企画提案書

|  |
| --- |
| **事業者概要・応募の動機**　事業者の概要および本業務に応募した理由を記載してください。 |
|  |

|  |
| --- |
| **大項目 １ 基本事項** |
| **小項目 (1) 業務にあたっての基本的な考え方**　業務全体のフロー図のほか、提案者が業務を受託した場合、どのような効果・成果を期待できるかを含めて、記載してください。 |
|  |

|  |
| --- |
| **大項目 ３　受付センター** |
| **小項目 (4) 受付体制**①～③の内容を含めて記載してください。① 受付センターの設置予定場所、電話回線数、オペレーター席数・配置方法（専属／兼務）② 配置人員の役職・経験年数、業務内容、専任担当者の配置の有無③ 本市の要求する応答率（80％）の水準を満たすための、人員配置の方針や具体的な手法 |
|  |

|  |
| --- |
| **大項目 ３　受付センター** |
| **小項目 (5) 応対品質**　申込み受付時の応対品質の向上に関する取り組みや、申込み以外の問い合わせや苦情、要望等があった場合の対応方針などについて記載してください。 |
|  |

|  |
| --- |
| **大項目 ３　受付センター** |
| **小項目 (6)職員研修**職員育成のため、業務に関する研修、応対マナー、セキュリティ対策等の研修計画について、役職ごとに実施する研修の種類、時期を具体的に記載してください。 |
|  |

|  |
| --- |
| **大項目 ３　受付センター** |
| **小項目 (7)セキュリティ対策**受付センター内の入退出管理等、個人情報等の機密保持のための対策について具体的に記載してください。 |
|  |

|  |
| --- |
| **大項目 ３　受付センター** |
| **小項目 (8) 危機管理**①～③の内容を含めて記載してください。① 受付センターの耐震・防火・防水への対策② 地震等の災害時・停電時、システム障害発生時の体制および対応③ ＢＣＰ（業務継続計画）について |
|  |

|  |
| --- |
| **大項目 ４　粗大ごみ受付システム** |
| **小項目 (10) ネット申請率**インターネット申請率を向上させるための提案について、具体的に記載してださい。 |
|  |

|  |
| --- |
| **大項目 ４　粗大ごみ受付システム** |
| **小項目 (11)セキュリティ対策**　ウイルス対策やアクセスログの記録等、システム及びネットワークに施すセキュリティ対策について記載してください。（機器の接続関係が概観できる相関イメージ図を添付するなど、特徴がわかるようにしてください。） |
|  |

|  |
| --- |
| **大項目 ４　粗大ごみ受付システム** |
| **小項目 (12)** **運用支援・システム障害対策**　システムの保守計画（点検、更新作業の実施項目、実施時期等）、システム障害時の対応およびサポートデスクの対応可能日時、内容等について記載してください。 |
|  |

|  |
| --- |
| **大項目５　実績** |
| **小項目 (13)**　**粗大ごみ受付業務の実績** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 自治体名・規模 | 契約期間 | 業務内容 | 備考 |
| 例 | 船橋市人口：62万人 | Ｒ5.4.1～Ｒ11.3.31 | 粗大ごみ収集受付業務 |  |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **大項目５　実績** |
| **小項目 (14)**　**受付システムの導入実績** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 自治体名・規模 | 契約期間 | 業務内容 | 備考 |
| 例 | 船橋市人口：62万人 | Ｒ5.4.1～Ｒ11.3.31 | 粗大ごみ収集受付システム運用・保守 |  |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

※ 主要な実績（類似業務を含む）のうち、自治体規模の大きいものから３つまで記載してください。

※ 契約実績を証明する書類（業務内容・契約者名・契約期間がわかる契約書・仕様書等の写し）を添付すること。

※ 分社化・合併等により、現在の社名で当初契約はしていないが、現在受付業務やシステム運用・保守で履行している業務があれば、併せて記載してください。

|  |
| --- |
| **大項目 ７　追加提案** |
| **小項目(16) 追加提案**　仕様書・機能要件一覧で要求する事項以外に、有効な追加提案がある場合は、その内容について具体的に記載してください。※本項目に記載した提案内容は、見積り金額に含めてください。 |
|  |