

尼崎市上下水道電話受付センター構築及び運営業務委託

企画提案書作成要領

尼崎市 公営企業局

上下水道部 料金担当

1 企画提案書の様式・形式

- (1) サイズ A4判 縦長用紙
- (2) 文字方向 横書きで、10.5ポイント以上とする（図表等に含まれる文字を除く）
- (3) 印刷方法 両面、左綴じ、カラー印刷
- (4) ページ数 表紙及び目次を除きページ番号を付し、60ページ以内とする
- (5) その他 文字の書体、文字色、字間及び行間は指定しない

2 体裁

- (1) 表紙 題名、作成年月日を記載
正本には法人名・代表者名を記載し代表者印を押印する。
副本は押印を省略してもよい。
- (2) 目次 表紙の次ページに目次を付すこと
- (3) 企画提案内容
別表「企画提案項目一覧」に記載する提案項目について、提案内容を記載すること

3 製本方法

正本及び副本ともに、表紙、目次、企画提案内容を一部ごとに一冊のファイルに綴じること。

4 留意事項

- (1) 記載する言語は日本語とし、金額は円とする。
- (2) 企画提案書は、本作成要領及び仕様書を通読し、了解した上で作成すること。
- (3) 企画提案内容は、別表「企画提案項目一覧」に基づき、提案者が自ら実現できる範囲内において作成すること。
- (4) 企画提案書に記載された内容について、実現にかかる追加費用や別途費用は、全て受託者の負担で行うことを十分に理解した上で提案すること。
- (5) 提案内容は、文章で簡潔に記述すること。ただし、文章を補完するためにイラスト、イメージ図又は図面等を使用して差し支えない。
- (6) 専門的用語の使用をできるだけ避け、一般的な語句を用いて記載すること。ただし、やむを得ず記載する場合は、脚注を記載すること。
- (7) 企画提案書に含まれる著作物の著作権は、提案者に帰属する。ただし、本事業において公表等が特に必要と認められる場合は、本市は著作物の全部又は一部を使用できるものとする。
- (8) 提案内容の記載が特許権など法令に基づいて保護される第三者の権利対象となっているものを使用した結果、生じた責任については、提案者が負うものとする。
- (9) 選定した事業者と本市は、企画提案書に基づき、構築及び運営業務委託にかかる仕様内容等について協議し、契約を締結する。
- (10) 企画提案書に記載すべき事項が記載されていない場合、提出すべき資料が提出されていない場合、提案内容が仕様書の要件を満たしていない場合及び企画提案項目1～11の得点が60%に満たない場合には、失格とする。

企画提案項目一覧

	項目	記載すべき内容
1	提案全般（基本方針、心構え等）	仕様書の内容を踏まえたうえで、提案者が、受付センター構築及び運営業務を実現するため、本業務に取り組むにあたっての考え方等について記載すること
2	運営施設及び設置場所	仕様書において運営施設及び設置場所について詳細を定めているところであるが、次の各項目について記載すること。 <受付センターの設置場所> 所在地、建物の名称、建物の構造、階数、面積、配置図等
3	実施体制	仕様書において所要人材と役割について詳細を定めているところであるが、業務統括責任者、業務責任者、スーパーバイザー及びオペレーター等の平均配置人数等について記載すること。
4	具体的業務内容	仕様書において具体的業務内容について詳細を定めているところであるが、次の各項目について記載すること。 1 本格運用業務 ・クレームの未然防止と発生時の対応について ・業務のバックアップ体制 2 運営管理業務 管理項目と実施方法について
5	研修内容	対応品質の維持向上に向けた事前習得・定期研修等の研修計画について記載すること。 ・事前研修及び運営開始後の定期研修等について
6	設備・システム環境	仕様書に基づき、電話回線、その他システム等の提案内容をシステム構成図など具体的に記載すること。 1 電話回線及び電話（Fax 含む）設備環境について 2 導入する機器や各システム（通話録音、その他システム環境等）の構成、機能、性能、信頼性、拡張性について 3 ネットワーク環境について 4 機器やシステムの更改時期や方法等について
7	危機管理体制、BCP（異常時対策）	災害等が発生した場合の対応及び復旧作業について記載すること。 1 運営拠点・設備等における対策について 2 災害発生時の連絡体制について 3 オペレーション対策について
8	セキュリティ・個人情報保護の取組み	仕様書に基づき、セキュリティ確保についての考え方、具体的な取組みについて記載すること。 1 情報セキュリティ確保のための取組みについて 2 フロアー環境、設備・システム環境について

		3 漏洩時等の対処について
9	お客さまサービス向上施策	提案項目 No 1 から 8 の提案内容以外で、お客さまサービス向上及び業務改善の観点から、A I 等先端技術を用いたコールセンター支援機能や、コールセンターの多言語対応など、実現可能な独自提案を記載すること。
10	運営実績	記載不要【業務実績一覧（様式 2）を評価】
11	見積価格	記載不要【見積書（様式 5）を評価】
12	加点	市内在住者を雇用する提案があれば、記載すること。