

## 企画提案書の構成等について

■企画提案書は以下の項目順に作成すること。

## 1 表紙

「法人名」、「住所」、「代表者職氏名」、「連絡担当者名（所属部署、役職、氏名）」、「連絡先（電話番号、FAX番号、電子メールアドレス）」を記載すること。

## 2 目次

## 3 業務内容別の説明

別紙3「雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託審査基準」（以下、「審査基準」という）及び仕様書を踏まえ、本事業の目的、要件等を反映した提案内容とすること。企画提案書は1者1案とする。企画提案書は、次の項目について漏れなく作成すること。

## (1) 基本事項

## ① 基本方針

雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務の目的を十分に理解し、業務遂行にあたっての方針や考え方を具体的に記載すること。

## ② 業務実績

直近5年間（令和3年4月1日～令和8年3月31日）の自治体コールセンター運営業務の受託実績について記載すること。

## (2) 業務実施体制

本業務の実施に当たっての取組体制（責任者、オペレーター等の配置体制や労働時間及びシフト）、業務フロー（業務全体の流れについてフロー図等を用いて説明）、業務実施のスケジュール、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等の全体計画を示すこと。

## ① 履行場所・設備

本業務の履行場所や電話設備等の基本設備について記載すること。

## ② 情報セキュリティ

本業務の履行場所や業務システムのセキュリティ対策について記載すること。

## ③ 業務従事者の実施体制と役割

業務従事者の実施体制と役割について具体的かつ明確に記載すること。

円滑に業務を進めるための対策について記載すること。

## ④ 人員配置

コールセンター管理者及び責任者の業務経験、知識、技能等について具体的に記載すること。

一時的に想定以上の入電が発生しても、サービスレベルを維持できる体制や対策について記載すること。相談が集中する時期における応答率の向上に向け、必要な人員配置や運営手法等について具体的に記載すること。

過去の雪に関する市民相談窓口の実績及び令和7年度の雪に関する市民相談窓口コールセンターの運営概

要については参考資料1～3を参照すること。

参考資料を踏まえ、効率的かつ効果的に電話応対に対応するための体制について、具体的に記載すること。

⑤ 連絡体制等

クレームやトラブルが発生した時の連絡体制や対応方針について記載すること。

⑥ 平常時における経費の積算内訳

本業務を履行するために必要な経費の積算の考え方を明記すること。

⑦ 継続的な豪雪や路面変化等により相談件数が突発的に増加した場合の経費の積算内訳

突発的な相談件数の増加への対応に当たり、追加するオペレーター及び設備機器等、新たに発生する経費について具体的な事象を提示するとともに、対応に要する経費の積算の考え方（人件費は1日当たり、設備機器は1事象当たりなど）を明記すること。

(3) 品質管理

① サービスレベル

市民からの問合せに的確に対応するとともに、参考資料2、3をふまえ、相談が集中する時期においても高いサービスレベル（応答率、対応時間等）を維持・向上するような取組内容について具体的に記載すること。

② 教育研修

本業務に必要な知識の習得、接客マナーの向上等の研修制度やそのスケジュール等について記載すること。

③ FAQや対応履歴の管理・集計・分析等

利用者へ迅速な対応ができるような工夫について記載すること。

(4) 危機管理

① 障害・災害時の対応

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等について記載すること。

災害等の緊急事態が発生した場合の業務を継続させる取組等について記載すること。

② リスク分担

本業務の仕様書等を満たした市との責任分担について記載すること。

4 企画提案書作成時の留意事項

(1) 専門用語や難解な用語の使用及び表現は避け、イラストやイメージ等などを用いて事業内容等を分かりやすく記載すること。

(2) 企画提案書本紙は50ページ以内に収めること（表紙、目次は除く）。

(3) 文字は10.5ポイント以上とし、フォントは任意とする。

(4) 提出書類はA4判片綴じを原則とする。（必要に応じてA3判の折り込みも可能）

(5) 表紙及び目次を除きページ番号を紙面下に付しホチキス等で編綴すること。

(6) 仕様書及び審査基準等を十分に理解した上で、可能な限り具体的な内容の提案とすること。

5 価格提案書の作成方法

様式第5号に基づき価格提案書を提出するとともに、平常時の対応及び継続的な豪雪や路面変化等により

相談件数が突発的に増加した場合の対応など、業務内容別に可能な限り詳細に記載した内訳書を提出すること。内訳書の様式は任意様式とする。

## 6 実績調書の作成方法

様式第6号に沿って記載すること。