（第４号様式）

新宿区納付案内センター運営業務委託

企 画 提 案 書

（表紙）

１．業務実績

直近５年以内に貴社が携わった本委託業務と同種・類似の委託業務実績について、官公庁名、受託年度、事業名、事業概要を記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）

２．準備業務

本委託業務を適切に遂行するために必要な、準備業務期間における、研修スケジュール、研修計画、運営設計、業務設計、マニュアル作成について記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）

３．業務体制　（１）人員配置

本委託業務を適切に遂行するために必要な、採用計画、研修計画（準備業務期間中の研修を除く）、人員配置、労務管理、災害時の対応について記載してください。なお、人員配置は、業務の繁閑や突発的な欠員の対応も踏まえ記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）

３．業務体制　（２）従事者の雇用条件

本委託業務に従事する者の雇用形態、経験年数、最低賃金（時給に換算）、平均賃金（時給及び月給に換算）、福利厚生について記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）

３．業務体制　（３）多言語対応

区における滞納整理の取組みを踏まえ、本委託業務を適切に遂行するために必要な、外国語が話せる人員の配置・活用について記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）

４．業務運営　（１）電話催告業務

区における滞納整理の取組みを踏まえ、電話催告業務を実施するにあたっての工夫や貴社の持つノウハウを記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）

４．業務運営　（２）ショートメッセージ催告業務

区における滞納整理の取組みを踏まえ、ショートメッセージ催告業務を実施するにあたっての工夫や貴社の持つノウハウを記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）

４．業務運営　（３）受電業務

区における滞納整理の取組みを踏まえ、受電業務を実施するにあたっての工夫や貴社の持つノウハウを記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）

４．業務運営　（４）内部事務

区における滞納整理の取組みを踏まえ、内部事務を実施するにあたっての工夫や貴社の持つノウハウを記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）

５．個人情報保護

本委託業務を適切に遂行するために必要な、情報セキュリティに関する取組や教育、個人情報の管理方法、個人情報の取扱いにおける事故の対応について記載してください。また、ショートメッセージ送信機器の調達にあたり講じる個人情報保護対策について記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）

６．その他

本委託業務に関して、その他効果的な提案があれば記載してください。（１ページ内に収め記載してください。）