

神戸市行政事務センター運営業務 提案書作成要領

1. 提案書の構成及び記載事項

提案書は、神戸市行政事務センター運営業務委託仕様書及び別紙「落札者決定基準」、本作成要領の内容を踏まえ、評価項目の分類（大項目～中項目）に従って作成すること。

評価項目のうち、必須項目については、ひとつでも評価が0となる場合は失格となる。任意項目については、提案内容に応じて加点する。

提案要求事項における各項目の内容は以下のとおり。

提案を求める内容	
1. 業務計画に対する評価	
1.1 業務目的および業務内容の理解度（必須項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書「1.2. 背景、目的」、「1.3. 基本的な考え方」、「1.4. 受託事業者を求めること」、「5. 業務の内容」を踏まえ、本業務における基本方針、提案事業者が重視する事項や本業務を担う姿勢等について記述する。
1.2 業務計画・プロジェクト管理（必須項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> 本業務の目的・趣旨に沿った、具体的かつ実現可能性の高い業務計画、業務を確実に遂行できるスケジュール、業務を円滑に遂行するための適切なプロジェクト管理等について記述する。
1.3 要員の確保、研修・育成	
	<p>（必須項目）</p> <ul style="list-style-type: none"> 本業務に必要な要員の採用方針・採用計画・採用手法を具体的に記述する。 要員の採用、人選にあたり、本業務に関する専門知識・ノウハウ・経験等がある場合は、その内容を具体的に・客観的に記述する。 本業務従事予定者が、本業務に関する本市の考え方、各工程の業務内容を正確に理解し、遂行するために必要な能力を身に着けるための事前および業務期間中の研修について、研修の内容、実施時期、研修時間等具体的に記述する。また、業務水準を維持するため、要員の業務知識やスキルの向上を継続的に図っていくことができる育成計画を具体的に記述する。 従事者に対するセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する教育について、内容、実施時期、研修期間等具体的に記述する。 <p>（任意項目）</p> <ul style="list-style-type: none"> 要員の確保にあたって本市域における雇用増に貢献する内容があれば、採用方針・採用計画・採用手法を具体的に記述する。

1.4 管理・運営体制（必須項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務を円滑に実施するために必要な組織・実施体制について、役割分担や責任体制、個別の業務ごとの責任者・副責任者・担当者数が分かるように記述する。また、人員配置数や1人当たりの業務処理量等についても可能な限り記述する。再委託がある場合には、その内容や範囲を明確にし、実施体制図の中に組み込むこと。 ・責任者・副責任者については役職、所属及び氏名を記述し、本業務と同様の業務での管理者としての職務実績、スキル、マネジメント能力を具体的・客観的に記述する。 ・契約期間中の業務拡大に対応できる体制の確保や、業務の繁閑に応じた適正かつ柔軟な要員配置の考え方及びその手法についてできる限り具体的に記述する。 ・要員に突発的な欠員が生じた場合の補充方法についても記述する。 ・業務遂行で想定される重大なトラブル等が発生した場合に対応できる体制となっているか具体的に記述する。
1.5 情報セキュリティ対策（必須項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的なセキュリティ対策として、ISMS/ISO27001の認証又はこれらと同等以上の認定・認証を取得していれば、登録認証番号、取得組織名など取得情報があきらかになるよう具体的に記述する。 ・特定個人情報（マイナンバー）を含む個人情報の適正管理のための具体的方策や、使用するPC等の情報漏えい防止対策など、本業務に関する情報セキュリティ対策を記述する。また、本業務の仕様・業務工程の特性を踏まえて、今回特に導入するセキュリティ対策（例：入退室管理システムなど）があれば具体的に記述する。 ・要員の情報漏えい等の事故防止対策や守秘義務遵守について、具体的な手法を記述する。
2. 業務内容に対する評価	
2.1 準備業務（必須項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・運営開始までのスケジュール、体制について具体的に記述する。 ・業務開始前におけるマニュアルやFAQ等の作成にあたって、具体的な作成方法や職員との連携、調整の内容や方法を具体的に記述する。
2.2 電子・郵送申請受付及び処理業務（必須項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・対象業務の段階的な拡大の可能性を理解した上で、各年度の業務量を算出し、それに応じた作業内容、方法、体制、計画等について、各業務の特性を踏まえ具体的に記述する。具体的な記述内容としては、①作業の効率化・迅速化、費用低減方策、②確実な実施を約束する計画と体制、③業務量（申請件数・要確認数・再送依頼件数等）の変動に対応した柔軟な体制、④堅固なセキュリティ管理体制の構築、⑤作業の品質管理、⑥業務所管課との連携・調整の方法などを想定している。

	<p>(任意項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の業務フローに対し、業務の効率化や、費用及び工数の低減に繋がる改善提案(例: ICT 技術を活用した工数削減など)があれば、内容・手法について具体的に記述する。
2.3 問合せ対応業務	
	<p>(必須項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務を行う実施場所や、設備環境を具体的に記述する。 ・コール数や受電回数、平均応答時間の測定等の機能を有する場合は具体的に記述する。 ・業務全般にわたる問合せや苦情への対応手順について具体的に記述する。 ・コール数の増減に対応した柔軟な体制変更等の方法について、具体的に記述する。 <p>(任意項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの効率的な運用や対応力の強化、市民サービス向上のための工夫があれば、内容・手法について具体的に記述する。
2.4 運営管理 (必須項目)	
	<ul style="list-style-type: none"> ・各業務の処理状況や対応内容、対応件数等の管理及び市への報告の手法・内容について具体的に記述する。成果物についての具体的なイメージ案も記述する。 ・各業務のマニュアル及びFAQについて、運用状況を踏まえた更新作業をどのように実施するのか具体的に記述する。
2.5 継続的な業務改善 (必須項目)	
	<ul style="list-style-type: none"> ・既存の事務処理方法や業務プロセス等について課題・要因を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善提案を行うための手法やツールについて具体的に記述する。 ・上記改善提案が継続的に行われる仕組みについて具体的に記述する。 ・改善提案の実現に向けた手法について具体的に記述する。
3. その他	
3.1 契約満了後の業務の引継ぎ (任意項目)	
	<ul style="list-style-type: none"> ・本契約満了時に別事業者へ引継ぎを行う場合の手法について記載する。特に、サービスの質を低下させないための引継ぎ方法の工夫があれば記述する。
3.2 品質管理 (任意項目)	
	<ul style="list-style-type: none"> ・各品質管理項目において仕様書に記載する要求水準以上の指標を提案する。その際、具体的かつ実現可能性の高い達成方法を記述する。 ・S L Aなど品質保証に資する提案があれば記述する。
3.3 独自提案 (任意項目)	
	<ul style="list-style-type: none"> ・市民、本市、受託事業者にとって有益であり、本業務の目的に資する、その他の提案

	があれば具体的に記述する。
4. 提案者の評価	
4.1 類似業務の実績（任意項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・本市または他自治体で、本業務と類似する行政手続きの集中処理を目的とした事務センターとそれに付随するコールセンター業務の受託運用実績について、本業務との関連性や類似性も踏まえ記載する。 ・委託者名、受託業務名、業務概要、対象業務数・年間処理件数、コールセンター年間受電件数、実施期間等を記述する。
4.2 社会貢献評価項目（地域経済活性）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・記載不要（※神戸市行財政局契約監理課の「神戸市競争入札参加資格者名簿」を参考に評価する）。

2. 提案書作成にあたっての留意事項

- ・提案書はA4サイズで作成すること。（図面等など一部A3でも可）
- ・提案書は50ページ以内で作成することとし、ページ番号を付すこと。また、電子データの作成にあたっては、本市職員が、「Microsoft Office 2016 Professional」で閲覧できるソフトを使用すること。
- ・提案書とあわせて、「評価項目一覧」の「提案書頁番号」欄に該当する提案書の頁番号を記載したものを作成すること。
- ・提案書を評価する者が特段の専門的な知識や業務に関する一切の知識を有していなくても評価が可能な提案書を作成すること。必要に応じて、用語解説などを添付すること。
- ・提案書のうち1部は社名を表紙に記載すること。（これを正本とする）このほか、副本を作成すること。副本には会社名、会社ロゴなど提案事業者が類推されるような表現は含めないこと。

3. その他補足事項

- ・提案書等で表明された内容については、契約の基本方針となる。また、提案書等は契約を締結する際の契約書類の一部として使用することがある。