

## 提案書作成要領

### 1 件名

「横浜市コールセンター運營業務委託」

### 2 業務の内容

別紙業務説明資料のとおり

### 3 参加資格

本プロポーザルに参加しようとする者は、次に掲げる条件をすべて満たし、かつ、参加資格を有することの確認を受けなければなりません。

- (1) 平成 29・30 年度横浜市一般競争入札資格者名簿（物品・委託等関係）において、「事務・業務の委託」の「細目 F：コールセンター等」に登録が認められるもの。
- (2) （一財）日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークまたは、同等の規格を取得していること。
- (3) 過去 3 年の間に自治体総合コールセンターの運営実績があること、または、過去 3 年の間に自治体専門コールセンターかつ民間のコールセンター（50 席以上）の運営実績があること。
- (4) プロポーザル参加意向申出書の提出期限から受託候補者の特定の日までにおいて、横浜市指名停止等措置要綱（平成 16 年 4 月 1 日）の規定による指名停止を受けていないこと。

### 4 参加の手続き

本プロポーザルに参加しようとする者は、次の(1)から(3)のとおり書類を提出しなければなりません。また、参加資格の審査及び確認のために、書類の追加提出を求める場合があります。

#### (1) 提出書類

ア 参加意向申出書（様式 1）

イ 3(2)及び(3)に該当することを証する書類

#### (2) 提出先

〒231-0017 横浜市中区港町 1 丁目 1 番地

横浜市市民局広報相談サービス部広聴相談課（市民相談室）

担当：柳生<sup>やぎゅう</sup>・上門<sup>うわかど</sup> 電話 045-671-2117

#### (3) 提出期限

平成 30 年 12 月 26 日（水） 午後 5 時まで（必着）

(4) 提出方法

持参又は郵送（郵送の場合は書留郵便とし、期限までに到着するように発送してください。）

(5) 参加に係る通知

平成 30 年 12 月 28 日（金）までに、参加意向申出書に記載された住所あてに「提案資格確認結果通知書」を発送します。

## 5 質問書（様式 2）の提出

本要領等の内容について疑義がある場合は、次により質問書を提出してください。質問内容及び回答については、プロポーザル提出要請者全員に通知します。

(1) 提出期限

平成 31 年 1 月 10 日（木） 午後 5 時まで（必着）

(2) 提出先

横浜市市民局広報相談サービス部広聴相談課（市民相談室）

担当：柳生・上門

電子メール：[sh-call@city.yokohama.jp](mailto:sh-call@city.yokohama.jp)

(3) 提出方法

上記担当者のメールアドレスに電子メールにて提出してください。

(4) 回答送付日及び方法

平成 31 年 1 月 23 日（水）までに電子メールにより回答します。

## 6 提出意思確認書の提出

本委託業務の提案書提出の意思の有無について、「提出意思確認書」（様式 3）を次により提出してください。

(1) 提出期限

平成 31 年 1 月 30 日（水） 午後 5 時まで（必着）

(2) 提出先

横浜市市民局広報相談サービス部広聴相談課（市民相談室）

担当：柳生・上門

住所：〒231-0017 横浜市中区港町 1 丁目 1 番地

(3) 提出方法

持参又は郵送（郵送の場合は書留郵便とし、期限までに到着するように発送してください。）

## 7 提案書の内容

(1) 提案書の作成にあたっては、以下の事項に留意してください。

ア 提案書の様式は、原則 A 4 版とします。なお、図表などについては、A 3

版も可とします。また、表紙は様式4とします。

イ 提案書は、業務説明資料をもとに、「11 評価ポイント」の順番に沿って作成してください。

- (2) 「基本事項」には、「横浜市コールセンター運営業務委託」に取り組むにあたっての基本方針（どのようなサービスの実施を目指すかなど）や心構えを記載してください。また、提案者が本委託業務を実施する際の特徴やアピール点について記載してください。

なお、業務説明資料以上の内容が盛り込まれている場合は、それが分かるように記載してください。

- (3) 「業務経験・業務実績」については、以下の内容について記載してください。

業務実績	項目	件数
自治体総合コールセンターの業務実績 (過去3年間)	自治体・企業名 受託内容 受託期間 席数	各実績とも 最大15件まで
自治体専門コールセンターの業務実績 (過去3年間)		
民間コールセンターの業務実績 (50席以上、過去3年間)		

- (4) 「運営施設・設備要件」については、以下の内容がわかるよう記載してください。

記載内容
業務予定場所の所在地・ビル名・面積・階数
業務予定場所の耐震性
業務スペースの平面図
業務増加による施設・設備の拡張性
入退室の管理方法

- (5) 「要員体制」については、以下の内容について記載してください。

ア ブースマネージャー及びスーパーバイザーの配置人数・業務経験等について記載してください。

イ 平成29年度実績（業務説明資料別紙2）をもとに通常期と繁忙期における配置計画を曜日別、時間別に記載してください。また、シフト・勤怠管理の方法について記載してください。

ウ 繁忙月実績（業務説明資料別紙2）における配置計画を日別、時間別に記載してください。

エ 交通機関の遅延及び病気などにより、突発的にオペレーター等が出勤できない場合において、業務に支障をきたさない運営体制の方法を記載してくだ

さい。

- (6) 「危機管理体制」については、災害発生時のコールセンターの対応について、下記の「現行の協定内容」を参考にして、「建物が被災した場合」と「建物が被災しなかった場合」について、それぞれ想定される対応及び復旧作業等について具体的に記載してください。

現行の協定内容
原則、本委託業務を停止し、コールセンターを災害時コールセンターに移行して対応する。災害時コールセンターは、設置後、本市災害対策本部からの情報をもとに対応し、原則通常の間合せに対する業務は行わない。本市職員が、通常業務を中止して災害対応にあたる期間（原則、本市災害対策本部設置後 72 時間）は、24 時間体制とする。

- (7) 「ワーク・ライフ・バランスに関する取組」については、有効期間内であることがわかる以下の資料を「8 提案書の提出」時に提案書と同時に提出してください。

業務実績	項目	部数
次世代育成支援対策推進法に基づく認定（くるみんマーク、プラチナくるみんマーク）を取得している場合	「基準適合一般事業主認定通知書の写し」または「基準適合認定一般事業主認定通知書の写し」	2 部
女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定（えるぼし）を取得している場合	「認定通知書の写し」	

- (8) AI・IoT 技術を活用する提案を行う場合は、市民等を対象としたチャットボット及びオペレーター支援システムに係る提案については、本委託料とは別に経費を見込んでください。

## 8 提案書の提出

- (1) 提出部数 正本 1 部、副本 9 部  
副本には提案者が特定できる記載はしないこと。
- (2) 提出先 4 (2)と同じ
- (3) 提出期限 平成 31 年 2 月 6 日（水） 午後 5 時まで（必着）
- (4) 提出方法 持参又は郵送（郵送の場合は書留郵便とし、期限までに到着するように発送してください。）
- (5) その他
- ア 所定の様式以外の書類については受理しません。
- イ 提案書の提出後、本市の判断により補足資料の提出を求められることがあります

す。

ウ 提出された書類は、返却しません。

エ 提案書の提出は、1者につき1案のみとします。

オ 提案内容の変更は認められません。

## 9 プロポーザルに関するヒアリング

次により提案内容に関するヒアリングを行います。

- (1) 実施時期 平成31年2月中旬から下旬
- (2) 実施場所 未定
- (3) 出席者 3名以内としてください。
- (4) その他 実施日及び場所等詳細については別途お知らせします。

## 10 プロポーザルに係る審議

- (1) 本プロポーザルの実施及び特定等に関する審議は、次に示す委員会で行います。

名称	市民局第一入札参加資格審査・指名業者選定委員会	横浜市コールセンター運營業務委託に係るプロポーザル評価委員会
所掌事務	プロポーザルの実施、受託候補者の選定に関する事	プロポーザルの評価・受託業者の選定に関する事
委員	局長 人権担当理事 副局長（総務部長） 市民情報室長 市民協働推進部長 広報相談サービス部長 区政支援部長 スポーツ振興部長 総務課長	市民局総務部長 市民局広報相談サービス部長 市民局区連絡調整課長 総務局管理課長 交通局総務課長 資源循環局業務課長

- (2) 審査について

提案書及びヒアリングの内容を評価し、評価点を与えます。

評価委員一人あたりの評価点の満点は400点とし、各評価委員の評価において基準点240点を満たした者のうち合計得点の高い者を受託候補者とします。なお、基準点を満たしていても、評価表(1)から(6)の項目に1つでも0点があった場合は、失格とします。

また、評価点と同点となった場合は、評価表(4)ア・イ・ウ、(5)ア・ウの合計点で順位を決定します。ただし、(4)ア・イ・ウ、(5)ア・ウの合計点と同点の場合

合は、くじ引きにより順位を決定します。

## 11 評価ポイント

提案書及びヒアリング内容を基に評価を行います。

なお、評価にあたっては「提案書評価基準」にあるとおり、評価を行います。

- (1) 基本事項
- (2) 業務経験・業務実績
- (3) 運営施設・設備要件
- (4) 要員体制
- (5) 品質管理
- (6) 危機管理体制
- (7) ワーク・ライフ・バランスに関する取組

## 12 特定・非特定の通知

提案書を提出した者のうち、プロポーザル方式にて特定された者及び特定されなかった者に対して、その旨及びその理由を書面により通知します。

通知は、平成 31 年 3 月中旬までに行います。

## 13 提案書の取扱い

- (1) 提出された提案書は、受託候補者の特定以外に提出者に無断で使用しないものとします。
- (2) 提出された提案書は、公正性、透明性を期すために、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」等関係規定に基づき公開することがあります。
- (3) 提出された提案書については、受託候補者の決定後、提案書提出者のうち希望者に対し、所定の期間、提出された全提案書について閲覧に供します。
- (4) 提出された書類は、受託候補者の特定を行うために必要な範囲又は公開等の際に複製を作成することがあります。
- (5) 提案書の作成のために本市において作成した資料は、本市の了解なく公表、使用することはできません。

## 14 プロポーザル手続における注意事項

- (1) 提案書に虚偽の記載をした場合は、提案を無効とするとともに、虚偽の記載をした者に対して、本市各局の業者選定委員会において選定を見合わせる必要があります。
- (2) プロポーザルは、受託候補者の特定を目的とするものであり、契約後の業務においては必ずしも提案内容に沿って実施するものではありません。
- (3) 特定された提案を提出した応募者とは、後日、業務説明資料及び特定された

提案等に基づき、本市の決定した予定価格の範囲内で業務委託契約を締結します。なお、業務委託条件・仕様等は、契約段階において若干の修正を行うことがあります。

- (4) 参加意向申出書の提出期限以降、受託候補者の特定の日までの手続期間中に指名停止となった場合には、以後の本件に関する手続の参加資格を失うものとし、また、受託候補者として特定されている場合には次順位の者と手続を行います。

## 15 無効となるプロポーザル

- (1) 提案書の提出方法、提出先、提出期限に適合しないもの
- (2) 提案書作成要領に指定する提案書の作成様式及び記載上の条件に適合しないもの
- (3) 提案書に記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの
- (4) 提案書に記載すべき事項以外の内容が記載されているもの
- (5) 許容された表現方法以外の表現方法が用いられているもの
- (6) 虚偽の内容が記載されているもの
- (7) 本プロポーザルに関して委員会委員との接触があったもの
- (8) ヒアリングに出席しなかったもの

## 16 概算業務価格

年 度	期 間	概算業務価格（上限）
平成 31 年度	契約日～平成 32 年 3 月 31 日	146,000,000 円
平成 32 年度	平成 32 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日	219,000,000 円
平成 33 年度	平成 33 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日	219,000,000 円
平成 34 年度	平成 34 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日	219,000,000 円
平成 35 年度	平成 35 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日	219,000,000 円
平成 36 年度	平成 36 年 4 月 1 日～平成 36 年 7 月 31 日	73,000,000 円
総 額		1,095,000,000 円

\*消費税額等は含まない。

なお、提案書提出時には参考見積書を提出するものとします。

本委託業務は、平成 31 年度予算案が横浜市会において可決されることが実施の条件となります。可決されなかった場合には、募集は行わなかったものとして取扱いますが、応募に係る経費、準備費等の損害賠償等には一切応じられません。

## 17 その他

- (1) 提案書の作成及び提出等に係る費用は、提案者の負担とします。
- (2) 手続において使用する言語及び通貨
  - ア 言語 日本語
  - イ 通貨 日本国通貨
- (3) 契約書作成の要否  
要します。