

横須賀市コールセンター運營業務及び
上下水道局代表電話交換業務委託

企画提案書等作成要領

横須賀市経営企画部広報課

令和5年（2023年）3月

※令和5年4月14日改訂。赤字個所を追記

1 提出内容

(1) 提出書類

本入札に必要な評価資料として、次の資料を提出すること。

ア 本入札に係る「企画提案書」(以下、「提案書」という。)

提案書とは提案書様式とそれを証明する各資料(以下、「添付資料」)によって構成される。なお、以下の資料は提出書類に含めること。

イ 添付資料

- ・見積書(様式3)
- ・構築作業実施計画書
- ・月次報告書類
- ・今後の自治体における総合コールセンターのT o B e(あるべき姿)
- ・コールセンター類似業務実績表(様式5-1及び5-2)
- ・誓約書(様式6)…共同事業体で参加する場合のみ提出
- ・協定書(様式7)の写し…共同事業体で参加する場合のみ提出

2 提案書の作成について

(1) 様式及び添付資料

様式及び添付資料は、本作成要領に従うこと。

(2) 留意事項

提案書は、「横須賀市コールセンター運營業務及び上下水道局代表電話交換業務委託公募型プロポーザル仕様書」(以下、「仕様書」という。)に基づき作成すること。

また、提案書は、評価の対象となるのでわかりやすく作成すること。

(3) 提案書に記載する内容は、提案事業者が自ら実行できる内容を記載すること。

また、仕様書に記載された事項のうち、実行が不可能な項目がある場合には、その旨を提案書に記載し、必ず報告をすること。その旨の記載がない場合には、仕様書の事項はすべて実行可能と判断して契約を締結するため、契約の相手方は、契約内容を確実に履行しなければならない。

3 提案書等書類作成上の注意点

(1) 提案書【提出部数：11部＋データ】

ア 表紙と目次をつけ、表題は「横須賀市コールセンター運營業務及び上下水道局代表電話交換業務委託 企画提案書」とすること。

イ A4サイズとし、ページ数は50ページ以内とする

また、提案書とは別に提案の概要がわかる「提案書サマリー」を作成すること。提案書サマリーはA3サイズとし、ページ数は2ページ以内(表紙は含めない)とする。

ウ ページ番号をわかりやすい位置にふること。

エ わかりやすい表現で記載すること。

オ 専門的な用語を使用する場合には、注釈などでその用語の説明を加えること。

カ 表紙に法人名称など事業者がわかるように記載し押印したものを1部、表紙に法人名称や事業者名、押印がなく、提案書内にも事業者を推測させる記載のないものを10部提出すること。加えて、電子データ(PDF形式)を格納したDVDまたはCDを1枚作成し提出すること。

- (2) 見積書【提出部数：1部＋データ】
- ア 「見積書（様式3）」を使用すること。
 - イ 法人名称など事業者名を記載すること。
 - ウ 仕様書をもとに算出した金額を記載すること。
 - エ コールセンター構築に係る費用及びコールセンター運営に係る費用を記載すること。
 - オ 必要経費の各項目について「一式」とまとめず、内訳がわかるように記載する。記載内容が不十分な場合には、横須賀市から提出事業者を確認を行う。
 - カ 合計額に対する消費税及び地方消費税相当額（10%）も算出して記載すること。
- (3) 構築作業実施計画書（スケジュール表を含む）【提出部数：11部＋データ】
- ア A3サイズとし、一枚の用紙に作成すること。
 - イ 構築作業工程及び作業内容を記すこと。スケジュール表は、一連の構築作業の流れ、節目のマイルストーン及び各工程でどのような成果物納品物を作成するのかがわかるよう一枚の用紙にまとめること。
 - ウ 事業者名を表記したものを1部、事業者名のないものを10部提出すること。
- (4) 月次報告書類【提出部数：11部＋データ】
- ア A4サイズとし様式は自由とする。
 - イ コールセンター等の運営にあたり、着信数や応答数実績等、またその実績に対する改善と提案事項等をどのように報告するのかがわかるよう作成すること。
 - ウ 法人名称など事業者がわかるように記載したものを1部、事業者を推測させる記載のないものを10部提出すること。
 - エ 作成にあたっては、別添「横須賀市コールセンター運營業務及び横須賀市上下水道局代表電話交換運營業務委託（運営フェーズ仕様書）」P.6「ウ 月次報告」を参照すること。
- (5) 今後の自治体における総合コールセンターのT o B e【提出部数：11部＋データ】
- ア A3サイズとし、様式は自由とする。一枚の用紙に作成すること。
 - イ これからの自治体DX推進を踏まえて、提案事業者が考える今後の自治体コールセンターのあるべき姿をまとめること。
なお、作成にあたっては、段階的なステップを前提とした実現する姿を提案すること。
 - ・今回のプロポーザル提案にて実現する姿
 - ・その次のステップで実現する姿（5～10年後想定）
 - ウ 表紙に法人名称など事業者がわかるように記載し押印したものを1部、表紙に法人名称や事業者名、押印がなく、提案書内にも事業者を推測させる記載のないものを10部提出すること。
- (6) コールセンター類似業務実績表【提出部数：11部＋データ】
- ア 事業者名を表記したものを1部（様式5-1）、事業者名のないものを10部（様式5-2）提出すること。
- (7) 誓約書【提出部数：共同事業体を構成する事業者ごとに1部＋データ】
- ア 共同事業体で参加する場合のみ提出すること。

- イ 「誓約書（様式6）」を使用すること。
- ウ 法人名称など事業者名を記載すること。
- エ 共同事業体を構成するすべての事業者ごとに各1部ずつ提出すること。

(8) 協定書【提出部数：1部＋データ】

- ア 共同事業体で参加する場合のみ提出すること。
- イ 「協定書（様式7）」を使用すること。
- ウ 法人名称など事業者名を記載すること。

4 その他

提出期限、提出場所等については、「横須賀市コールセンター運營業務及び上下水道局代表電話交換業務委託公募型プロポーザル実施要領」のとおり。