

杉並区納付センター業務 企画提案内容

「企画提案書」については、以下の項目 1～10 に基づき作成すること。また、「企画提案書の概要版」については、項目 11 に基づき作成すること。

1. 会社概要

会社の概要、規模、主要事業等

2. 業務実績

行政機関その他の公共団体における納付センター業務または類似する業務の受託実績
受託実績は、「様式 3」を参考に作成すること。

3. 業務の理解

区が設置する納付センターの設置目的や役割を理解し、納付案内の対象者が行政や納付に対する理解を深め、区の窓口としての信用や信頼を損なうことがない業務の履行を期待する。

また、区民福祉向上の観点から、生活に困難を抱えるなど行政の支援を必要とする区民の最初の相談窓口となり得ることを理解し、その際は区の所管部門へ適切に引継ぐことを期待する。

以上の視点を踏まえ、納付センター業務実施方針などについて提案し、それにより期待される効果を記載すること。

4. 納付案内業務（電話）

電話による納付案内を行うに当たり、事業者のノウハウを生かした効率的かつ効果的な納付案内により、収納率向上につながることを期待する。住民税については、杉並区が別途契約する自動音声架電システムや、SMS（ショートメッセージサービス）送信を利用した効果的な納付案内を行うことについての提案を期待する。また、電話での納付案内ができない案件について訪問業務と連携し、収納率向上につながる取り組みを期待する。

- ・効率的かつ効果的な架電計画の作成及び架電対象者の抽出方法、折衝時に納付約束へ導くための方策（交渉術）
 - ・効率的な自動音声架電、SMS 送信の運用方法（住民税のみ）
 - ・訪問業務との連携
- などについて提案すること。

5. 納付案内業務（訪問）

訪問による納付案内を行うに当たり、事業者のノウハウを生かした安全かつ効率的な納付案内が実施されることを期待する。

- ・訪問時の個人情報の安全対策や事故防止策
 - ・効率的な訪問を行うための訪問計画、効果的な訪問対象者の抽出方法、折衝時に納付約束へ導くための方策（交渉術）
- などについて提案すること。

6. 事務補助業務（住民税のみ）

住民税の徴収業務、還付・充当業務等を行うに当たり、別紙 1－2「事務補助業務一覧表」に規定する事務補助業務を行う。

- ・ 個人情報管理
 - ・ 進行管理（事務処理スケジュールの調整を含む）
 - ・ 処理する書類の受け渡しや引継ぎ方法
- などについて提案すること。

7. 業務運用

納付センターの従事者が必要な知識やノウハウを有し、安定的かつ確実な成果を達成できる業務運用を期待する。また、区の窓口として信用や信頼を損なうことがないような接遇を期待する。

- ・ 従事者の研修や教育に係る方針
 - ・ マニュアルの整備と活用
 - ・ 情報セキュリティに関する取り組み
- などについて提案すること。

8. 業務体制

業務を確実に履行するための管理・監督体制や、十分な従事者数を確保し安定的な運営を行うことなどを期待する。

- ・ 業務責任者、副業務責任者等の具体的な役割
 - ・ 業務全体の進行管理をどのように実施するか
 - ・ 従事者名簿（役職、担当、雇用形態等がわかるもの）の様式、及びそれに対応する週間シフト表の様式 ※氏名は「A」「B」等で表記すること
 - ・ 従事者確保の方法（社内異動、新規採用等の手法・計画）、雇用条件（正社員、パート、派遣等）、従事者の条件（資格・経験等）
 - ・ 契約開始に先立ち、円滑に業務を開始・運営する工夫をすること
 - ・ 従事者に欠員が生じた際などのフォロー体制は万全か
- などについて提案すること。

9. 経費

実施要領（契約上限額）、及び別紙 1、別紙 3を確認の上、見積ること。
見積書は、「様式 4」を参考に作成すること。

10. 社会的責任

次の事項について、基本的考えや取組を回答すること。

- ・ 循環型社会の実現に向けての考えや取組
- ・ 男女共同参画社会の実現に向けての考えや取組
- ・ ワークライフバランスに関する課題認識、取組
- ・ 誰にとっても働きやすい、働き甲斐のある職場環境の実現のために工夫していること

11. 「企画提案書の概要版」の作成について

- ・書式は任意とするが、上記 3～6 に示す内容について、1～2 枚程度にまとめることを基本とする。ただし、事業者名やノウハウの記載については任意とする。なお応募事業者全者の概要版を、受託者候補者選定後、選定結果と合わせて杉並区公式ホームページで公表する。

12. 作成時の注意事項

- ・上記 1～10 の項目の並びは変更しないこと。
- ・A 4 版縦、横書き、左綴じ、文字サイズは 12 ポイント、ページ番号を付して両面印刷を標準とし、A 3 版の用紙がある場合は Z 折りとすること。
- ・応募事業者と選定委員の利害関係を確認するため、事業者名称、ロゴマーク等のマスキングは不要とする。
- ・「企画提案書」は、表紙、見積書を除き、15 頁程度で作成すること。