

【別紙1】

札幌市コールセンター運営業務 企画提案書作成要領

1 本書の目的

本書は、「札幌市コールセンター運営業務」（以下「本業務」という。）の公募型企画競争への応募時に提出する「企画提案書」を作成するために必要な事項を定めるものである。

2 作成にあたっての留意事項

- (1) 企画提案書は、本業務に関する公募型企画競争において、契約候補者決定のための評価対象となる。そのため、企画内容を評価しやすいよう、提案方針・内容・根拠等を具体的に分かりやすく記述すること。
- (2) 本市の要求事項についての記載が明らかに漏れていた場合、選考の対象としない可能性もあるので注意すること。
- (3) 企画提案書の内容は、提案者が確実に実現できる範囲で記載すること。企画提案書に記載した内容は、別紙「提案説明書」に記載する契約限度額の範囲内で実施できるものとみなす。
- (4) 企画提案書の提出後に行う提案内容の説明（プレゼンテーション）における説明内容は、企画提案書に記載した内容と矛盾しないよう注意すること。
- (5) 企画提案書作成のほか、本業務の調達に関する疑問点等が生じた場合は、別紙「提案説明書」記載の「質問書（様式2）」の提出によることとし、公募開始から契約締結までの間における評価委員（「札幌市コールセンター運営業務に係る企画競争実施委員会」委員）との接触は、いかなる事由においてもこれを認めない。

3 提出書類

- (1) 参加意向申出書及び添付書類
 - ア 参加意向申出書（様式1）
 - イ 自治体コールセンター業務受託実績（様式1別紙）
 - ウ 提案説明書3-(1)に記載の情報セキュリティ認証資格を証する資料（写し）
- (2) 企画提案書及び添付書類
 - ア 企画提案書（様式任意）
 - イ コールセンター業務受託実績（様式任意）
 - ウ 業務区画内における人員及び什器配置レイアウト予定図（様式任意）
 - エ 業務区画内における通信設備関係の構成図（様式任意）
 - オ 業務従事者配置計画（様式任意）
 - カ 積算書（様式任意）

(3) 提出に係る要件

- ア 企画提案書を提出しようとする者は、「提案説明書」記載の期日までに、前項3-(1)-ア～ウの参加意向申出書及び添付書類を各1部提出し、本企画競争への参加意向申出を行うこと。
- イ 前項3-(2)-ア～カの企画提案書及び添付書類を提出する際は、「提案説明書」記載の期日までに、これらを同じ綴りとし、正本1部、副本10部を提出すること。
- ウ 企画提案書には、表紙をつけ、表題は「札幌市コールセンター運営業務 企画提案書」とすること。
- エ 企画提案書本紙は50ページ以内に収めること（表紙、目次、3-(2)イ～カに指定の添付書類、別紙、パンフレット等は除く）。なお、別紙等の添付は、本市が定めるものを除き、企画提案書を補完するための必要最小限度とすること。
- オ 正本1部はファイルに綴じ、ファイルの表面及び背表紙には提案者氏名（法人の場合はその名称又は商号）及び、担当部署の名称及び責任者名を記載すること。
- カ 副本10部はファイルに綴じず、クリップで留めることとし、ステープラーは使用しないこと。また、法人名、業務従事者等の個人名、所在地など、提案者が判明又は類推されるような記載をせず、「弊社」やアルファベット表記等で記載すること。ただし、同一の対象に対し、複数の表記が混在しないよう留意すること。
- キ 副本の電子データー式を保存したCD-R又はDVD-Rを2枚作成すること。ただし、パンフレット等、紙媒体しかない場合は除く。また、電子データのファイル名は、「文書名称_氏名（法人の場合はその名称又は商号）」とすること（例：企画提案書_〇▲株式会社）。
- ク 自治体コールセンター業務受託実績については、年次が新しい順に記載することとするが、自治体総合コールセンターと自治体総合コールセンターに類する業務（国、公的機関を含む）の実績は、分けて記載すること。
- ケ 積算書には、受託期間における総額だけでなく、人件費、物件費等の内訳など積算根拠がわかるように記載すること。また、月額換算額、税抜額、税込額についても記載すること。
- コ 提出できる企画は、1提案者につき1案までとする。複数案の提案は認めない。
- サ 企画提案書の体裁は下記(ア)～(キ)の通りとする。
- (ア) 企画提案書は原則としてA4判の用紙を用い、縦長横書き両面印刷とすること。
やむを得ずA3判の用紙を使用する場合は、片面印刷とし、横折り込みとすること。
- (イ) 言語は日本語、通貨単位は円とすること。
- (ウ) 文字サイズは10.5ポイント以上とすること。ただし、縮小し挿入した画像のタイトルなどの一体化した文字や、別表の挿入等で規定のフォントサイズではかえって比較し難いなど、やむを得ない場合については判読できれば可とする。
- (エ) 上下左右に20mm以上の余白を設定すること。
- (オ) 表紙・目次、添付書類一覧表をつけること。
- (カ) ページ下部にはページ番号を付与すること（表紙、目次を除く）。

- (キ) 難解な表現は避け、簡潔かつ図表等を活用したわかりやすい説明に努めること。また、専門用語等、一般的に用いられない用語を使用する場合は、脚注もしくは用語集を用意する等、その意味がわかるようにすること。
- シ 原則として業務の再委託は認められないが、業務の一部で再委託が必須となる場合は、その旨を明記し、再委託が必要な理由及び再委託する業務の範囲を記載すること。なお、副本における再委託先の表現に関しては、実名を避けること。
- ス 本市の提示した「仕様書」ほか関係書類の複写や「仕様書のとおり」といった表現に終始しないこと。このような記載となっている企画提案書については、評価に影響することがあるので注意すること。

4 企画提案書の内容

【企画提案を求める項目及び内容】

区分	提案項目	提案に含める内容
1.基本事項	基本方針	○札幌市コールセンターの設置目的を踏まえ、本業務の遂行にあたっての方針や具体的な考え方
	業務実績	○直近10年間(平成26年4月1日～令和6年3月31日)の自治体総合コールセンター業務または自治体総合コールセンターに類する業務(国、公的機関を含む)の受託実績について ※ 実績は10件以内(複数年契約の場合は1件とする)で記載し、自治体名、業務名、業務内容、事業規模、受託期間などがわかるように、3-(2)-イに記載のとおり別紙として添付すること。
2.業務体制	履行場所・設備	○業務履行予定場所の所在地、建物名、階数、面積、耐震性、停電対策、札幌市役所本庁舎からのアクセス(公共交通機関による所要時間を含む)について なお、履行場所については、札幌市内を原則とするが、札幌市外も可とする。札幌市外に設置する場合は、提案にあたり、その理由やメリット、課題点と対応策を示すこと。 ○業務従事者及び什器の配置について ※ レイアウト予定図については、3-(2)-ウに記載のとおり別紙として添付すること。 ○電話設備の全体構成や電話交換機・回線等の詳細について ※ 通信設備関係の構成図については、3-(2)-エに記載のとおり別紙として添付すること。
	業務システム	○コール管理・FAQの管理システム及びFAQ公開用サイトの詳細について(システム画面や作業フローを用いるなど、実際の運用イメージがわかるよう、具体的に記載すること)
	情報セキュリティ	○業務スペースの独立性、入退室管理、情報資産の管理方法、監査方法、システムセキュリティなどの情報セキュリティ対策について

	人員配置	<ul style="list-style-type: none"> ○業務責任者、SV、オペレーター等の各従事者の配置について ※ 業務従事者配置計画については、週間及び1日あたりの労働時間及びシフト(時間帯ごとの配置人数)がわかるように、3-(2)-オに記載のとおり別紙として添付すること。 ○一時的に想定以上の入電が発生する場合の体制や対応策について
		<ul style="list-style-type: none"> ○安定して従事者を確保し、継続的に雇用を維持していくための取組について ○労働関係法規の順守や従事者に掛かる業務負荷への配慮などの労働衛生管理体制について
		<ul style="list-style-type: none"> ○業務責任者(マネージャー)・SV・OP 等の従事者の配置基準(業務経験、スキル等)や実際に保有する資格、業務経験について
	連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> ○本業務における指揮命令系統、各従事者の役割、クレームやトラブルが発生した時の役割分担及び本市との連絡体制について ○OP の対応困難時のバックアップ体制や、FAQ 等の情報更新時の共有体制について
	業務開始準備	<ul style="list-style-type: none"> ○業務開始に向けた準備作業の内容及びスケジュールについて
	外国語対応	<ul style="list-style-type: none"> ○外国語(英・中・韓)による問合せへの対応方法について
3.品質管理	サービスレベル	<ul style="list-style-type: none"> ○本業務において設定するサービスレベルについて ○応対品質の向上や業務の効率化など、サービスレベルを維持・向上させていくための取組について
	誤案内対策	<ul style="list-style-type: none"> ○誤案内を発生させないための対策について ○誤案内が発生した場合の対応、その後の再発防止策について
	教育研修	<ul style="list-style-type: none"> ○業務履行開始時及び従事者採用時の新任研修、スキルアップや不正防止・情報セキュリティ等のための定期研修の内容及びスケジュール等の計画について
4.危機管理	障害・災害等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ネットワーク障害や停電、災害などの非常事態について、想定されるリスクや事前の対策、発生時の対応手順について ○障害・災害等が発生した際にも業務を継続するための体制整備について
5.独自性	独自提案	<ul style="list-style-type: none"> ○企画提案者の技術、経験、ノウハウを活用し、仕様書に示す範囲を超えた、コールセンターの運営に関する独自提案について