（様式６）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 業務実施体制、要員配置、要員教育及びスケジュールについて1. 実施体制、要員配置

業務の実施体制についての基本的考え方、構築手順及び具体的な要員配置計画を記載してください。特に、繁忙等による業務の停滞が想定される際の実施体制について、考え方を詳細に記載してください。また、配置する要員が備えるスキルについて、考え方を記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式６）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 業務実施体制、要員配置、要員教育及びスケジュールについて1. 要員教育

配置前、配置後の要員教育の考え方及び具体的な実施計画（スケジュール）について記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式６）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 業務実施体制、要員配置、要員教育及びスケジュールについて1. スケジュール

業務の実施に係る全体スケジュール、業務別のスケジュールについて記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式７）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 本業務の遂行に関する管理等について1. 社内コンプライアンス体制

　本業務を遂行するに当たっての社内コンプライアンス体制について記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式７）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 本業務の遂行に関する管理等について1. 住民基本台帳法、戸籍法、個人情報保護法等の関係法令の遵守

　本業務を遂行するに当たって、関係法令の理解及び遵守について、考え方及び対応策等を記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式７）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 本業務の遂行に関する管理等について1. 責任体制（指揮、命令及び意思決定手順）

　本業務を遂行するに当たっての指揮、命令及び意思決定手順についての考え方及び体制を記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式７）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 本業務の遂行に関する管理等について1. 連絡調整、情報伝達

　本業務を遂行するに当たっての区との協議、調整方法について記載してください。また、区との調整結果や区からの情報提供に係る要員への伝達方法等について記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式８）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 個人情報保護・情報セキュリティ対策について守秘義務を含めた個人情報保護、情報セキュリティ対策の考え方及び具体的な対策等について記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式９）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 外国人住民への対応について外国人住民に係る制度を理解し、外国語や日本語（やさしい日本語）を使用して来庁目的を聞き取り、必要な手続き方法を的確に案内するための考え方、対応策、要員教育のあり方等について記載してください。※窓口案内業務はもとより、証明発行窓口での対応も含めて記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式10）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 全業務の提供水準について1. 証明書発行・手数料収納等業務

　業務の正確さ、迅速性及び安定性を維持するための考え方及び対応策等を記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式10）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 全業務の提供水準について1. 窓口案内業務（フロア案内）

　業務の正確さ、迅速性及び安定性を維持するための考え方及び対応策等を記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式10）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 全業務の提供水準について1. 郵送請求業務

　業務の正確さ、迅速性及び安定性を維持するための考え方及び対応策等を記載してください。※現在、請求書類が届いてから４日程度で証明書を発送することを目安としていますが、それ以上の日数がかかってしまうことがしばしばあります。現在よりも少ない日数で送付するためにはどうしたらいいか、またその日数を１年間維持していくためにはどうしたらいいか、作業工程も交えて記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式10）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 全業務の提供水準について1. 電話対応・電話予約サービス業務

　業務の正確さ、迅速性及び安定性を維持するための考え方及び対応策等を記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式10）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 全業務の提供水準について1. サービス水準の向上に向けた改善への取組

　業務改善に向けた考え方及び実施方法等について記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式10）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 全業務の提供水準について1. 苦情・トラブルへの対応

　業務における苦情・トラブル発生時の対応についての考え方及び対応策等を記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式10）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 全業務の提供水準について1. 接遇

　区民目線に立った接遇についての考え方、教育及び対応策等を記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式11）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| マイナンバー制度及び特定個人情報の取扱についてマイナンバー記載の住民票の写しの交付、マイナンバーカードによる本人確認等、マイナンバーを含む特定個人情報を取り扱うに当たり、マイナンバー制度の理解、取扱及び安全管理措置についての基本的考え方、対応策等を記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式12）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 労働諸法令の遵守及び労働環境の確保について労働諸法令を遵守し、従事者の労働環境の確保について、基本的考え方及び対策等を記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式13）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| 手数料のキャッシュレス収納について　各種証明書交付手数料のキャッシュレス収納について、導入できる決済手段、窓口での対応及び日計処理及び区への手数料の納付等事務手続きについて記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式14）

|  |
| --- |
| 企画提案書 |
| その他特筆事項独自の提案について記載してください。 |
|  |

※　印刷はＡ４サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

（様式15）

 参 加 辞 退 届

令和　　年　　月　　日

（あて先）港　区　長

提出者）本社所在地

事業者名

代表者氏名

　港区窓口事務等における証明発行等業務委託に係るプロポーザル選考への参加を辞退いたします。

（連絡先）担当者所属

担当者氏名

Ｔ　Ｅ　Ｌ

Ｆ　Ａ　Ｘ

メールアドレス