第5号様式

団体(法人)名

提案書

　以下の１～８の項目について、「実施要領５（６）応募書類作成等にあたっての留意事項」に留意し、提案書を作成してください。

**１．受託に際しての考え方**

本業務に対する基本的な考え方を記載してください。

**２．人員体制について**

受託業務を円滑かつ安定的に運営するにあたり、業務従事者の採用、組織・人員配置体制、指揮命令、繁忙期の対応、業務従事者の就業条件、留意する点などについて、貴社の方針を具体的に記載してください。

**３．危機管理体制・緊急時の対応について**

（１）危機管理体制

トラブルやミスなどの対応策及び予防策、業務従事者の急な欠員に対するバックアップ体制など受託業務運営上の危機管理についての方針、考え方を記載してください。

（２）緊急時の対応

緊急時の初動体制（事態の把握方法、管理責任者の役割、市への報告等）やトラブル発生時のマニュアル、市と受託者の責任の所在や連携手法など、緊急対応についての貴社の考え方等を記載してください。

**４．社員教育等について**

（１）従業員の心得等

市役所内で業務に従事することを踏まえた従業員の心得や服務規程、接遇等について、事例等を用いて記載してください。

（２）業務研修について

業務従事前や従事後において実施を検討している研修について、工夫や検討している実施内容、手法など、事例等を用いて記載してください。

また、日々の業務の中での情報伝達など、日常業務に関する研修の考え方についても記載してください。

**５．介護保険業務委託事業について**

（１）委託する介護保険業務についての提案

本市が委託する事業について、貴社が提案する業務スキーム及びその考え方、工夫して執行している点等を記載してください。

なお、他の自治体で受託実績のない業務内容については、他の業務等、参考となる業務スキームの提示など、今後の手法について、記載してください。

（２）市民・事業者対応についての提案

今回、一義的な市民・事業者への窓口・電話対応についても委託事業において対応をお願いすることになります。サービス向上の観点から注意すべき事項や市との連携について、事業者として考えていることを具体的に記載してください。

**６．業務の正確・迅速性や業務体制などのサービス水準について**

仕様書を踏まえ、業務の正確さや迅速性、サービス向上の向けた取り組みなど、サービス水準の確保や向上に向けた貴社の考え方や手法について、具体的に記載してください。

また、「２．人員体制」で提示された人員体制のなかで、サービス水準の向上に向けてアピールする点がありましたら記載してください。

**７．継続的な事務の管理や事務改善について**

（１）継続的な管理

業務受託時には、現行業務の調査を行い、問題点の抽出、改善策の策定、業務フロー・マニュアル・FAQ等を作成する能力が求められると考えます。

また、それらを管理し、必要に応じて加筆・修正していく必要があると考えます。

マニュアルの管理など、業務の継続性や向上に関する貴社の考え方や手法について、記載してください。

（２）業務改善

事業受託後は定期的なモニタリングや自己評価をもとに必要に応じた業務の見直しが必要と考えます。これらの作業について、貴社の考え方や手法などを具体的に記載してください。

また、市民サービスの向上に向けて、事業者から業務改善提案を行ってもらうことを考えています。提案時において考えている改善提案や他団体での取組みなど、具体的に記載をお願いします。

**８．個人情報保護等について**

受託業務運営上の個人情報保護の留意点及び漏えい事故があった場合の対応策について、守秘義務や懲罰に係る社内規定、外部認証等の有無を含めて記載してください。

また、事務委託を運営するにあたって、利用される市民のプライバシー保護、個人情報保護に関する取組みについても具体的に記載してください。