

西宮市総合コールセンター構築・運用業務委託公募型プロポーザル 参加表明書等・企画提案書等作成要領

1. 参加表明書等の作成要領及び注意事項

- (1) 用紙の大きさはA4判とする。
- (2) 参加表明書その他必要書類は、別添の様式に基づき、以下により作成すること。

①類似業務の受注実績書（様式第2号）

- ・地方公共団体又は国の機関におけるコールセンター類似業務の構築及び運営実績（団体名、業務名、業務内容、実施時期）を5件まで記載すること。
- ・本市が今回委託予定である総合コールセンター業務だけでなく、特定コールセンター業務の実績の記載も可とするが、総合コールセンター業務の実績を優先して記載すること。
- ・契約により守秘義務がある場合は、公開できる範囲で記載すること。（例：人口〇人の政令市など）
- ・契約金額は、消費税等込みの金額を記載すること。
- ・記載する欄が不足する場合は、行を追加すること。

※「総合コールセンター」とは、地方公共団体又は国の機関の業務全般について、不特定多数から電話による問い合わせ等に対して回答を行うコールセンター業務をいう。

※「特定コールセンター」とは、地方公共団体又は国の機関の特定の業務について、不特定多数からの電話による問い合わせ等に対して回答を行うコールセンター業務をいう。

（例）新型コロナワクチン接種コールセンター、臨時給付金コールセンター等

②業務監督者の業務実績書（様式第3号）

- ・業務監督者とは、コールセンターの管理や運営を実質的に統括するセンター長、マネージャー、その他これに類する役職の者をいう。
- ・業務監督者としての業務実績のみを5件まで記載すること。
- ・本市が今回委託予定である総合コールセンター業務だけでなく、特定コールセンター業務の実績の記載も可とするが、5件以上ある場合は、総合コールセンター業務の実績を優先して記載すること。
- ・配置予定の業務監督者は、契約後に原則変更できないものとする。
- ・従事した業務について、発注者、業務の内容及びその時の役割を記載すること。
- ・実績については、以前に所属していた企業での実績も対象とする。

③情報セキュリティ認証資格一覧表（様式第4号）

- ・本プロポーザルにおける参加表明書提出時点で有する情報セキュリティ認証資格について記載すること。
- ・認証の更新手続きや一時停止などの補足的説明がある場合は、備考欄に記載すること。
- ・記載する欄が不足する場合は、行を追加すること。

- (3) 提出書類については、クリップ留めかファイル綴じ（穴を開けないもの）により提出すること。ホチキス留めやのり付けによる製本等、容易に取り外しができない提出方法は避けること。
- (4) 上記（2）①②について、提出部数のうち6部は社名等を抜いたものを提出すること。また、提案者が特定できる名称、ロゴマーク等を使用しないこと。

2. 企画提案書等の作成要領及び注意事項

- (1) 用紙の大きさはA4判とする。ただし、企画提案書について、図表等を分かりやすく表示するために必要があるときは、A3判の折り込みも可とする。
- (2) 企画提案書は、以下により作成すること。
 - ・縦、横書きとも可。原則両面印刷長辺綴じ。フォントサイズは10ポイント以上（図表、注釈等対応困難なものを除く。）とし、見やすさに配慮すること。
 - ・100ページ以内とし、提案意図を明確に伝えることができる適切な量にまとめること。
 - ・記載内容は、企画提案書記載項目の順番に沿って作成すること。
 - ・提案者が特定できる名称、ロゴマーク等を使用しないこと。
 - ・目次を付し、各ページにはページ番号を表示すること。
 - ・企画提案書の内容は、見積金額の範囲内で提案者が実施できる内容とすること。ただし、「企画提案書記載項目3（6）イ時間延長等及び4（2）追加提案等」についてはこの限りではない。
 - ・専門的な用語には注釈や解説を加え、可能な限り簡潔かつ明瞭で理解しやすい内容とすること。
 - ・仕様書等の表現の全面的な引用及び「仕様書のとおり」などの記述に終始しないこと。
 - ・仕様書の内容を実施できない場合は、その旨を記載し、代替的な手段を記入すること。
 - ・実現方法の提案については、方法等を、実例を含めて具体的に明示すること。他の提案者が提案すると想定される他の方法等との比較を具体的に記述するなど、本市が的確に評価できるよう工夫すること。
 - ・複数の内容を提案する場合は、本業務において全ての提案を実施するのか、又は選択して実施するのかを明確にすること。なお、選択して実施する場合は、そのメリットやデメリット、制限事項等本市がいずれかの方法等を選択する際の判断要素について、関連する他の提案内容と齟齬のないよう留意のうえ記述すること。
- (3) 提出書類については、見積書以外は2つ穴を開け、ファイル綴じにより提出すること。ホチキス留めやのり付けによる製本等、容易に取り外しができない提出方法は避けること。また、ファイル自体には社名等記載しないこととし、書類にタックシールをつけるなど、検索性に留意すること。
- (4) 「企画提案書」、「企画提案書記載項目対応表」及び「その他企画提案書の記載事項に関連する資料」について、提出部数のうち6部は社名等を抜いたものを提出すること。また、提案者が特定できる名称、ロゴマーク等を使用しないこと。