

千葉県臨時福祉給付金支給業務一括委託契約企画提案書作成要領

千葉県臨時福祉給付金支給業務一括委託契約企画提案実施要領に基づき、以下に従って提案書の作成を行ってください。なお、プロポーザル参加者は、1社又は1グループにつき1つの提案しか行うことができません。

(1) 提案書様式と体裁について

- ① 用紙サイズは A4 版縦使い，横書き，左綴りを基本としますが，図面等でこれにより難しい場合は，A4 版横使いでも可とします。
- ② 提案内容は全て提案書に記述してください。プレゼンテーションにおいてのみ提案された内容は，審査の対象になりません。また，提案内容については「(3) 提案書に記載すべき事項」の区分の項目の順番に沿って記述してください。
- ③ 提案書には社名が特定できる表記をしないでください。後日，本市から指定する記号（A社，B社等）をご記入ください。ただし，1部のみは，表紙に社名をご記入ください。
- ④ 提出期間以外（プレゼンテーション当日含む）は，提案資料の追加はできません。
- ⑤ 提案書は全て片面で作成するものとし，全体で 50 ページ以内とします。また，製本等はせずに，クリップ等の簡易な方法で留めて提出してください。
- ⑥ 提案書の表紙の次に目次を作成し，それ以降の頁に1から頁番号を記載してください。

(2) 失格について

見積金額が千葉県臨時福祉給付金支給業務一括委託契約企画提案実施要領に記載の予算限度額を超えた場合は，失格とします。

(3) 提案書に記載すべき事項について

大分類	中分類	記載すべき事項	
コールセンター	設置場所	左記のとおり	
	対応言語	対応言語及び対応方法	
	対応体制	回線数	
		席数の繁閑調整に関する記述	
	問い合わせ対応	問い合わせ対応の具体例	
		申請書等送付依頼/問い合わせ対応記録の具体的な項目	
エスカレーション	エスカレーションにしないためのオペレータの研修 再エスカレーションしない方法 マニュアル・FAQのサンプル(一部分で可)		
区役所受付窓口	対応人数等	欠勤等への人員確保	
		対応人数の繁閑調整	
		対応の具体例(どんな窓口対応になるかイメージできるか?)	
		マニュアル・FAQのサンプル	
	事務処理センターとの関係	回送方法	
		事務処理センターとの連絡手段 対応記録の具体的な項目 申請書等送付引き継ぎの具体的な様式	
事務処理業務	場所	立地(予定エリア)	
		場所の安全性	
	対応人数等	遅滞ない事務処理が可能な人数の確保	
	支給申請書について	申請書のレイアウト	
		対象者情報の印字 返信用封筒の受領方法	
	事務処理センター内の作業	申請書受付登録方法	
		効率的な書類審査方法	
		不明な対象者についての事務処理方法	
口座振込不能対応/返戻管理/申請書等送付依頼対応の方法 決定通知書/申請勸奨はがきのレイアウト・発送			
システム	基本事項	システム担当者との連携	
		データ取込方法及びテスト等の工程について	
		搭載予定機能	
	セキュリティ	システム構築場所 個人情報保護・情報セキュリティ対策	
全体管理	計画の作成	業務別の計画について	
		優秀な人材の確保	
	マニュアル等の作成	マニュアルのサンプル(一部分で可)	
	各種様式・報告書の作成	各種様式・報告書のイメージ	
	研修	研修内容	
	実施体制の構築	実施体制は仕様を満たしているか	
	業務の報告	報告の内容・頻度について	
	事故等に関する報告	事故等に対する対処	
危機管理	危機管理は適切か		
制度運営	制度運営にかかる対応は適切か		
全体	実績	他自治体における臨時福祉給付金業務の実績(事業ごとの件数)	
	個人情報保護	個人情報保護の対策	
	千葉市への貢献度	市職員の負担軽減及び市民の利便性向上について	
	提案額	左記のとおり	