提案書等作成要領

1　作成様式

「東京都北区遺族サポートデスク運用業務委託基本仕様書」に基づき、下記の様式を作成する。各様式の詳細は後述のとおりとする。

作成様式
（1）　提案書（様式２・A4 横版）
（2）　遺族支援業務受託実績調書（様式３・A４版）
（3）　見積書（任意様式・A４版）
（4）　会社概要（様式４・A４版）

※提案書については、事業者名や事業所が特定できるような名称、ロゴマーク等も一切使用しないこと。

※（1）～（4）を PDF データでメール提出するとともに、正本１部（紙）を郵送又は持参すること。詳細は「プロポーザル公募要項（兼実施説明書）　７（６）提出方法」を参照のこと。

※提案書については、様式に定められる要件を備えていれば、様式による提案書によらなくても良い。

2　提案書

下記の提案項目を必ず記載して作成すること。下記の提案項目の要件を備えていれば、様式による提案書によらなくても良いものとする。

（1）提案項目

1．基本方針
（1）遺族サポートデスク運営業務を受託する上での基本方針 （2）コンプライアンス（法令遵守）体制
2．運用保守
（1）北区が導入している「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」の運用保守
3．運営管理
（1）業務運営体制・人員配置 ・業務運営体制をどのように構築するかを記載すること。 ・令和９年度の委託を受託する上で、人員配置をどのように考えているか、具体的に記載すること（※見積書と整合性をとること。）。 ・従事者の採用基準や雇用形態、雇用条件、福利厚生について記載すること。 ・人事異動等で従事者に変更があった際も、区民サービスの水準を維持するための方策を記載すること。 （2）研修体制 （3）窓口トラブル・苦情の対応方針、管理体制、再発防止への対策

４．個人情報保護
（１）個人情報管理体制 ・個人情報を管理するにあたって配慮する事項、研修等を記載すること。 ・個人情報事故発生時における手順等を記載すること。 ・東京都北区情報セキュリティ基本方針に関する規程を遵守する旨を記載すること。 （２）リスク対策・情報漏えい等事前防止策 ・個人情報保護に関する方針、管理体制、セキュリティ対策等を記載すること。 ・従業員への研修体制等を記載すること ・事前の安全管理措置について記載すること ・情報漏えい事故の防止に向けた具体的な対策を記載すること （３）「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）」又は「プライバシーマーク」の認証取得について ・「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）」又は「プライバシーマーク」の認証を取得している場合には、認証取得を証明する書類を提出すること。
５．危機管理
（１）危機管理体制 ・業務遂行中の事故・事件等が発生した際の対応手順等を具体的に記載すること。 ・天災発生時における受託者としての対応方法等を記載すること。 （２）違法・不正行為に対する抑止対策、事前防止策
６．業務内容
（１）業務への対応方法 ・基本仕様書に記載の運営業務についてどのように対応するか記載すること。 （２）業務改善への取組み方 （３）コスト縮減の工夫 （４）接遇 （５）契約期間終了（契約解除）による業務引継 ・契約期間終了または契約解除による業務引継について、次期契約者に対する業務の引継計画、期間、引継資料、方法などの具体的な提案を記載すること。

（２）作成上の留意事項

①提案書は、提案項目ごとに提案内容の概要と詳細を記載すること。

②フォントサイズは「10」以上とし、見やすさや分かりやすさに工夫をこらして記載すること。

③概要の記載は、各提案項目様式の１ページ目で作成することとし、概要欄の枠内におさまるよう簡潔にまとめること。

④詳細の記載は、具体的な提案を行うこと。

⑤必要に応じて、図、イラスト、グラフ等を用い、提案内容がイメージしやすいものとすること。

⑥提案内容に応じて各提案項目様式を必要に応じて削除・追加し、３０ページ以内（表紙・目次除く）で作成すること。
⑦多色刷りは可とするが、見やすさ等に配慮すること。
⑧提案者名の記載を求められている箇所以外は、容易に提案者名等が推測できるような記載等を行わないこと。（会社のロゴ等を含む。）

（３）提出

提案書（原本）の印刷は、Ａ４横・両面印刷（長辺とじ）で行い、ページの付番は、提案内容（表紙・目次除く）が１ページ目となるように印刷すること。

提案書等の部数については、正本１部（紙）を提出すること。

３　遺族支援業務受託実績調書

直近３ヵ年の遺族支援業務の受託実績を記載すること。

（１）遺族支援業務受託実績調書は、区が指定した様式（様式３）を使用すること。

（２）業務受託実績は、以下の条件を満たすこと。

①直近３ヵ年（令和６年度～令和８年度）の受託実績
②特別区、または、東京都内・埼玉県内・千葉県内・神奈川県内の人口３０万人超の市のみ

（３）１契約単位を１件（複数年にまたがる場合は年度単位１件）とし、遺族支援業務の業務受託実績（受託期間及び業務内容）を１０件以内で記載すること。

４　見積書

令和９年度の見積書を、下記事項の内容を踏まえて作成すること。

（１）東京都北区遺族サポートデスク運用業務委託基本仕様書（別紙）及び作成した提案書等を踏まえて作成すること。

（２）任意様式とするが、以下の要件を満たした見積書とすること。

①用紙サイズ　　Ａ４
②件名　　「東京都北区遺族サポートデスク運用業務委託」とする。
③宛先　　「北区長」宛とする。
④発行者等　　事業者の代表者名で作成し、代表者印を押印すること。
⑤見積基準　　契約期間は、令和９年４月１日から令和１０年３月３１日まで。
⑥見積書作成上の注意

ア　各見積もり項目に対し、算出根拠がわかるような記載（例：単価×人数×時間×日数など）をすること。算出根拠は別紙も可とする。また、その内容に含む経費を別記すること。

イ　見積もりの前提条件を記載すること。

⑦消費税等

消費税率１０％で算出し、税抜価格、消費税額、税込価格を表示すること。

５　会社概要

会社概要は、区が指定した様式（様式４）を使用すること。

また、会社概要を記載したパンフレットがある場合は、あわせて添付すること。