

札幌市コールセンター運営業務 企画書作成要領

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。）の入札時に提出する「企画書」を作成するために必要な事項を定めるものである。

2 全般的な留意事項

- (1) 企画書は、本業務に関する総合評価一般競争入札において、入札書とともに本業務の落札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理由（業務への取り組み内容等）を具体的に分かりやすく記述すること。
- (2) 本市の要求事項を実現する内容についての記載が漏れていた場合、採点において減点となることがあるほか、失格となる可能性もあるので注意すること。
- (3) 企画内容は、提案者が確実に実現できる範囲で記載すること。企画書に記載した内容は入札金額の中で実施できるものとみなす。
- (4) 入札書・企画書の提出後に行うプレゼンテーションの内容は、企画書の内容と齟齬が無いように注意すること。

3 企画書の定義

下記（1）から（6）までをもって企画書1式とする。

- (1) 提案概要説明書
- (2) 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
- (3) 業務区画内における通信設備関係の構成図
- (4) 要員配置計画
- (5) 業務開始までの全体計画
- (6) 配置予定の要員一覧

4 企画書作成にあたっての留意事項

- (1) 企画書には表紙をつけ、表題として「札幌市コールセンター運営業務 企画書」と記載すること。
- (2) 1部はファイルに綴じ、社名を表紙に記載した上、本市の競争入札参加資格者名簿の登録申請に使用した印鑑を押印すること。また、提案者の担当部門及び責任者を明示すること（これを「正本」という。）。
- (3) 正本のファイルの表面及び背表紙には「氏名（法人の場合はその名称又は商号）業務企画書」と記載すること。
- (4) 印を押さない企画書を15部作成すること（これを「副本」という。）。副本は表紙

に社名及び個人名を記載しないこと。副本はファイルに綴じず、2穴で紐に綴じて提出すること。

- (5) 副本の電子データ一式を保存した 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、紙媒体しかないものは除く。また、電子データのファイル名は、「文書名称_商号又は名称」とすること（例：提案概要説明書_○▲株式会社.doc）。
- (6) 企画書には、正本を除き、会社名及び会社名を類推できる表現並びに個人名を入れず、「弊社」もしくは「A 社」又は「A」といった表現で記載すること。ただし、これらが混在しないように留意すること。
- (7) 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。
- (8) 体裁は下記ア～キの通りとする。
 - ア 企画書は原則として A 4 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 A 3 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。
 - 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、ページ下部にはページ番号を付与すること。
 - カ 簡潔かつ難解な表現は避け、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。
 - キ その他、体裁の参考として別添企画書様式を添付する。ただし、必ずしもこの企画書様式により作成する必要はない。
- (9) 原則として業務の再委託は認められないが、仮に再委託を予定している場合は、その旨を明記し、その必要性和委託範囲や内容を記載すること。なお、委託先の表現に関しては、「A 社」等と表現し、実名を避けること。
- (10) 本市の提示した「仕様書」ほか関係書類の全面コピーや「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書については、評価の際に減点の対象となるので注意すること。

5 企画書の内容

(1) 支払上限額

本業務の委託に係る支払上限額は、月額 6,887,754 円以内（総額 413,265,240 円以内）とする（月額及び総額には消費税及び地方消費税を含む）。企画書を作成する際は、この範囲で業務が可能な提案となるよう注意すること。なお、この金額は総合評価における価格点の基準として、かつ、企画書作成の目安として示すものであ

り、本調達の契約予定価格を示すものではない。また、契約予定価格は支払上減額の範囲内で別途設定され、契約予定価格を上回る入札があった場合は無効となるので留意すること。なお、この金額には、通信費や設備費等も含むものとする。詳細については仕様書にて確認すること。

(2) 提案概要説明書

本業務の実施についての方針、概要をまとめた「概要提案説明書」を作成すること。留意点は以下の通りである。

- ・別添「落札者決定基準」で示す評価項目について漏れなく記載すること。
- ・配布する資料類を熟読し、本業務の目的や現状について十分に理解すること。
- ・「提案概要説明書」は表紙や目次等を含め 50 ページ以内に収めること（パンフレット等の添付書類を除く）。なお、50 ページを超えた場合は減点の対象となるので注意すること。
- ・下記ア～シの事項を盛り込むこと。また、本要領及び仕様書等に記載されていない事項であっても、本業務の目的の達成に有益であると考えられる事項、提案者の経験上考慮しておくべき事項等は、予算額を超えない範囲で提案することを可とし、採点時に優れた提案として評価することがある。

ア 基本事項（実施方針）

提案者が「札幌市コールセンター運營業務」（以下「本業務」という。）に取り組む方針について、業務仕様書および関連資料から本市の目的を踏まえたうえで記載すること。

方針：どのようなサービスの実現を目指すか、またなぜそう考えるか等

(ア) 札幌市コールセンター運營業務

イ 基本事項（業務実績）

提案者における地方自治体に関する類似業務の業務実績について記載すること。

(ア) 札幌市コールセンター運營業務

自治体総合コールセンター開設・運営の業務実績について、自治体名、受託期間、年間対応件数、その業務における外国語対応の有無（有の場合はその言語）を記載すること。

ウ 開設計画（施設・設備・要員計画）

仕様書に記載された条件の範囲内で提案者が本業務を実施する際の施設・設備、要員計画について記載すること。

(ア) 業務予定場所

業務予定場所の住所を記載すること。

また、本市と業務予定場所との距離を踏まえて、本市と密接かつ迅速に連絡調整を行うための方法（手段・頻度）について記載すること。

(イ) 業務区画内における人員、什器の配置

人員、什器の配置の考え方を企画書様式（２）に記載すること。

また、この考え方に基づくレイアウト図を添付すること。

なお、業務管理者の通常勤務場所が本予定場所と異なる場合は、その旨が分かるよう業務管理者の通常勤務場所住所等を合わせて記載すること。

(ウ) 業務区画内における機器配置

電話設備とネットワーク設備それぞれの機器構成とネットワーク図（論理レベル）を企画書様式（３）に記載し札幌市の業務用件との関係性を示すこと。

(エ) 耐震性・停電対策

上記（ア）の業務予定場所における業務の継続性を確保するための耐震対策、停電対策について具体的に記載すること。

(オ) 入退室管理策

上記（イ）の業務区画内における入退室管理策について記載すること。

(カ) 要員配置計画

過去の本市の実績から、業務期間内における対応件数等の伸び率を想定し、業務仕様書に記載の配置要件（最低人員数等）を充足しつつ、繁忙期（時間帯）及び閑散期（時間帯）を考慮した、具体的な要員配置計画（時間別人数や兼務の有無など）について企画書様式（４）に記載すること。

また、その計画の算出根拠として、受託者におけるサービスレベルを満たす業務期間中の対応件数の予測値と配置予定の要員の想定処理能力（平均総対応時間とOPの稼働率）の予測について記載すること。

(キ) 席数の増加等に対する、施設・設備、要員における柔軟な対応

本業務の想定を超える対応が必要になった場合において、業務の追加を行う場合における席数の増加等に対する人員の確保方法と、施設・設備面の拡張について、対応可能な時期及びその内容について記載すること。

エ 開設計画（業務実施準備）

運用開始に向けた業務実施準備期間中における全体計画について、契約後速やかに作業に着手することが可能となるレベルの計画をプロジェクト計画（案）として記載すること。

(ア) 業務実施準備期間の全体プロジェクト計画

運用開始に向けた業務実施準備期間中における全体計画について、契約後速やかに作業が開始可能となるレベルのプロジェクト計画（案）を企画書様式（５）に記載すること。

プロジェクト計画（案）には、プロジェクト全体の進め方とスケジュール、体制と役割分担、進捗管理と課題管理、品質管理、コミュニケーション計画について記載すること。

(イ) 施設・設備等の整備

(ア) で記載するプロジェクト計画（案）のうち、業務仕様書4(1)ア及びイに記載された「施設・設備等の整備」の作業プロセスについて、ウ開設計画に記載の業務場所、什器、機器等それぞれについて、具体的な機器や設備を洗い出し、作業内容及びスケジュールを記載すること。

(ウ) システムの構築

(ア) で記載するプロジェクト計画（案）のうち、業務仕様書4(1)ウに記載された「システム関連設備の整備」の作業プロセスについて、具体的な機器や設備を洗い出し、作業内容及びスケジュールを記載すること。なお、データ移行に関する計画についても記載すること。

(エ) 要員の確保及び基礎研修

(ア) で記載するプロジェクト計画（案）のうち、業務仕様書4(2)に記載された「要員の確保及び基礎研修」について、業務従事要員を確保する方法（採用開始時期や期間、採用方法や基準、基礎研修の内容等）について、日本語で対応する要員と外国語で対応する要員ごとに記載すること。

(オ) 教育訓練

(ア) で記載するプロジェクト計画（案）のうち、業務仕様書4(3)に記載された「教育訓練」について、業務仕様書に記載の4つの作業プロセスごとに、対象者、実施事項と実施予定時期を具体的に記載すること。また、プロセスの完了基準を達成するための各作業プロセスにおける進捗（成果）測定及びそのための指標管理等の品質管理手法について具体的に記載すること。

オ 業務運営（要員のスキル及びコミュニケーション）

本業務に取り組む際の提案者が考える要員のスキル及びコミュニケーションについて記載すること。なお、スキルについては企画書様式(6)の一覧表に記載すること。

(ア) コールセンター従事要員のスキル（責任者）

仕様書に記載した従事要員のうち、責任者としての配置を予定する人員の役職、予定者名（未定の場合は「未定」）、業務実績、保有資格（検定や受賞歴等も含む）、雇用形態、会社名（再委託先の場合のみ）等について具体的に記載すること。

(イ) コールセンター従事要員のスキル（SV）

仕様書に記載した従事要員のうち、SVを担当する予定人員の役職、予定者名

(未定の場合は「未定」)、業務実績、保有資格（検定や受賞歴等も含む）、雇用形態、会社名（再委託先の場合のみ）等について具体的に記載すること。

(ウ) コールセンター従事要員のスキル（LD、OP）

仕様書に記載した従事要員のうち、LD、OPを担当する予定人員の役職、予定者名（未定の場合は「未定」）、業務実績、保有資格（検定や受賞歴等も含む）、雇用形態、会社名（再委託先の場合のみ）等について具体的に記載すること。

(エ) コールセンター外国語対応従事要員のスキル（eOP、cnOP、krOP）

仕様書に記載した従事要員のうち、外国語対応を担当する予定人員（eOP、cnOP、krOP）の役職、予定者名（未定の場合は「未定」）、業務実績、保有資格（検定や受賞歴等も含む）、雇用形態、会社名（再委託先の場合のみ）等について具体的に記載すること。

また、3者通話を想定している場合はその旨を記載すること。

(オ) 継続的な雇用を確保するための取り組み

コールセンター業務の安定的な運用のため、要員を継続的・安定的に確保するための雇用面での取組について記載すること。

(カ) コミュニケーション

(ア) から (オ) までの要員間のコミュニケーションについて、方法及び頻度を具体的に記載すること。

(再委託を計画している場合や、責任者等が業務予定場所以外に常駐している場合は、どのように綿密なコミュニケーションを取るかについても合わせて記載すること。)

カ 業務運営（現場管理）

本業務における現場管理方法等について記載すること。

(ア) 要員管理

急な欠勤等が発生した場合の要員確保の方法について記載すること。

(イ) 労働衛生管理

業務従事要員の労働衛生面における社内制度及びそれをサポートする管理体制や方法について記載すること。

(ウ) 情報共有

業務運営にあたり受託業者内で共有すべき情報について、どのような情報をどのような方法（機器・ツール等）を用いて行う想定か記載すること。

(エ) 情報管理

社内ルール及び仕様に記載されたセキュリティレベルを確保し事件や事故を防ぐための能動的かつ具体的な取り組みについて記載すること。

(オ) 電話回線混雑時の対応策

電話入電数が要員配置計画策定時の想定よりも大幅に超過し、電話回線が混雑している場合において、利用者に対するサービス品質を低下させないための対応策について記載すること。

キ 業務運営（システム面）

本業務で使用予定のシステムについて記載すること。

（ア） 応対履歴システム

主要画面の画面キャプチャなどを用い、入電から応対履歴の記録完了まで、また、オペレータ及び本市職員が過去の履歴を検索し表示するまでのシステムの振る舞いを記載すること。

（イ） FAQ システム

主要画面の画面キャプチャなどを用い、市民が FAQ を検索し FAQ を表示させるまでのシステムの振る舞いを記載すること。

（ウ） 受付システム

主要画面の画面キャプチャなどを用い、市民が受付画面を表示させるところから入力完了するまでのシステムの振る舞いを記載すること。

ク 業務運営（緊急時対応）

本業務における緊急時の対応について記載すること。

（ア） 設備・機器障害発生時

電話設備や通信回線、IT機器等に障害が発生した場合の緊急時対応策について、迅速な復旧やその間の業務継続のための対応や事前準備についての考え方を具体的に記載すること。

（イ） セキュリティ事件、事故発生時

本業務の性質を踏まえ、想定される情報セキュリティ又は個人情報に係る事件・事故が発生した場合の対応策について、提案者が想定する対応方法を具体的に記載すること。

（ウ） 大規模災害発生時

地震等の大規模災害時における業務継続管理について、提案者において想定される人的対応・設備対応の概要を記載すること。

ケ 品質管理（短期的品質管理）

本業務における品質管理について、サービスレベルの評価内容を定量的・定性的に下回ったときの対応について提案者が有する経験やノウハウ等を元に提案すること。

（ア） 品質低下原因の調査分析策

原因の調査分析方法について提案者が有する経験やノウハウ等を元に記載すること。

(イ) 短期的な改善策（即時着手可能な方策等）

短期的な改善策として即時から1週間程度で着手可能な方策等について、席数の増以外の改善策について提案者が有する経験やノウハウ等を元に記載すること。

コ 品質管理（能動的品質管理）

本業務における品質管理について、継続的に品質を改善するために能動的に行う取組として、提案者が重要と考える品質管理の範囲及びその事項について、提案者が有する経験やノウハウ等を元に提案すること。

(ア) 品質管理を行うにあたっての対象範囲

本業務の活用依頼から履歴処理までの一連の作業について、効率的かつ市民視点での満足度を確保するために受託者が品質管理を行うにあたっての対象範囲（定義）について記載すること。

(イ) 品質面で重要と考える事項

(ア) で記載する品質管理の対象範囲について、重要と考える事項及び理由をそれぞれ記載すること。

また、その中で、提案者が特に重要又は提案者のノウハウが生かせると考える事項及びその理由について記載すること。

(ウ) 特に重要と考える品質を担保するための適切な管理指標

上記（イ）で受託者が特に重要と考える品質を担保するための管理指標としきい値を具体的に記載すること。

(エ) (ウ) の指標を用いた品質改善プロセス（しきい値を下回ったときの対応を含む）

(ウ) の指標としきい値を用いてどのように測定しどのような流れで対応を行うのかについて記載すること。

サ 品質管理（教育研修）

仕様書に示す教育研修事項について、提案者の考える実施目標（達成レベル目標）や想定される実施内容等について記載すること。

なお、本項目は、エ（エ）及び（オ）と異なり、運用開始後の継続教育を想定して記載すること。

(ア) ビジネスマナー・電話対応研修

ビジネスマナー・電話対応研修について、本業務の業務内容を踏まえ、実施目標（達成レベル目標）や想定される頻度及び実施内容について記載すること。

(イ) 守秘義務・情報セキュリティ研修

守秘義務・情報セキュリティ研修について、本業務の業務内容を踏まえ、実施目標（達成レベル目標）や想定される頻度及び実施内容について記載すること。

(ウ) 業務知識研修

業務知識研修について、本業務の業務内容を踏まえ、実施目標（達成レベル目標）や想定される頻度及び実施内容について記載すること。

(エ) IT リテラシに関する研修

IT リテラシに関する研修について、本業務の業務内容を踏まえ、実施目標（達成レベル目標）や想定される頻度及び実施内容について記載すること。

(オ) 達成レベル目標の把握方法

業務従事要員の教育研修における達成レベル目標の把握方法について記載すること。

なお、達成レベル目標については自社で定めるもののほか、外部機関等が実施する資格試験や検定に準ずる内容を指標とすることを可とする。

(カ) 達成レベル目標に満たなかった場合の方策（再教育等）

業務従事要員の再教育が必要となった場合にコールセンター運営並びにサービスレベルへの影響を最小限に留める方法について記載すること。

シ その他

1～4の評価項目に含まれない、提案者が本業務を実施する際の特徴及びアピール点について、提案者が有する業務経験やノウハウ等を記載すること。

(ア) 札幌市コールセンター運営業務の特徴

コールセンター開設・運営における提案者の特徴、アピール点について記載すること。

(3) 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

業務区画内の人員及び什器配置レイアウトを企画書様式（2）に記載すること。

(4) 業務区画内における通信設備関係の構成図

通信設備関係（電話設備及びネットワーク）の構成図及びシステム関係（端末等及びネットワーク）図をそれぞれ企画書様式（3）に記載すること。

(5) 要員配置計画

要員の配置について、確保予定の要員数及びその要因の配置計画について企画書様式（4）に記載すること。また、その算出根拠についてあわせて記載すること。

(6) 業務開始までの全体計画

本業務の運用開始までの全体計画について、準備事項とそれらの実施スケジュールを週単位で作成し企画書様式（5）に記載すること。

(7) 配置予定の要員一覧

本業務で配置予定の要員一覧について企画書様式（6）に記入すること。

以上