

## 企画提案書等作成要領

### 1 企画提案書作成時の注意点

- (1) 企画提案内容は仕様及び審査基準を踏まえたうえで、2 企画提案書記載事項一覧を参照して漏れなく記載すること。
- (2) 提案する内容が理解しやすいよう、簡潔でわかりやすい表現を用いること。
- (3) A4判横、横書き、ページ番号を付番し作成すること。
- (4) ページ数上限は、表紙・目次を除き20ページ以内とすること。
- (5) 提案書(副本)には企業名（社名ロゴ等）が特定できる内容を記載しないこと。

### 2 企画提案書記載事項一覧

| 提案事項             | 企画提案書に記載する内容   |
|------------------|--|
| 企画提案             | 企画提案書全体を通して、提案内容や方法が本市の求める「デジタル機器の活用について気軽に相談できる場」「市民のデジタル行政サービスの利用機会を確保する」「デジタル・デバイドの解消」の目的に合致し効果的であるか、提案内容がわかりやすいものになっているかに留意してください。 |
| 実施体制             | 従事者の配置計画及び会社のサポート部門等バックアップ体制等の業務を円滑に推進するための体制について。   |
|                  | コールセンターの電話番号取得までの最短日程から予約受付開始及び初回相談窓口実施までの日程。初回以降庁舎内窓口の月次運営及び出張窓口のスケジュール案。   |
| 相談窓口の広報          | この業務が提供するサービスを必要とする市民が関心を持つような広報物の提案や窓口の利用を促すための工夫について。  |
| 予約の受付            | 予約のメインとなるコールセンターの運営にあたり、市民からの問い合わせに適切な対応をするための手法、工夫について。   |
| 相談窓口運営マニュアル及びフロー | 窓口対応等の基本的な対応の手法、工夫について。  |
|                  | デジタルデバイスを所有していない相談者への対応方法、使用予定のデモンストレーション機等について。   |
|                  | 苦情への対応や振り返り、業務遂行上の問題・課題の解決に関する考え方や手法について。  |

|          |   |
|----------|---|
| 相談者への配慮  | 疾病障害を有する者や高齢者等、配慮を要する相談者への対応や、相談者とのコミュニケーション手法について。   |
|          | その他接遇対応等、市民満足度を高めるための具体的な取り組みについて。                    |
| 業務分析     | アンケートや実績の集計などの結果を効果的に活用する工夫について。                      |
| その他有益な提案 | 過去の業務実績で、運営に際し苦慮した事項や工夫した点を踏まえた、本業務に有効と考えられる独自の提案について |
| 個人情報保護   | 個人情報の取り扱いに対する会社としての考え方や、社員への教育体制と手法について               |
|          | 本業務を遂行する上での個人情報保護の手法について                              |