提案書

事業者名

様式記入にあたっての注意事項

* 添付書類がある場合は、適宜添付してください。
* 提案項目１～８を満たせば、任意の様式でもよいものとします。

１　委託業務にあたっての基本方針や目標を記入してください。

|  |
| --- |
|  |

２　委託業務の履行にあたり留意すべき事項とそれに対する取組について記入してくださ

い。

|  |
| --- |
|  |

３　業務の連携

委託業務（窓口対応業務・電話対応業務・データ入力業務）における区職員との連携の確保についての考え方を記入してください。

|  |
| --- |
|  |

４　苦情への対応方法

窓口対応業務および電話対応業務の履行において、苦情対応にあたる場合の考え方と具体的解決方法について記入してください。

|  |
| --- |
|  |

５　業務従事者についての考え方

⑴　採用方法

業務従事者の採用方法を、練馬区民雇用の促進についての考え方を含めて記入してください。

|  |
| --- |
|  |

⑵　業務従事者の配置にあたり、重視すべき事項について考え方を記入してください。

|  |
| --- |
|  |

⑶　配置計画

業務の通常期、繁忙期における要員の配置計画についての考え方を具体的に記入してください。

|  |
| --- |
|  |

⑷　危機管理体制

想定されうるリスクや緊急時の対応、連絡体制および考え方を具体的に記入してください。

|  |
| --- |
|  |

６　業務従事者への研修

本業業務を履行するに当たっては、補助対象設備等に関する十分な知識が必要です。準備期間および契約期間を通して行う業務従事者への研修・教育実施について、考え方および実施計画（内容・開催頻度、対象者等）を具体的に記入してください。

|  |
| --- |
|  |

７　業務従事者間における情報共有

　　補助事業は、受付に対して公平性が重要であり、業務従事者間において、統一の情報共有を行うことが必要です。情報共有についての考え方を具体的に記入してください。

|  |
| --- |
|  |

８　業務履行にあたっての事業者の特色

|  |
| --- |
|  |