

【別紙1】

後期高齢者医療の2割負担施行に伴う高額療養費支給事前申請
(口座登録事前勧奨)等業務委託プロポーザル提案書等作成要領

この要領は、標題のプロポーザルに係る提案書類を作成するために必要な事項を定める。

1 全般的な留意事項

- (1) 提案者は、仕様書の内容を十分に理解した上で企画提案書を作成すること。
- (2) 企画提案書の内容は、提案者自らが実現できる範囲内で記載すること。
- (3) 企画提案書に記載した内容で、その実現に必要な追加費用や別途費用が生じる場合には、受託者がこれを負担しなければならないこと。

2 企画提案書の作成及び記載上の留意事項等

(1) 企画提案書に記載する項目

提案内容を審査及び評価するため、提案者は、次表の項目及び記載順等を踏まえて、企画提案書を作成すること。

「1 受託実績」については、「業務実績調書(別添様式2-2)」により作成し、これを表紙とすること。また、「2 実施計画 ~ 5 その他(費用)」については、提案者が任意の様式により作成すること。なお、次表に指示がない内容や、仕様書と異なる内容の記載については、妨げないものとする。その場合、委託者における仕様書と同等またはそれ以上のメリットを説明し、提案意図が分かるように提示すること。

1 受託実績	
<p>【留意点等】</p> <p>平成31年4月1日以降に、給付金や助成金、支援金等に係る各種申請書等の印刷作成・封入封緘・発送・受領・データ作成等のBPOセンタ業務、制度案内や受付対応業務等の専用コールセンタ業務又は国及び地方公共団体においてAI-OCR等を活用した行政事務の業務効率化を目的とする業務のいずれか1つ以上の受託実績を記載すること。</p> <p>なお、記載を行う際には下記の事項に留意すること。</p> <ul style="list-style-type: none">① 記載は各業務2案件以内とする。② AI-OCR等を活用した行政事務の業務効率化を目的とする業務の受託実績を有する場合は、必ず記載を行うこと。③ 民間と官公庁の受託実績を有する場合、官公庁の実績を優先すること。④ 記載は受託規模の大きい案件を優先すること。	
2 実施計画	
(1) 本調達に関する理解	
(2) 委託業務の目的及び期待する効果	
① 共通仕様書に示す調達目的及び調達の期待する効果に関する理解	
② すべての仕様書に記載されている内容への理解及び本調達の特徴を踏まえた業務を遂行する上での留意点に関する具体的提案並びにその提案の妥当性や有効性等に関する説明	

【別紙1】

	<p>(3) 委託期間（準備期間を含む）における業務スケジュールの概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 具体的かつ現実的な契約から業務開始までの日程 ② 業務開始後の全体及び業務ごとのスケジュール <p>(4) 業務実施に向けた要員確保及び研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 契約から運営開始までの採用・研修スケジュール ② 従事者に対する研修内容 ③ 採用時の従事者に対する適性等の判断方法 ④ その他 <small>※任意項目</small> <p>(5) 要員の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 配置する要員数 ② 欠員が生じた場合の補充体制 ③ 従事者のシフト体制（繁忙期、閑散期、通常期に分けて作成） ④ その他 <small>※任意項目</small>
	<p>(6) 通信設備及び情報機器等</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 神奈川県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）と事務所との連携及びエスカレーション体制 ② 電話着信に関する記録管理、優先着信先設定、回線敷設計画 ③ 委託者と受託者間及び受託者内部での個人情報データの授受体制 ④ 上記以外の提案 <small>※任意項目</small>
<p>3 実施能力</p>	
	<p>(1) 印刷物のデザイン及び文面</p> <p>事前申請書の返送率向上のための事前申請勧奨通知書等の案内文及びその付属書類等についてのデザイン及び文面に関する提案</p> <p>(2) 支給事前申請及び支給申請の受付・審査等</p> <p>支給事前申請、支給申請の受付・審査等の業務における不備対応件数を減らす運用に関する具体的提案</p> <p>(3) 成果物</p> <p>仕様書に示す成果物以外の業務を遂行する上で有効な成果物に関する具体的提案並びにその提案の妥当性や有効性等に関する説明</p> <p>(4) BPOセンタの品質・管理【重点項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① BPOセンタ運営のノウハウ ② 発送書類の誤封入やOCR等を用いての納品データ誤作成等の作業ミス防止策、対応策及び改善の仕組み ③ 進捗管理及び作業報告の方法 ④ 法改正及び制度変更に対する対応 ⑤ 上記以外の提案 <small>※必須項目</small> <p>(5) 専用コールセンタ業務の品質・管理【重点項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① オペレータ対応の工夫 ② サービス品質に対するオペレータの意識及び勤労意欲向上のプラン ③ 応接が不適切なオペレータの把握方法及び指導・研修等 ④ 業務量増減に応じたオペレータの配置

【別紙1】

	<p>⑤ 後期高齢者医療制度に関する問い合わせ対応業務における品質の評価</p> <p>⑥ 上記以外の提案 ※必須項目</p> <p>(6) 報告・分析等</p> <p>① 有効な業務データの取得、管理及び分析力</p> <p>② 定期報告の手法、データ分析を踏まえた改善提案力</p> <p>③ その他 ※任意項目</p> <p>(7) 業務マニュアルの作成・運用</p> <p>① 業務マニュアルの整備</p> <p>② 業務マニュアルの運用及び改善体制</p> <p>③ その他 ※任意項目</p> <p>(8) 個人情報保護・セキュリティ対策</p> <p>① ハード面における個人情報保護・セキュリティ対策</p> <p>② ソフト面における個人情報保護・セキュリティ対策</p> <p>③ 耐障害性の向上に向けた提案</p> <p>④ その他 ※任意項目</p>
4	安全性・信頼性
	<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <p>【留意点等】</p> <p>災害・疫病等発生時における業務継続に向けた安全の確保及び復旧体制について記載すること。</p> </div>
5	その他（費用）
	<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <p>【留意点等】</p> <p>見積書の作成に当たり、本委託業務の委託期間に係る経費の総額（消費税は外税とする。）を記載すること。</p> <p>なお、別途、見積金額内訳書を記載すること。</p> </div>

(2) 企画提案書の体裁

様式は自由とするが、次の項目を順守すること。

- ア 用紙のサイズは原則としてA4サイズとする。図表等でA3サイズが必要な場合は、蛇腹折りとし、仕上がりは、左とじ、A4サイズ縦向きとすること。
- イ 文字は原則として横書きとし、標準のフォントサイズは11ポイント以上とすること。
- ウ 文字、図等は白黒・カラーを問わない。
- エ 印刷は両面印刷を原則とするが、A3サイズを蛇腹折りする場合は、片面印刷とすること。
- オ 表紙、目次、ページ番号を付すこと。なお、企画提案書については、30ページを上限とする。

(3) 留意事項

- ア 記述言語は、日本語とする。
- イ 提案は、考え方を文書で完結に記載すること。
- ウ 提案内容は具体的に記載すること。

【別紙1】

- エ 専門的な知識を持たない者でも理解できるよう、分かりやすい表現で記載すること。
専門用語を使用する場合は用語解説を付すること。
- オ 必須項目は、記載がないと減算対象となる。
- カ 任意項目は、記載がなくても減算しない。また、原則として前述の各項目内に記載することとし、複数項目にまたがる提案については、任意の場所に記載しても差し支えない。ただし、どの項目に係る任意項目かを明記すること。
- キ 提案書の評価及びヒアリングは匿名で行うため、提案書には社名、ロゴ又は社名が推測できる製品名等を記載しないこと。