

企画提案書

業務の提供水準について

（１）マイナンバー等の関係法令・制度の理解

マイナンバーカードを用いた各種手続やサービスには、「①区が所掌するもの」「②その他の行政庁が所掌するもの」に分類できます。本業務の履行に当たり、区民生活に関係が深いマイナンバーカードに関する手続を窓口別に分類し、制度内容・案内先等について論じてください。また、その説明を区民に判りやすく伝える上での従事者の教育、研修について記載してください。

企画提案書

業務の提供水準について

（2）窓口業務の体制

本業務を遂行するに当たって、区が想定している取扱件数に対応するための従事者の配置について、業務や手順ごとに説明してください。

※ 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。

企画提案書

業務の提供水準について

（3）案内業務の体制

区が進める「やさしい日本語」及び「多言語対応第三者通話サービスの機器活用」などを踏まえた上で、外国人住民への接遇、多言語対応についての従事者への教育や体制を記載してください。また、高齢者などの要配慮者を含め、窓口対応についての考え方を記載してください。

企画提案書

業務の提供水準について

（４）誤りの無い事務、緊急時の対応、苦情・トラブルへの対応及び接遇

本業務を遂行するに当たって、想定される事故・トラブルを示した上で、考え方及び対応策、防止策等を記載してください。

企画提案書

業務の提供水準について

(5) カード運搬のセキュリティ確保

本業務を遂行するに当たって、誤配、紛失、盗難等の事故防止対策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。