別紙３

企画提案書の作成について

「杉並区役所本庁舎案内業務委託詳細説明書」に記載された業務を実施することを基本として、以下の項目の内容を必ず含めた形で企画提案書を作成してください。必要に応じて図面等を添付し、できるだけ具体的な案を記載してください。提案書の様式は自由です。

１．案内業務についての基本的考え方
・本庁舎案内業務の目的、接客対応についての理念、基本的考え方 ・言葉遣い、身なり、服装、行動方針、本業務への取組方針 ・高齢者、障害者、乳幼児連れ、外国人来庁者等への対応
２.案内業務の執行体制（実施内容・体制）
・総括責任者・業務管理者の職務内容と配置状況、従事者との連携体制、また区との連絡体制及び報告方法（平常時・緊急時） ・業務管理者・従事者の資格（資格取得・語学スキルなど）、資質、適性、雇用形態、人選にかかる工夫 ・従事者数・ローテーション等の人員配置の工夫や閑散期、繁忙期等の状況に応じた人員配置の工夫 ・従事者の定着率を向上させるための工夫やバックアップ体制（従事者の子育て支援・介護等、ワークライフバランス向上） ・業務管理者・従事者に異動があった場合に業務を円滑に遂行するためのポイントと工夫
３.接遇について
・接遇に対する考え方や取り組み ・来庁者からの苦情への対応
４.DX に対する取り組みについて
・DX 化が進む区役所において、今後の案内業務が果たすべき役割及び対応方法
５.従事者等への教育訓練
・業務開始前の教育体制、内容、新規採用時の研修（社内・社外研修別） ・業務開始後の教育訓練計画、研修実施方法及び場所（社内・社外研修別）
６.安全管理・危機管理体制について
・従事者の安全管理体制（メンタルヘルスや感染症等への対応、負担軽減への配慮等） ・事故予防対策や事故、災害発生時等の対応
７．情報セキュリティについて
・情報セキュリティ（守秘義務及び個人情報保護等）に対する取り組み
８．案内業務実績
・これまでの業務で評価を得た事例や、類似業務において培ったノウハウをどのように当該業務に活かすことができるか。

9. 見積額
・コスト算定について、業務実施にかかる費用対効果等の観点からの工夫
10.社会的責任に対する対応
・環境問題、気候変動に対する取り組み ・長時間労働の是正に向け、勤怠管理や業務平準化・有給休暇取得促進などの取り組み ・障害者や高齢者等の雇用対策、ジェンダー平等への推進、ハラスメントの防止対策等