

ご遺族支援コーナー業務委託 提案書

業務実施体制について

(1) 従事者教育について

業務開始前および配置後において、制度理解、接遇、個人情報保護に関する教育を実施します。配置前および配置後においても、業務内容や制度変更に応じた教育を継続的に行い、業務品質の維持・向上に努めます。

【従事者教育の考え方】

- 本業務の趣旨及び制度理解を重視
- 接遇意識と利用者への配慮の醸成
- 継続的な教育による業務品質の維持

(2) 指揮、命令及び意思決定手順について

業務は受託事業者の責任のもと遂行し、指揮命令系統および意思決定の流れを明確にした体制を構築します。これにより、業務委託に求められる独立性を確保し、適正な運営を行います。

(3) 区との連絡体制、従事者との連絡体制、情報伝達方法について

区との連絡・報告・協議は管理者を窓口として行い、定期的な情報共有の場を通じて、円滑な業務運営を図ります。従事者に対しても、必要な情報を確実に伝達する仕組みを整えます。情報共有にあたっては下記を重視します。

管理者を通じた伝達

文書化による
決定事項の共有

定例会議等による
継続的な周知

個人情報保護・マイナンバー・情報セキュリティ対策について

個人情報および特定個人情報を取り扱う業務であることを十分に認識し、関係法令および区の指針に基づき、適切な情報管理を行います。教育・管理体制の整備を通じて、情報事故の未然防止に努めます。

業務提供水準について

(1) 庁内手続きのワンストップサービス、業務改善の提案

庁内で必要となる手続きを整理し、一つの窓口で案内できる体制を整えることで、ご遺族の心理的・時間的負担の軽減を図ります。分かりやすい案内資料を活用し、手続きの流れを明確にすることで、円滑な手続きにつながります。あわせて、予約状況や対応状況を適切に管理し、受付漏れや事務処理の遅延を防止します。事務処理の正確性と効率性の向上を図ることで、安定した窓口運営と利用者満足度の向上を目指します。

(2) ご遺族の利便性向上の提案

電話・インターネットによる予約により、予約状況や対応状況を適切に把握し、受付漏れや処理遅延の防止に努めます。進捗状況を共有しながら業務を行うことで、正確かつ効率的な事務処理を行います。

(3) 区役所以外の手続きをフォローする提案

区役所での手続きに加え、相続や各種契約変更など区役所以外で必要となる手続きについても整理し、分かりやすく案内します。関係機関や相談先の情報を提供することで、ご遺族が次に行う手続きを把握しやすい環境を整え、手続きの負担軽減につながります。

(4) 相談者への接遇の提案

相談者の立場や状況を踏まえ、丁寧で分かりやすい説明を心がけ、安心して相談できる窓口対応を行います。要配慮者や多言語利用者への配慮を行うとともに、苦情やトラブルが発生した場合には、貴区と連携し適切かつ迅速に対応します。

利用率向上に向けた取り組み

ご遺族支援コーナーの利用率向上に向け、必要な方に確実に情報が届くよう、紙媒体や区ホームページ等を活用した分かりやすい周知を行います。あわせて、予約の取れない時間を活用し、相続手続き等に関する基本的な案内を行うことで、ご遺族の不安軽減と円滑な手続きにつながります。

労働諸法令の遵守及び労働環境の確保について

(1) 労働諸法令の遵守の考え方、対策等

労働関係法令を遵守し、適正な業務運営および労務管理を行います。法令遵守を前提とした安定的な事業運営に努めます。

(2) 従事者の勤務評価及び評価後の指導体制、雇用形態、賃金形態等について

従事者の業務状況を踏まえた適切な評価を行い、必要に応じて指導やフォローを行います。安定した雇用関係のもとで業務を実施します。

(3) 従事者の安全衛生管理等

従事者の心身の健康に配慮し、安全で働きやすい職場環境の確保に努めます。安心して業務に従事できる環境づくりを行います。