窓口事務等における証明発行等業務委託(様式8)
企画提案書
業務の提供水準について
<u>(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</u>
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。

心画过去	

業務	Λt⊟.	/ <del>++</del> -1	/淮	1	ı١	_
来形	ひけだ	ᄴᄼ	マノ	レン	い	1

(2)	手数料収納、	管理、	各種統計報告事務
\ <del>_</del> /	コーメスイニコスイドコ	ロケエヽ	

現金	・手数料 $\sigma$	D取扱V	いに関す	る対応第	等を記	載してく	ください。	また収約	内及び統計	について	こは申請
書とレ	ジを合致さ	させ、	受付数・	発行数	(有料・	無料)・	キャッシ	ュレスを	合む支払	い方法・	金額等
の正確	な記録と、	いつ	でも詳細	な数値報	<b>设告をす</b>	るための	り対応策を	記載し	てください	٠,	

※ 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。

A = 40 + 4
企画提室書

VIII		,,,	~~		
業務	$m + \omega$	(++ -1	<b>レ :/Œ</b>	 יור	$\sim$
+ NY1	/ // <del>////</del>	ᄣᄱ	<b>∖</b> ∕Æ	η.	١ (
<del>7</del> 7/1/1/1		I/ \ / I	<b>`</b>	 · ·	٠.

(3)	案内業務の体制
( )	木( )   木( ) 刀 V ノ ( ) ( )   1

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。

※ 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
<u>(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</u>
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。