

県民室受付案内業務等委託業務公募型プロポーザルに関する企画提案書作成要領

1 提出書類

提出書類、様式及び提出部数を次の表に示します。

様式番号	提出書類の名称		規格及び制限枚数	提出部数
様式6	表紙	県民室受付案内業務等委託業務企画提案書	A4 (縦横問わず) 30 ページまで	正本 1 部、 副本 10 部
任意	企画提案書	各業務に対する考え方		
様式7 +任意		人員体制及び人材育成		
任意		緊急時の対応		
		業務計画及び品質向上		
		実績		
		経費見積書		

2 提出方法

持参又は郵送(書留郵便又は配達証明に限る。)

3 提出期限

令和3年 11 月 25 日(木)17 時 15 分(必着)

※この期限までに必要書類の全ての提出がないものは、受付することができませんのでご注意ください。

4 提出先

〒780-8570 高知市丸ノ内1丁目2-20

高知県総務部 広報広聴課 TEL 088-823-9898

5 受理の通知

郵送で提出いただいた書類が期限までに到着し受付されたときは、提出者に対して書類が到着したことをお知らせする電子メールを送信します。

6 企画提案のポイント

(1) 事業の目的と効果

県民室・本庁舎玄関での受付案内や代表電話の交換及び公文書の保存管理業務について、民間の発想やノウハウを生かして効率的な運営を行う。

県民室の運営業務にあつては、誰もが気軽に利用でき、必要な情報がいつでも得ら

れるなどの県民サービスの向上を目指す。

受付案内業務や代表電話の交換業務については、庁内各課の業務内容を的確に把握し、正確かつ迅速な対応、案内、苦情の一次対応などの業務水準の向上を目指す。なお、県に直接関係のない問い合わせ等も多くあり、それらについても適切な問い合わせ先を案内する等、可能な範囲で対応することとする。

文書保存管理業務においては、公文書は、県行政の活動の記録であり県民全ての財産でもあることから、誤廃棄や紛失することなく、常に誰でもその所在を検索できるよう管理し、それを維持するための確認体制を整える。

また、業務に当たっては、高知県公文書管理規程に則り、適正な取扱いを行うとともに、書庫は、公文書及びマイクロフィルムにとって適切な環境を保つだけでなく、職員が利用しやすいよう工夫する。

(2) 事業の要件

資料1「県民室受付案内業務等委託内容」のとおり

(3) 提案書の記述する内容

① 各業務に対する考え方

(ア) 貴社の本業務に対する基本的な考え方と、本業務の目的を理解したうえでの、各業務に対する取組方針について記載してください。

(イ) 委託期間終了時の次期委託業者への業務の引継ぎに関する対応を記載してください。

② 人員体制及び人材育成

(ア) 業務員の雇用形態や、各業務において、複数名での状況把握、進捗管理が行える人員配置について記載してください。(様式7及びその記載例を参照)

(イ) 現場責任者となる者の経験や実績、役割に対する認識について記載してください。

(ウ) 業務員のスキル向上のための人材育成計画や研修体制について記載してください。

③ 緊急時の対応

(ア) 業務員が勤務不可能となった場合等の緊急時の対応について記載してください。

(イ) 苦情等のトラブルへの対応を記載してください。また、その対応力向上に向けた取組、県への報告体制及び、業務員間での情報の共有体制について記載してください。

④ 業務計画及び品質向上

(ア) 県民室をより県民が利用しやすくするための工夫について提案してください。また、県民室内に設置している情報提供コーナーで具体的にPRする内容を提案してください。

(イ) 県の施策に関する情報収集や情報提供をどのように行っていくか記載してください。

- (ウ) 公文書の紛失、誤廃棄等が生じない適切な管理と各書庫や資料室のスペースを有効に活用するための計画について提案してください。
- (エ) 利用者満足度アンケート等の意見をもとに課題解決に向けた取組並びに、業務の自己評価の手法及び、改善に向けた取組について記載してください。

⑤ 実績

- (ア) 貴社の事業で受付や電話交換業務などの委託業務に類する受注実績があるか記載してください。

⑥ 経費見積書

- (ア) 資料3「県民室受付案内業務等委託業務の委託先募集に関する参考資料」などを参考に、研修期間と委託期間とに大別し、令和4年2月1日から令和7年3月31日までの経費を提示してください。
なお、その際、委託期間については積算内訳を添付してください。

【参考】 研修期間にかかる予算額

1,662千円(消費税額及び地方消費税額を含む。)

※この部分は、プロポーザルで提案を受けますが、審査の要素からは除外します。

委託期間にかかる予算額

100,122千円(消費税額及び地方消費税額を含む。)

〔	内訳	令和4年4月1日～令和5年3月31日の経費	33,374千円
		令和5年4月1日～令和6年3月31日の経費	33,374千円
		令和6年4月1日～令和7年3月31日の経費	33,374千円
〕			

※税法の改正により消費税等の税率が変動した場合には、当該改正税法施行日以降における委託業務にかかる増税分について、別途変更契約を行う。

- (イ) 資料1「県民室受付案内業務等委託内容」の3にかかる経費については、事由発生の実績に応じて別途取り扱いますので、経費見積には含まないでください。

7 企画提案書についての留意事項

- (1) 企画提案書は、1者1提案までとします。
- (2) 必要に応じて説明資料を添付することができます。
 - ① この場合、企画提案書とは別綴じとし、11部提出してください。
 - ② 補足資料の構成等は、自由とします。
- (3) A4版(縦・横問わず)、文字サイズは11ポイント以上で作成してください。

8 企画提案にあたっての留意事項

- (1) 企画提案書を受け付けた後の追加及び修正は認めません。
- (2) 提出された企画提案書が次項に該当するときは、無効となる場合があります。

- ① 虚偽の内容が記載されているもの
- ② 企画提案書の内容や提出方法等が本要領の規定に適合しないもの