

## 広島県総務事務処理業務及び県立学校ヘルプデスク業務 提案書作成要領

広島県が実施する「広島県総務事務処理業務及び県立学校ヘルプデスク業務」に関し、プロポーザル参加者が提案書を作成するために必要な事項は次のとおりである。

「広島県総務事務処理業務及び県立学校ヘルプデスク業務提案仕様書」の趣旨に沿って提案すること。

なお、提案は各者1提案とする。

### 1 提出書類等

書類名	様式	部数	備考
提案書提出添書	様式1 (A4版)	1部	
提案書	任意 (A4版)	正本1部 副本8部	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 正本は、会社名等を記入すること。</li><li>・ 副本は、審査資料として活用するため、提案者名等を一切付さず、提案者を連想させる図案なども記載しないこと。</li><li>・ その他、「2 提案書の作成」により作成すること。</li></ul>
会社の組織・概要	任意 (A4版)	1部	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 既存の資料（パンフレット等）で可</li></ul>

### 2 提案書の作成

「広島県総務事務処理業務及び県立学校ヘルプデスク業務提案書評価基準」（以下「評価基準」という。）の評価項目ごとに、次の（3）記載内容の全ての「記載すべき事項」について提案すること。

提案書中に、提案者を連想できるような記載、ロゴマークなどの図示などを記載しないこと。

#### （1）規格等

- ア 規格は、日本産業規格A列4番縦の大きさで、横書き、左綴じ、両面印刷、頁を付すこと。
- イ 文字の大きさは、原則として10ポイント以上とすること。
- ウ 多色刷りを可とするが、モノクロ複写・印刷の場合に判別できるよう配慮すること。
- エ 製本、糊付け等はせずに、クリップ等の簡易な方法で留めて提出すること。

#### （2）作成要領

- ア 表紙には、「広島県総務事務処理業務及び県立学校ヘルプデスク業務企画提案書」と明記し、提出年月日を記載し、正本には、会社名等を記入すること。
- イ 評価区分ごとにその名称を付した目次を添付すること。
- ウ 提案書の中で、それぞれの「評価区分」をタイトルとして転記し、次の作成例のとおり、「記載すべき事項」の内容をそのまま記載し、次行以下に提案内容を記載すること。

**【作成例】**

**1 業務の実施方針**

① 本業務の背景や目的を踏まえた上で、本業務を実施するに当たっての基本的な考え方や取組の視点を記載すること。

(1) ○○○○  
 ..... (提案内容) .....

(2) ○○○○  
 .....

② 業務実施に当たって想定される課題とその対応策について具体的に記載すること。

(1) ○○○○  
 ..... (提案内容) .....

(2) ○○○○  
 .....

**(3) 記載内容**

提案は、評価基準の評価項目ごとに、次表の「記載すべき事項」に即して行い、全ての「記載すべき事項」について提案書に記載すること。

評価区分・評価項目	記載すべき事項
1 業務の実施方針	
	① 本業務の背景や目的を踏まえた上で、本業務を実施するに当たっての基本的な考え方や取組の視点を記載すること。 ② 業務実施に当たって想定される課題とその対応策について具体的に記載すること。
2 業務処理体制の構築	
(1) 処理体制	① 安定的かつ効率的に業務を実施するための、実施体制（配置計画及び役割分担）について具体的に記載すること。 ② より効率的かつ効果的な体制構築の観点から、各業務の繁閑を踏まえた協力体制や類似業務（年末調整、期末手当計算など）に係る業務間の連携方法などの業務処理体制について記載すること。 ③ 業務を遂行するに当たっての総括責任者、業務責任者、業務従事者等の人員配置及び役割分担等について、配置計画及び事務分担表等により記載すること。 ④ 標準的な人員配置と比較し、より効率的かつ効果的な体制構築の観点から、各業務の繁閑を踏まえた協力体制や類似業務（年末調整、期末手当計算など）の処理に係る連携等を図った配置計画を具体的に示すこと。 ⑤ 業務の品質確保の観点から、業務従事者にどのような経験、スキルを備えている者を配置する予定か等を具体的に記載すること。 ⑥ 提案の体制で本業務を遂行できると考える理由、根拠を記載すること。

評価区分・評価項目	記載すべき事項
(2) 責任者の配置	⑦ 総括責任者及び業務責任者の役割(実施体制で示したもの)を踏まえ、どのような経験・スキルを備えた者を配置する予定か、具体的に記載すること。 ⑧ 責任者の業務状況・品質の把握について、また責任者の交代が必要になった場合の対応について、組織としてどのような考え方、体制で行うのか記載すること。
(3) 業務実施者の人材育成・教育体制(時期、内容、方法等)	⑨ 業務の品質確保の観点から、どのような経験・スキルを備えた者を配置するか、具体的に記載すること。 ⑩ 業務従事者等に業務上必要な知識を習得向上させるためにどのような教育をどの時期に実施するか、また従事者の理解度の把握をどの時期にどのように行うか、具体的に記載すること。
(4) 繁忙期対応体制	⑪ 業務繁忙期における人材確保方法、業務上必要な知識を短期に習得させるための指導時期・方法、欠員が生じた際の対応等について、具体的に記載すること。
<b>3 業務の円滑な遂行</b>	
(1) 業務の遂行	① 各業務(日次、月次、年次のものあり)を処理するに当たって、的確な進捗管理をどのような方法で行うのか、遅れが生じた場合や課題が発止した場合にどのように対応するか、具体的に記載すること。
(2) 品質確保方法	② 継続的に品質確保を図るための取組(業務従事者への指導、ミスの原因究明、事前防止策、再発防止策、品質保証担当部門との連携、数値目標等)を具体的に記載すること。
(3) 関連制度等の軽微な変更への対応、業務改善提案	③ 関連制度や関連システムの軽微な変更等により業務手順や業務マニュアル、使用するツール等の修正が必要となった場合の対応について具体的に記載すること。 ④ 業務改善提案を行う場合の視点及び提案タイミング及び成果物について記載すること。
<b>4 新システムに対応した業務マニュアルの整備等</b>	
(1) マニュアル整備等	① 令和9年10月運用開始の新総務事務システム、人事給与システムに対応した業務手順の見直しや、マニュアル・使用ツール等の整備の考え方、整備スケジュール等について記載すること。
(2) 将来的な活用	② 業務マニュアル・使用ツール等の整備に関して、次期契約(令和9年10月～)の受託者への円滑な引継、その後の制度改正等の際の対応修正のしやすさの観点から考慮することを記載すること。
<b>5 県との意思疎通、危機管理</b>	
(1) 業務連絡会議の開催等	① 県との意思疎通を十分行い、業務を円滑かつ確実に実施するための工夫等について具体的に記載すること。 ② 開催頻度、開催回数等開催方針、運営方法等について記載すること。
(2) 危機管理体制	③ ミスやトラブル等が発生した際の、総括責任者を中心とした県との連絡調整、組織的なバックアップ体制等について記載すること。 ④ 重大なトラブル等や、品質が確保されない状態が発生した際に県と調整を行う本社等の責任者について明記すること。

評価区分・評価項目	記載すべき事項
<b>6 情報セキュリティ</b>	
(1) 取組体制	① 機密情報保護と情報セキュリティを遵守するための取組について、事業者としての考え方、対策（研修等）について記載すること。 ② 業務実施場所における機密情報保護対策及び情報漏えい防止対策等の情報管理体制について記載すること。
<b>7 見積額</b>	
	① 提案内容を踏まえた業務の実施に係る所要経費を全て見積もること。見積額は、消費税相当額及び地方消費税相当額を含めた金額（1円未満の端数が生じた場合はその端数は切り捨てるものとする。）を記入すること。 ② 見積額の積算内訳（人件費（必要に応じて1時間当たりの単価等）、管理費（その内容）等）を具体的に記載し、明らかにすること。 ③ 上記見積額に不確定な経費がある場合には、その内容及び見込額を記載すること。この場合においては、見積額と見込額の合計が事業予算額（上限）を超えないこと。 ④ 予算上限額を超えた場合は失格とする。
<b>8 同種の業務の履行実績</b>	
(1) 同種の業務の履行実績	① 同種又は関連する類似業務の受注実績について過去5年以内（令和3年度～令和7年度）のものを記入すること。 ② 実施年度、業務名、業務概要、契約額（千円単位、税込み）、発注者等を記載すること。
<b>9 その他提案</b>	
(1) 業務改善提案等	① 業務マニュアルや処理件数等を踏まえ、今後、業務の効率化や効果的な取組として具体化が可能と思われる改善提案が現時点であれば記載すること（見積額とは別に経費を要する提案についてはその旨明記すること）。 ② その他、独自の提案や特にPRしたい点があれば記載すること。

### 3 その他

- (1) 手続きにおいて使用する言語は日本語とし、通貨は日本国通貨とする。
- (2) 提案に係る一切の経費については、提案者の負担とする。
- (3) 提出された提案書は返却しない。
- (4) 審査に当たり、県から提案書の内容について質問すること及び提案書の補正を命じることがある。
- (5) 提案を取り下げの場合は、取下願（様式任意）を提出すること。取下願の受理を持って、プロポーザルの参加辞退とする。  
 なお、この場合にあっても提出された提案書は返却しない。
- (6) 本提案により得た著作権その他の権利は、全て県に帰属するものとする。
- (7) 本業務に関し、県から受領又は閲覧した資料等は、県の了解なく公表又は使用してはならない。