

「京都市納税お知らせセンター業務委託」に関するプロポーザル企画提案書目次

1 基本事項

本市の基本的な考え方を理解したうえで、提案コンセプトを具体的に記述してください。

2 業務実施における前提条件等

(1) 個人情報の保護

- ・ (一財) 日本情報経済社会推進協会 (J I P D E C) が管理する情報セキュリティマネジメントシステム (ISO/IEC 27001 又は JIS Q 27001) 及びプライバシーマークの認証取得・更新状況について記述してください。
- ・ 個人情報保護に対する措置内容を記述してください。

(2) 守秘義務及び資料等転用の禁止

守秘義務の遵守、資料転用の禁止についての基本的な考え方やその実施手法について具体的に記述してください。

(3) 危機管理

緊急事態が発生した場合の対応 (運営体制及び業務遂行上のトラブル時) や危機管理に対する社内体制等を具体的に記述してください。

(4) SDG s に資する取組

自治体による SDG s に係る認証制度の取得状況について記述してください。(特に「京都 SDG s パートナー制度」への登録、「これからの 1000 年を紡ぐ企業認定」や「K E S」を取得している場合は、必ず記述してください。)

3 業務実施

(1) 準備業務

ア 準備スケジュール

契約締結から業務開始日までの準備スケジュールを、具体的に記述してください。

その際、スケジュールの実現性についても記述してください。

イ 業務設計 (業務マニュアルの作成手順を含む。)

業務設計の手順について具体的に記述してください。

ウ 業務の導入管理

準備の進捗管理方法、問題への対応方法、本市との連携について具体的に記述してください。

エ 従事者教育

研修内容及び実施体制について、具体的に記述してください。

(2) 業務実施体制構築、従事者配置

ア 従事者配置

- ・ 業務運営に係る全体の組織・実施体制及び従事者の役割分担・配置計画について具体的に記述してください。
- ・ 社内のサポート体制及び事務運営に係る各体制について記述してください。

イ 本業務の独立性の確保

- ・ 本業務遂行上、独立した指揮・命令についての考え方について具体的に記述してください。
- ・ 本業務遂行上の責任体制について記述してください。

ウ 従事者確保

- ・ 本業務遂行にふさわしい従事者選定の取組みについて具体的に記述してください。
- ・ 優れた従事者を確保し、従事者が継続して勤務するための取組みを具体的に記述してください。
- ・ その他、京都市在住者を優先的に雇用する等、従事者確保に関する追加提案があれば記述してください。

エ 社内コンプライアンス体制

個人情報保護やハラスメント対策等の社内コンプライアンスについて、取組み内容を具体的に記述してください。

(3) 業務運営

ア 業務管理

- ・ 業務の適正な運営を行うための、本業務全体の事業計画の策定や実績管理及びリスク管理について具体的に記述してください。
- ・ 従事者の管理監督体制（勤怠・サービス管理等）について具体的に記述してください。
- ・ 定期報告について本市が求める報告を行う旨を記述してください。
- ・ 業務進捗状況や発生した苦情・トラブルに対し、業務設計見直し及びマニュアル改訂がなされることを記述してください。
- ・ 見直された業務設計やマニュアル改訂に従事者に浸透させるための方法を具体的に記述してください。
- ・ その他、運営管理業務に関する追加提案があれば記述してください。

イ 苦情およびトラブル等への対応策

- ・ 様々な苦情及びトラブル対応について、基本的な考え方、具体的な対応策及び予防するための取組みを記述してください。
- ・ 対応しきれないトラブルが発生した場合の本市との連携方法、体制について具

体的に記述してください。

ウ 業務遂行のための取組の提案

業務委託目的を遂行するための取組についての提案を具体的に記述してください。

エ 実施結果報告書

- ・ 実施結果報告書の趣旨に基づいた具体的な報告事項を記述してください。
- ・ 業務実施結果を適切に分析する手法について具体的な提案を記述してください。

4 類似業務に関する実績

官公庁や地方自治体における類似業務等の受託実績やその業務概要などについて具体的に記述してください。

5 財務状況

財務諸表の数値を根拠に直近の流動比率及び自己資本比率並びに過去3年間の売上高経常利益率を記述してください。

6 費用見積額

- ・ 費用見積額を記述してください。
- ・ 見積額の経費内訳を、必要な経費の区分がわかるように記述してください。