

## 様式8－(1)

# 企画提案書記載項目

下記の項目を参考に提案書を作成してください。(様式8－(2)から(7)を25ページ以内(表紙を除く)にまとめてください。)

様式	項目	審査項目	記載内容
8－(2)	基本的な体制	業務の基本方針	●個人番号カード業務に対する方針
		運営体制	●平時の基本的な業務運営体制(社内研修体制含む) ●国の動向に対する体制(情報収集、対応策の提案)
		個人情報の管理	●個人情報の適正な管理方法 ●紛失等、リスク発生時の社内対応方法及び連携体制
		クレーム対応	●クレームを防止するための工夫 ●クレーム発生時(窓口、コールセンター別)の対応方法 ●クレームの社内職員間共有と再発防止策 ●区への迅速かつ確実な連携方法
		効果的な人員体制	●平時の突発的繁閑や、繁忙期・閑散期における臨機応変な職員配置の方策 ●処理件数が予測以上に増加した場合の組織応援体制
8－(3)	窓口業務	窓口受付体制	●窓口の人員配置 ●業務工程の管理手法、作業工程の効率を高める具体的かつ現実的な方策・提案 ●来庁者の待ち時間を減らすための具体的かつ現実的な方策・提案
8－(4)	コールセンター 関連業務	コールセンター及びインターネットを用いた予約 受取の方策	●コールセンターの人員配置 ●インターネット予約システムにおける工夫(たどり着きやすい、分かりやすい、操作が簡単等) ●誤予約を防ぐ方策(電話、インターネット予約) ●業務効率化の方策(対応時間の短縮化、繁忙時の応答率向上等)
8－(5)	個人番号カード 管理業務	個人番号カード管理、交付通知書発送体制	●個人番号カード管理業務における人員体制 ●国から届いたカードについて、交付通知書を送付するまでの効率的な業務工程における工夫・提案
8－(6)	健康保険証連携 ・公金受取口座登録 等業務	連携、紐づけ支援体制	●健康保険証等の連携窓口の人員配置 ●業務工程の管理手法、区との円滑な連携に関する工夫、提案
8－(7)	独自提案		●個人番号カード業務に関する独自の取り組みに関する提案