企画提案書記述項目一覧

1 納付案内センター業務運営委託の目的と取組方針について

住民税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料の収納に関する現状と課題、本区の地域特性などを踏まえた上で、本業務に対する提案者の理解と本業務への取組方針を記載すること。

2 業務受託実績等について

他自治体（東京特別区または本区と同規模以上の自治体）における電話催告・訪問催告業務の受託実績、債権の種類、年間架電件数・訪問件数及びその推移、収納率向上に対する寄与の状況、その他参考となる業務受託実績等を記載すること。

3 人材確保について

現場責任者・電話オペレータ・訪問員等に必要とされる資質とその人材確保策について記載すること。また、これまでの受託業務における人材定着率及び定着率の向上のための取組みを記載すること。

4 人員配置体制及び人事労務管理体制について

本業務における人員配置体制及び人事労務管理体制について記載すること。専任かつ常駐の現場責任者は必置とし、当該責任者及び副責任者について、同種業務のこれまでの業務実績、スキル、ノウハウ、資格等について記載すること。また、従事者に対する研修体制（税・保険料制度、カスハラ・クレーム対応、個人情報保護等）、及び健康管理体制（健康診断頻度やメンタル疾患予防対策等）などについて記載すること。

5 個人情報保護対策について

業務を執行するうえで万全の配慮が必要となる個人情報保護に係る仕組みや対策について記載すること。プライバシーマーク等の認証取得の有無を記載すること。

6 危機管理体制について

事故、事件が発生した場合の危機管理に係る仕組みや、トラブルの未然防止策について具体的に記載すること。危機管理対応フローチャートやトークスクリプト等の作成状況について記載をすること。また、急に欠員が出来た場合の具体的対応策を記載すること。

7 その他の事項について

上記項目以外で、提案者が本業務を受託した際に、本業務を円滑かつ効率的に推進するための仕組みや収納率向上に寄与する施策など独自の提案があれば具体的に記載すること。