

企 画 提 案 書 (記 載 要 領)

区 分		標 準 的 な 仕 様 等	提 案 内 容
概 要	1	経営状況及び財務状況 (1) 売上高 (2) 自己資本額 (3) 業務年数及びその業種 (4) 従業員数 (5) 自己資本比率 (6) 流動比率	終了した直近の事業年度における状況を記載して下さい この他、当該事業年度の貸借対照表及び損益計算書の写しを1部添付して下さい
	2	受託業務の取組方針及び電話催告業務実績年数 (1) 受託業務取組方針 (2) 電話催告業務実績年数	当該事業に対する取組方針や業務に対する意欲等を簡単にまとめて文章により提出して下さい また、電話催告業務の実績があれば年数を記載して下さい
業 務 の 円 滑 な 履 行	3	固定した連絡窓口があり、市の執務時間内において、常に連絡可能な体制が整っている 委託業務遂行のための連絡調整会議を開催する体制が整っている	連絡窓口及びその体制、対応の流れ、対応可能な時間帯等を記載して下さい 連絡調整会議の開催における体制及び開催するための条件があれば記載して下さい
	4	トラブル等の緊急時における連絡体制 速やかにトラブル等に対応できる体制が整っている	連絡窓口及びその体制、対応の流れ、対応可能な時間帯、休日夜間対応の可否、担当者派遣の可否、派遣に要する時間等を記載して下さい
	5	外国語(タガログ語)の通訳ができる職員を確保できる	職員を確保しているか、今後確保するのか、また、確保している場合、契約中同じ職員か、研修を受けた職員かどうか、通訳であればタガログ語以外何語が話せるか、確保していない場合、社内異動で確保するのか、ハローワーク等で確保するのか等を記載して下さい。
		日本語による適切、丁寧な納付勧奨が可能な職員を確保できる	
		職員に対する指導・研修体制の確保ができる	職員に対する研修カリキュラムやスケジュール等を記載して下さい
		外国語(タガログ語)用の担当者の病気や事故による欠員に対して代替職員を派遣できる 日本語用の担当者の病気や事故による欠員に対して代替職員を派遣できる	研修を受けた代替職員を確保しているのか、また、常時確保しているのか、確保している場合即時対応できるか、できるのであればどのくらいの時間で対応できるのか等を記載して下さい。
	6	催告チームを確保することができる 業務の円滑な遂行と業務実施内容の管理体制が整っている	催告チームを単独か催告担当職員の兼務か、既に研修を受けたチームか、これから研修を受けるのかを記載して下さい 円滑な業務遂行のために実施する体制(担当職員の業務態度のチェックや個人情報保護等社内の定期研修)や業務実施内容の集計方法等管理体制について具体的に記載して下さい
7	業務目標の設定 (1) 架電件数(年間最低条件55,260件以上) $55,260 \times 5年 = 276,300$ 件以上 (2) 会話率(最低条件52%以上)	5年間の各年度ごとに架電目標件数を試算し、計画的な目標設定をして下さい 5年間の各年度ごとに会話の目標割合を試算し、計画的な目標設定をして下さい (通話者数/通話者数+不通者数)	
8	公共料金等の取扱実績 公金又は公共料金の取扱実績がある	具体的な取扱実績(種別ごとの契約先、年数及び取扱件数)を記載して下さい(別紙でも可)	
個人 情報 保護	8	万一の個人情報の漏洩の場合の対応ができている	個人情報漏洩に対応する体制(システム)、対応マニュアルがあるか等を記載して下さい(マニュアルがあれば添付してください)
		個人情報の保護のための具体的な取組みを実施することができる	情報管理に向けた具体的な取組や対策を記載して下さい(研修制度、マニュアル等) なお、情報保護に関する認証を取得している場合は、その全てを併せて記載して下さい

※ 当該事業年度の貸借対照表及び損益計算書の写しを1部添付して下さい。

※ 記載欄が不足する場合は、別紙(様式自由)を添付してください。