
練馬区おくやみコーナー運営業務委託に係る 企画提案書作成要領

令和8年10月1日

練馬区区民部戸籍住民課

1 目的

本要領は、「練馬区おくやみコーナー運営業務委託に係る募集要領」に基づき、提案者から統一された記載方法による提案を受けることを目的とし、企画提案書の作成に必要な事項を定めるものである。

2 様式

- (1) A4 判縦または横の両面印刷、長辺左綴じとし、表紙には、事業者名を記載すること。ただし、大きな図表等、本様式によることが困難なものについては、A3 判により作成することができるものとする（A3 判の場合は、短辺綴じとし、A4 判の大きさに折り込むこと）。
- (2) 日本語で記載し、表紙および目次を付すこと。ページ下部へページ番号を付し、表紙および目次はページ数に含めない。
※ 既存の文書で冊子等になっているものを添付する場合は、改めてページ番号を付与し直す必要はない。
- (3) 本文の文字サイズは、11 ポイント程度とする。
- (4) カラー印刷を可とするが、評価等のためにモノクロ複写・印刷する場合でも見やすくなるように配慮すること。

3 企画提案書の記載

企画提案書は、以下の各項目について作成すること。記載にあたっては、各項目の見出し（項目名）を記載した上で、提案内容を具体的に記載すること。

① プライバシーマークまたはISO/IEC27001（ISMS）の付与認定

プライバシーマークまたはISO/IEC27001（ISMS）の取得状況について記載すること。

② 要員配置の妥当性

業務を安定して実施するための要員配置について記載すること。あわせて、配置予定人数、配置の考え方、繁閑に応じた要員配置および配置予定者に求める知識・経験等について記載すること。

③ 人材確保・人員確保

本業務に従事する人材の確保体制について記載すること。あわせて、採用方策、欠員発

生時の補充体制および従事者の定着に向けた取組について記載すること。

④ 業務執行体制

業務責任者の配置、本社の支援体制、区との連携体制について記載すること。

あわせて、令和9年7月からの1日5枠の予約時間の設定について記載すること。なお、9時開始枠から15時開始枠の間で設定すること。

⑤ 研修体制

本業務を適切に遂行するための研修体制について、接遇および業務知識の習得を含む研修の内容、実施方法および実施頻度等について具体的に記載すること。

⑥ 緊急時対応体制

事故、トラブル、苦情・クレーム等が発生した場合の対応体制について記載すること。また、災害等の緊急時における業務継続体制および区への報告・連絡体制について記載すること。

⑦ リスク管理・個人情報保護

個人情報保護に関する考え方、本業務における個人情報の管理体制、従事者への教育・研修、情報漏えい防止策、事故発生時の対応体制等を具体的に記載すること。

⑧ 接遇・利用者支援

ご遺族に寄り添った接遇および利用者支援の考え方について記載すること。また、おくやみコーナーの特性を踏まえた利用者への支援について記載すること。

⑨ 区役所以外の関連手続きへの支援

相続等の区役所以外で行う手続きについて、利用者が円滑に手続きを進められるようにするための支援内容について記載すること。

⑩ 利便性向上

利用者目線に立ったサービス向上、分かりやすい案内や情報提供の工夫、予約や電話相談等の利便性向上および利用者の負担軽減に向けた取組について記載すること。

⑪ 業務品質の確保

安定的かつ質の高いサービス提供、業務品質の確保およびミス防止に向けた取組について記載すること。また、業務の実施状況を踏まえた見直しや改善の取組について記載すること。

⑫ 独自の提案

本件において、行政サービス向上のためのさらなる提案がある場合は、記載すること。

⑬ その他

区民雇用の促進・区内事業者の活用、地域貢献、社会貢献、環境配慮、就労環境整備の取組について記載すること。