営方法（来所予約の受付や管理方法、車椅子利用者やDV被害者等の配慮が必要な方への対応方法、来所した方を円滑にサポートする方法等）を具体的に記載してください。  エ　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。  オ　想定外の来所人数への対応  　　想定外の人数の来所があった場合（来所の急増が見込まれる場合も含む）の対応策を記載  してください。  カ　セキュリティ対策  　　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。  キ　その他の提案（任意）  　　その他、申請窓口の運営の効率化や利用者の利便性が向上する提案があれば記載してください。 |

⑹　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　業務実施体制  事務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。また、状況に応じて弾力的に人材を活用する工夫があれば記載してください。  イ　設置場所  事務センターの設置場所について、想定している設置地域や住所（町名まで）等を記載し  てください。  ウ　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。  エ　給付実績等（対象者数、申請状況及び支給状況等）の管理方法  　　本業務の給付実績等を正確かつ迅速に管理する方策について記載してください。  オ　セキュリティ対策  　　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。  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 |

⑺　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、どの様な研修や教育を行ったうえで業務に従事させるのか、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、住民税をはじめとする税に関す  る知識、定額減税の知識、当初調整給付及び低所得世帯向け給付の制度詳細に関する教育内  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。 |

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）　　　　　　　　　（１２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