

企画提案書記載内容詳細

企画提案書の記載事項については、下記の事項に留意し作成すること。

記

1 本業務に当たっての基本的な考え方

本業務への取組方針、コンセプト等をサービスの質的向上の視点を含めて記載してください。

2 本区の保育政策についての考え方

本区保育施策に対してどのようにお考えか記載してください。

3 自治体での実績

(1) 保育入園事務の窓口、電話対応及びデータ入力の業務受託実績

受託実績のある直近2団体について、自治体名(名称はA区、B市等の表記にすること。自治体名について以下同じ。)、受託期間、受託業務の範囲、職員体制(常勤・非常勤人数)、契約金額(単年度)を記載してください。なお、2団体に満たない場合は全ての団体について記載し、該当実績がない場合はその旨記載してください。

(2) 上記(1)に類似する業務委託(窓口、電話対応及びデータ入力業務を包含する業務委託)

受託実績のある直近10団体について、自治体名(人口10万人以上)、受託期間、主な受託業務、契約金額(単年度)を記載してください。なお、10団体に満たない場合は全ての団体について記載してください。

4 業務実施体制

次の各項目について記載してください。

(1) 業務責任者、業務従事者の配置基準

- ・委託業務の適切・円滑な実施体制(シフト、ローテーション等の考え方を含む)
- ・1日の職員体制(責任者の人数、休憩時間帯の対応を含む)

(2) 職員の選任及び配置に関する考え方

①業務責任者

本委託業務に関する経験の有無(有の場合経験年数)

②業務従事者

- ・本委託業務の経験者、他の窓口業務の経験者、未経験者の各割合
- ・新規に雇用する職員がいる場合はその人数

※①、②ともに配置職員が未定の場合は、業務責任者及び業務従事者の選任に関する考え方を記載してください。

(3) 窓口や電話対応における接遇方針や具体的方法

・区民と同じ視線を持ち、区民の立場に立って真摯に対応するための考え方を記載してください。

・苦情対応について記載してください。

(4) 業務責任者不在時の対応等

・業務責任者の不在時の対応

・業務従事者の休暇取得時等の対応

(5) 繁忙期、欠員が生じた場合の対応

・繁忙期（9月～11月）の体制

・業務従事職員に欠員が生じた場合の対応

(6) 危機管理体制

・発生が予想される問題(トラブル)を想定し(5パターン程度)、それぞれに対する対応策、受託者内の連絡体制、区への報告体制等について記載してください。

・再発防止に向けた対策及び危機管理体制について記載してください。

5 区との連絡調整体制

・業務を円滑に遂行するための、区との連絡調整体制や情報共有のための具体的な方法について提案してください。

・窓口や電話等での相談内容の管理及び共有の方法を具体的に記載してください。

6 人材育成・福利厚生

本業務従事者の採用、人材育成及び福利厚生について、以下の点を踏まえて記載してください。

・採用計画及び採用についての基本的な考え方

・研修等、人材育成に関する基本的な考え方

・研修の内容、研修実施体制、スケジュール等

・有給休暇、各種手当、福利厚生等

7 事前準備

準備期間に行う業務について、体制、スケジュール、内容及び資料作成等について記載してください。

8 引継ぎ

契約満了後の次期受託者に対する業務引継ぎについて、作成する資料や具体的な方法等について記載してください。

9 本業務を円滑に行うための企画・提案

本業務を円滑かつ効率的に推進するための提案があれば記載してください。また、本業務を上回る範囲で受託可能な提案がある場合は、具体的に記載してください。

10 評価項目記載ページ一覧の作成

提案書には、上記の評価項目(1～9まで)の記載ページを示した一覧表を作成し添付してください。