

**宮崎市コールセンター構築及び運営業務の包括外部委託  
企画提案書及び見積書の作成要領**

1. 企画提案書（留意事項）

No	項目	留意事項
1	様式等の形式	1) サイズ A 4 縦（縦で対応しづらいページについては横でも可） 2) 文字方向 横書き（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) 文字ポイント 10.5ポイント以上とする。（図表等に含まれる文字を除く） 5) ページ番号 表紙及び目次を除き、ページ番号を付すること 6) ページ数 表紙及び目次を除き、150ページ程度以内とする。 7) 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 題名「宮崎市コールセンター構築及び運営業務の包括外部委託企画提案書」を記載</li> <li>・ 作成年月日「平成〇年〇月〇日」を記載</li> <li>・ 正本には、法人名称（コンソーシアムの場合は、代表者の法人名称）を記載すること。</li> <li>・ 副本には、提案者が特定できる記載をしないこと。</li> </ul> 2) 目次 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 表紙の次ページに目次を付すこと。</li> </ul>
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1部ごとに一冊のファイルに綴じること。
4	その他	1) 記載する言語は日本語とし、金額は日本円（円単位）とする。 2) 企画提案書は、本実施要領及び仕様書を通読し、了解したうえで作成すること。 3) 企画提案内容は、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関して、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となるため、十分に本市の趣旨を理解したうえで提案すること。 5) 提案内容は、文書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) 企画提案書副本には、提案者を特定できる記載をしないこと。 8) 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。 9) 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。 10) 本市と選定した事業者は、企画提案書に基づき、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。 11) 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、もしくは提案内容が仕様書の要件を満たしていない場合には、失格とする。

2. 企画提案書（提案する内容）

No	項目	提案する内容
1	基本方針	本市の施策や方針を理解した上で、宮崎市コールセンター構築及び運営業務の役割を記載すること。
2	構築及び準備並びに移行作業計画	平成31年7月1日の運用開始に向けて、本業務の実施スケジュール（システム構築及び運営に係るもの）を示すこと。
3	要員体制及び運営方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) システム構築業務の要員体制（人数、役割分担）について示すこと。</li> <li>2) 運営に向けた準備（スーパーバイザーやオペレーターの人材育成など）体制を示すこと。</li> <li>3) 業務を実施するにあたり、委託業者と本市の役割分担に関する考え方を示すこと。</li> <li>4) スーパーバイザー及びオペレーターに必要なスキルを示すこと。</li> <li>5) 運営業者及びシステムベンダー（受託業者内）における研修の実施内容（期間を含む）及び宮崎市に求める研修内容（期間を含む）を示すこと。</li> <li>6) 運営業務の要員体制（曜日別、時間帯別、月別等における配置要員）を示すこと。</li> <li>7) 通常の間合せ対応（業務フロー）のほか、オペレーターで対応できない場合の対応策を示すこと。</li> <li>8) 受付チャネルは、電話、ファクス、電子メールであるが、それぞれのチャネルにおける利用者への対応について、重視するポイント及びその対応策を示すこと。</li> <li>9) F A Qの活用方法及びF A Qにない間合せへの対応策について示すこと。</li> <li>10) 市の業務と明らかに関係のない間合せへの対応について示すこと。</li> <li>11) 業務マニュアルの作成にあたり、必要と考えられる事項及びその理由を示すこと。</li> <li>12) コールセンターを運営するうえで、必要な業務報告及び定例報告会の内容を示すこと。</li> </ol>
4	品質管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 品質管理指標を保証するための対策を示すこと。なお、追加する品質管理指標がある場合や、目標値を高く設定できる場合は、その内容を示すこと。</li> <li>2) 品質管理指標の測定方法を示すこと。</li> <li>3) 利用者満足度の調査事項とその方法（評価を含む）を示すこと</li> </ol>
5	システム機器	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) コールセンターに導入するシステムの仕様（機能）を示すこと。 <ol style="list-style-type: none"> <li>① F A Q検索システム</li> <li>② 対応履歴管理システム</li> <li>③ ソフトフォン（多機能電話機での代用可）</li> <li>④ 自動着信呼分配システム (A C D : Automatic Call Distribution)</li> <li>⑤ 対応状況管理システム (M I S : Management Information System)</li> <li>⑥ 通話録音システム ※別紙、「宮崎市庁舎における通信網体系」参照</li> </ol> </li> <li>2) F A Qシステム <ol style="list-style-type: none"> <li>① 検索におけるカテゴリー分類を示し、その考え方を示すこと。</li> <li>② 運営において、F A Qが陳腐化しない（常に最新の情報を維持される）対応策を示すこと。</li> </ol> </li> </ol>

		<p>3) 対応履歴管理システム</p> <p>①管理するデータの集計区分（検索条件）や分析内容を示すこと。</p> <p>②FAQ検索システムやボイスロギングシステム（通話録音システム）など他のシステムと連携する内容があれば示すこと。</p> <p>4) 自動着信呼分配システム（ACD） コールセンターを適正に運営するためのメニューを示すこと。</p> <p>5) 対応状況管理システム（MIS） コールセンターの運営を適正に管理するためのメニューを示すこと。</p> <p>※現在、FAQ検索システム及び対応履歴システムは、物理的に外部から遮断された庁内LANで運用している。FAQ検索システムと市ホームページの連携を図り、ホームページ（SHIRASAGI）で公開する仕組みについても示すこと。</p>
6	セキュリティ対策	<p>1) コールセンターの運営におけるセキュリティ対策（オペレーターの守秘義務に関する取扱いや情報漏えい事故に備えた体制など）を示すこと。</p> <p>2) コールセンターで運用するシステム及び機器に講じるセキュリティ対策を示すこと。</p> <p>3) コールセンターを設置する部屋に対しての入退室管理機能について示すこと。</p>
7	危機管理体制	<p>1) 大規模災害時（仕様書2頁「6 運営期間及び運営時間」の（2）以外の運営時間を含む）における運営体制や、システム障害が発生した場合の対応について具体的に示すこと。</p> <p>2) 情報漏えい事故が発生した場合の対応、その他想定される危機事案への対応について明確に示すこと。</p>
8	業務経験及び業務実績	コールセンターの構築又は運営業務（国・地方公共団体）に係る実績（業務名・業務内容・履行期間・委託金額）を示すこと。
9	業務の改善及び拡張性	コールセンターの構築及び運営業務を行うにあたり、改善提案や拡張性について示すこと。

### 3. 見積書（留意事項）

No	項目	留意事項
1	様式	<p>1) 見積書（様式第6号）を使用することとし、他の様式を使用することは認めない。</p> <p>2) 見積書には、年度毎に項目名と金額が記載された「見積内訳書」を添付すること。ただし、様式等は指定しない。</p>
2	記載方法	<p>1) 見積金額は、契約日から終了年度までの合計見積金額を記載すること。</p> <p>2) 見積金額は、消費税及び地方消費税を含まない金額を記載すること。ただし、内訳は実施要領「2 業務の概要」の（5）の金額を超えてはならない。また、各年度の見積内訳を記載すること。</p>
3	その他	<p>1) 見積金額が著しく低い場合等、公正な手続きの秩序を乱す恐れがあり、不相当と認められる場合は、当該提案者から説明を求め、合理的理由がないと認められた場合は、失格とする。</p> <p>2) 提出期限までに提出がない場合は、辞退したものとみなす。</p> <p>3) 見積書の再提出及び加除修正は認めない。</p> <p>4) 見積書に記載された年度毎の見積金額は、平成32年度以降の支払い金額を保証するものではない。</p>

4. 見積書（提案する内容）

No	項目	提案する内容
1	見積内容	<p>1) コールセンターの構築及び運營業務に係る費用を、次のとおり区分して見積内訳書を提出すること。また、システムの運営に必要な機器のうち、ウイルス対策のソフトは本市が調達する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①システム構築費用</li> <li>②システム保守費用</li> <li>③コールセンター運営費用</li> <li>④システム運用に必要な機器に係る費用               <ul style="list-style-type: none"> <li>・システムを構成する機器（一部ソフトウェアを含む）</li> <li>・機器に係る保守費用</li> </ul> </li> </ul> <p>2) 契約日から平成36年6月30日までの構築及び運営費用は、216,938,888円（消費税等を含まない。）以内であること。（※契約上限金額）</p> <p>3) 見積書（様式第6号）を使用することとし、見積書には、年度毎に項目名と金額が記載された「見積内訳書（様式等は指定しない）」を添付すること。</p>