

企画提案書

業務の提供水準について

（１）各種証明発行に関する法令の理解と、窓口・郵送請求・電子申請による手続きの体制・考え方

各種証明発行に関する法令を踏まえた上で、住基・税といった個人情報を取り扱うことの体制・対策について記載してください。窓口発行・郵送請求・電子申請といった各種手続きの遅滞の無い体制やサービス提供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）手数料収納、管理、各種統計報告事務

現金・手数料の取扱いに関する対応策等を記載してください。また収納及び統計については申請書とレジを合致させ、受付数・発行数（有料・無料）・キャッシュレスを含む支払い方法・金額等の正確な記録と、いつでも詳細な数値報告をするための対応策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

（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（通訳従事者も含む）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への対応を含め、窓口案内業務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。