

高砂市おくやみコーナー体制構築業務  
及び運營業務委託に係る公募型プロポーザル

企画提案書等作成要領

令和6年度

高砂市 市民部 市民窓口室 市民窓口課

## 1 企画提案書の様式及び記述上の留意点

- (1)企画提案書は、A4 とし、ページ番号を必ず記述すること(図面・システム等については任意)。
- (2)提案において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とすること。
- (3)企画提案書本文は、10.5ポイント以上のフォントで記述すること。
- (4)企画提案書本文の用紙枚数は、表紙、目次を除き40ページ以内に収めること。A3サイズの図面等1枚は、A4用紙2枚と換算すること。ただし、表紙、目次、標準オプション機能の実装可否、見積書、見積内訳書については、この枚数に含まないものとする。
- (5)企画提案書はファイル等にファイリングすること(製本しないこと)。また、副本は電子ファイルを作成し、メール等で送信すること。電子ファイルは、Microsoft製品及びAcrobat Readerにより参照可能な形式とすること。
- (6)本文の記述様式は、特に指定しないものとする。ただし、必ず下記の「2 提案書の記述事項」の項目順に記述すること。
- (7)企画提案書の正本には、指定の表紙(様式第6号)を添付し、代表者印を押印すること。副本には、企画提案者の名称が分かる記載をしないこと。
- (8)本市の提示した仕様書の全面コピー及び「仕様書のとおり」といった記述に終始しないこと。
- (9)提案内容が理解しやすいように、簡潔かつ分かりやすい表現で記述すること。
- (10)製品カタログ、パンフレット等があれば、提案書に添付すること。ただし、提案書の用紙枚数には含まない。
- (11)プレゼンテーション動画は、30分以内とすること。

## 2 提案書の記述事項

提案項目	提案内容
1 基本方針	(1)おくやみコーナーを構築する上での基本方針 (2)おくやみコーナー運営業務を受託する上での基本方針
2 環境整備・構築	(1)おくやみコーナー構築までの作業スケジュールと導入までのサポート内容 (2)予約システム、検索システムの機能、サポート内容、操作、市に求められる作業支援、運用管理について
3 運営管理	(1)業務運営体制・人員配置 ・業務運営体制をどのように構築するかを記載すること。 ・令和6年度の委託を受託する上で、人員配置をどのように考えているか、具体的に記載すること(※見積書と整合性をとること。) ・従事者の採用基準や雇用形態、雇用条件、福利厚生について記載すること。 ・人事異動等で従事者に変更があった際も、市民サービスの水準を維持するための方策を記載すること。 ・市役所関係課・おくやみコーナー間の連携について、本業務の遂行に必要な体制を確保するための方策を記載すること。 (2)研修体制 ・おくやみコーナー運用開始前の研修体制についても記載すること。 (3)窓口トラブル・苦情の対応方針、管理体制、再発防止への対策 (4)グリーフ(悲嘆)サポートの考え方
4 個人情報保護	(1)個人情報管理体制 ・個人情報を管理するにあたって配慮する事項、研修等を記載すること。 ・個人情報事故発生時における手順等を記載すること。 (2)リスク対策・情報漏えい等事前防止策 ・個人情報保護に関する方針、管理体制、セキュリティ対策等を記載すること。 ・従業員への研修体制等を記載すること。 ・事前の安全管理措置について記載すること。 ・情報漏えい事故の防止に向けた具体的な対策を記載すること。 (3)「情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)又は「プライバシーマーク」の認証について ・「情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)又は「プライバシーマーク」の認証を取得している場合には、認証取得を証明する書類を提出すること。 ・高砂市情報セキュリティポリシーに関する規程を遵守する旨を記載すること。
5 危機管理	(1)危機管理体制 ・業務遂行中の事故・事件等が発生した際の対応手順等を具体的に記載すること。 ・天災発生時における受託者としての対応方法を記載すること。 (2)違法・不正行為に対する抑止対策、事故防止策

6 業務内容	<p>(1)業務への対応方法 ・仕様書に記載の運営業務について、どのように対応するか記載すること。</p> <p>(2)業務改善</p> <p>(3)コスト縮減の工夫</p> <p>(4)接遇</p> <p>(5)契約期間終了(契約解除)による業務引継 ・契約期間終了、又は契約解除による業務引継について、次期契約者に対する業務の引継計画、期間、引継資料、方法などの具体的な提案を記載すること。</p>
7 業務実績	<p>(1)業務実績 ・本業務と同様の業務実績、本業務と類似の業務実績又は市民窓口課内での窓口業務実績を記載してください。</p> <p>(2)提案システムの他自治体における導入実績</p>
8 その他	<p>(1)独自の提案等</p>