提案書等作成要領　　　　　　　　　　　　　　　　　　資料２－５

１　企画提案書

別添「東京都北区納付案内センター業務運営委託基本仕様書」を参照のうえ、以下の提案ポイント（評価項目）に沿って作成してください。

企画提案書は、表紙を含め３０ページまで、企画提案書（概要版）は表紙を含め１２ページまでとします。

いずれも、Ａ４版、横書き、文字サイズ１１ポイント以上、表紙を除きページ番号を付けてください。また、以下の提案ポイントに対応する項番を必ず記載してください。

（１）提案ポイント

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項　　目 | 項番 | 提案ポイント |
| １　請負実績 | 1 | 自治体及び民間企業での同様の受託実績等（北区での実績除く） |
| ２　企画方針 | ２ | 当区納付案内センター業務運営の基本的な考え方・コンセプト |
| ３　業務体制 | ３ | 統括管理者、オペレータ、訪問員等の配置、雇用形態、経験、  専属性等 |
| ４ | 統括管理者、オペレータ、訪問員等の資質を確保するための  方策（研修体制等） |
| ５ | 統括管理者の統計分析能力 |
| ６ | オペレータ・訪問員等の外国語対応スキル、及びフォロー体制 |
| ４　業務手法 | ７ | 自治体及び民間企業での受託実績等によるノウハウ  （コンタクト率、収納率を向上させる取り組み等） |
| ８ | 複数債権の納付案内の手法（公債権・私債権別の案内手法等） |
| ９ | 訪問案内及び不現住調査の効果的、効率的手法。訪問案内の外国語対応手法 |
| 10 | 滞納繰越分の納付勧奨の考え方 |
| 11 | 口座振替勧奨及びキャッシュレス納付勧奨の具体的手法 |
| 12 | 収納効果（成果）の検証及び分析方法、業務計画立案体制、  業務の拡張性 |
| 13 | トラブルの未然防止策（フローチャート、トークスクリプト作成等） |
| ５　個人情報保護等危機管理体制 | 14 | プライバシーマーク等の取得状況 |
| 15 | 守秘義務・個人情報保護についての考え方、従事者教育 |
| 16 | 収納受託事務の具体的手法（納付の申出から訪問部門管理者に収納金がわたるまでの流れ等）、収納事故防止策　等 |
| ６　効果予測 | 17 | 業務を受託した場合の毎月の架電目標件数、訪問目標件数に対する効果、成果のシミュレーション（架電率、コンタクト率、収納率）以下、滞納者数等参照 |

（２）各科目の対象者数等見込数（参考値：１年間の総数）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 期別数 | 対象者数 | 対象金額  (千円) | 収納率 | 滞納  繰越分 |
| 特別区民税都民税（普通徴収） | 4 | 40,000 | 1,960,856 | 96.50% |  |
| 特別区民税都民税（特別徴収） | 12 | 5,000 | 286,120 | 99.90% |  |
| 軽自動車税 | 1 | 1,500 | 13,121 | 98.60% |  |
| 国民健康保険料 | 12 | 55,700 | 1,784,000 | 78.15% | 含 |
| 後期高齢者医療保険料 | 9 | 5,300 | 75,242 | 97.70% | 含 |
| 介護保険料（普通徴収） | 9 | 3,000 | 200,000 | 96.20% | 含 |
| 保育料 | 12 | 21 | 240 | 20.00% | 含 |
| 奨学資金貸付金返還金 | 12 | 150 | 24,000 | 35.00% | 含 |
| 育成料 | 12 | 600 | 1,700 | 99.75% | 含 |

２　価格提案書

価格提案書には、人件費内訳（管理者、オペレータ等、それぞれの時間、日数、月数等）、経常経費（内訳を記載）、総額（税抜き）を記してください。

なお、以下、当区が負担する物品等の経費は除いてください。

（１）システム機器類

（２）備品等

３　提案者情報書

会社名、本社・支店住所、売上高、従業員数等が記載されたもの。

４　各提案書類

（１）企画提案書　３０ページ以内（正本・副本）

（２）企画提案書（概要版）12ページ以内（正本・副本）

（３）価格提案書（正本・副本）

（４）提案者情報書

※正本…会社名、所在地及び代表者職・氏名が記載されたもの。

副本…会社名等の事業者等が特定される表示のないもの。

5　提出方法

　　PDF 化して事務局宛てに電子メールで送信すること

　　メールアドレス　　shunosuishin-ka@city.kita.lg.jp