

後期高齢者医療における高額療養費支給申請勧奨等業務委託 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 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は、受託者がこれを負担しなければならない。
- (4) 企画提案書は1案までとする。
- (5) 提案内容は具体的に記載すること。
- (6) 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。
- (7) 任意項目は、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。
- (8) 企画提案書の評価及びプレゼンテーションは匿名で行うため、企画提案書及び見積書の副本には社名、ロゴ又は社名が推測できる製品名等を記載しないこと。

2 企画提案書の作成方法

(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1-2）」により作成し、これを表紙とすること。また、「2 実施体制」から「5 その他（本委託業務における費用）」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又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。

<h4>1 受託実績</h4> <p>令和3年4月1日以降に、給付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、AI-OCR等を活用した業務効率化を目的とする業務のいずれも1つ以上の受託実績を記載すること。</p> <p>なお、記載を行う際には次の事項に留意すること。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 記載は各業務2案件以内とする。 (2) 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。 (3) 記載は受託規模の大きい案件を優先すること。

2 実施体制	
	<p>(1) 制度及び本委託業務への理解</p> <p>ア 制度及び本委託業務の特性や目的及び期待する効果、留意点への理解</p> <p>イ その他の提案 ※任意項目</p>
	<p>(2) 業務スケジュール</p> <p>ア 具体的かつ妥当な業務開始前及び開始後の業務スケジュール</p> <p>イ その他の提案 ※任意項目</p>
	<p>(3) 従事者の配置</p> <p>ア 配置する従事者数・シフト体制（繁忙期、閑散期、通常期に分けて作成）</p> <p>イ 欠員が生じた場合の補充体制</p> <p>ウ データ処理に関する技術的支援ができる体制</p> <p>エ その他の提案 ※任意項目</p>
	<p>(4) 設備及び情報機器等</p> <p>ア 委託業務拠点の設備及び情報機器等</p> <p>イ 委託者事務局と委託業務拠点との連携設備及び手法</p> <p>ウ その他の提案 ※任意項目</p>
3 実施能力	
	<p>(1) 業務マニュアル及び研修</p> <p>ア 業務マニュアルの作成</p> <p>イ 研修の実施</p> <p>ウ マニュアル及び研修に沿った運用を実施するための手法</p> <p>エ その他の提案 ※任意項目</p>
	<p>(2) 印刷物のデザイン及び文面【重点項目】</p> <p>ア 理解の促進や不備を抑制するための申請書等のデザイン及び文面の提案</p> <p>イ 法改正及び制度変更等に対する知識・提案・対応体制</p> <p>ウ その他の提案 ※任意項目</p>
	<p>(3) BPOセンタ業務の品質・管理</p> <p>ア 共通仕様書に示す目標値を達成するための具体的な進捗管理方法等</p> <p>イ 発送書類誤封入や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</p> <p>ウ エスカレーション案件における委託者負担を減らす取り組み</p> <p>エ その他の提案 ※任意項目</p>
	<p>(4) 専用コールセンタ業務の品質・管理</p> <p>ア 共通仕様書に示す目標値を達成するための具体的な方法等</p> <p>イ オペレータの指導体制・意識向上に繋がる仕組み</p> <p>ウ エスカレーション案件を減らすための取り組み</p> <p>エ その他の提案 ※任意項目</p>
	<p>(5) 分析及び報告【重点項目】</p> <p>ア 有効な業務データを取得し、管理・分析した上での改善提案を行う仕組み</p> <p>イ 定期報告における手法の工夫</p> <p>ウ その他の提案 ※任意項目</p>

	(6) 業務提案【重点項目】 時代に即した新たな手法や、企業独自の技術・ノウハウを活かした業務改善提案
4	安全性・信頼性
	(1) 緊急時の体制・個人情報保護及びセキュリティ対策緊急時における体制の整備 ア 緊急時における業務継続体制や復旧体制 イ 個人情報保護等に関するセキュリティ対策（ハード面・ソフト面） ウ その他の提案 ※任意項目
5	その他（本委託業務における費用）
	見積書の作成にあたり、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。なお、別途見積金額内訳書を記載すること。

(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 表紙、目次、ページ番号を付すこと。

イ 用紙のサイズは原則としてA4版とする。A3版が必要な場合は蛇腹折りとし、仕上がりは横型・上綴じ（長辺綴じ）とすること。

ウ 印刷は両面印刷を原則とするが、A3版を蛇腹折りする場合は、片面印刷とすること。

エ ページ数は30ページを上限とすること。

オ 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。

カ 文字、図等は白黒・カラーを問わない。