

**新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運用業務委託
提案書作成要綱**

1 作成する提案書等

作成する資料は次のとおり。

- (1) 提案書表紙 別記様式第1号
- (2) 委託業務の提案 別記様式第2号
- (3) 仕様証明書 別記様式第3号
- (4) 導入実績報告書 別記様式第4号
- (5) 見積書 別記様式第5号

2 提案書の構成及び提出部数

(1) 提案書の構成

提案書は、「1 作成する提案書等」に示す別記様式第1号から第5号までにより構成するものとし、各別記様式は、「Microsoft Word 形式」「Microsoft Excel 形式」「Microsoft PowerPoint 形式」のいずれかで作成すること。

(2) 提案書提出部数

ア 正本1部、正本の写し1部、副本14部

副本は、提案者名を特定できる内容（社名、ロゴマーク、社章など）を一切記載しないこと。

イ 電子データ1部

媒体はCD-RまたはDVD-Rとすること。

提出する各データについては、「Microsoft Word 2016」「Microsoft Excel 2016」「Microsoft PowerPoint 2016」の環境下で不具合なく閲覧等ができるようにすること。
また、各データをPDF化したものも合わせて提出すること。

3 提案書記載依頼事項について

(1) 別記様式第1号 提案書表紙

ア 所在地、業者名、代表者名を記載し、押印すること。

イ 共同企業体の場合は、共同企業体代表者のものを記載すること。

(2) 別記様式第2号 委託業務の提案

新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運營業務委託共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）、新潟市役所コールセンター個別仕様書（以下「コールセンター個別仕様書」という。）、新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書（以下「粗大ごみ受付センター個別仕様書」という。また、共通仕様書、コールセンター個別仕様書、粗大ごみ受付センター個別仕様書をまとめて単に「仕様書」という。）、に沿いながら、下記注意点に留意し、次表の各項目及び記載依頼事項に基づき、別記様式第5号「見積書」に記載する費用の範囲内で実現できる内容で記載すること。

<注意点>

- ①A4 サイズ縦で作成すること。
- ②イラスト、イメージ図、図面等を使用するとともに専門用語の使用は控え、わかりやすい資料作りを心掛けること。
- ③仕様書以上の内容が盛り込まれている場合は、そのアピールポイントが分かるように記載すること。
- ④MS明朝体 12 ポイント以上の文字で記載すること。
- ⑤大項目及び小項目について、具体的な提案がない場合は、「提案なし」と記載すること。
 ※項目ごとに提案の有無が判別できない場合や、表の項目順に記載されていない場合、記載されているとしても正確に評価できない場合があるので注意すること
- ⑥目次を添付すること。目次の書式は任意とする。表紙の作成有無は問わない。
- ⑦表紙・目次を除き、ページ番号を一連で付すこと。
- ⑧総ページ数は、100 ページ以内とすること。別記様式第 1 号とは別に作成する表紙・目次は、指定する制限枚数には算入しない。
- ⑨提案内容にあつては本件調達時に全て実装する（仕様書の内容を超える追加提案を含む）ものとし、追加経費が発生する機能を提案書に記載しないこと。
- ⑩提案の優位性について、他者の欠点を指摘するような記載はしないこと。

表 提案書記載項目及び記載依頼内容

大項目	小項目及び記載依頼事項	仕様書記載箇所
共通項目		
1. 業務実施体制	(1) 構築に係るスケジュール等 構築に係るスケジュールは週単位でかつ詳細に示すこと。 構築に当たり市に依頼する作業がある場合はその内容や、作業時間等、市の負担を明確にすること。 (2) 構築における体制 構築に当たり、新潟市役所コールセンター及び新潟市粗大ごみ受付センター（以下「各コールセンター」という。）の運用開始までの提案者の体制について、構成員を体系化した図表と共に示すこと。 また、各構成員の氏名と所属を明らかにしながら、保有資格（どのような資格なのか明確にすること）・経験年数・類似業務での実績を示すこと。	

	<p>(3) 各コールセンター運営体制</p> <p>各コールセンターにおける運営時の体制について、新潟市役所コールセンター、新潟市粗大ごみ受付センター毎に、構成員を体系化した図表と共に示すこと。</p> <p>なお、記載の際は各構成員の氏名と部門を明らかにしながら、保有資格（どのような資格なのか明確にすること）・経験年数・類似業務での実績を示すこと。</p> <p>また、構成員の賃金及び賃金上昇率の見込みを示すこと。</p> <p>※今後採用する構成員の場合はその旨記載すること。</p> <p>(4) 機器及びシステム関連運営保守体制</p> <p>PBX 等の機器及び各コールセンターにて活用する各システム等の運用保守に係る構成員を体系化した図表と共に示すこと。</p> <p>また、各構成員の氏名と部門を明らかにしながら、保有資格（どのような資格なのか明確にすること）・経験年数・類似業務での実績を示すこと。</p> <p>(5) 研修計画</p> <p>オペレーター（以下「OP」）、スーパーバイザー（以下「SV」）、マネージャー（以下「MG」）等、各コールセンターに従事する者に対する対応技術向上のために実施する研修の計画を、研修の内容や研修時間数とともに示すこと。</p>	
<p>2. 各コールセンターの構築及び運用保守</p>	<p>(1) 各コールセンター構築</p> <p>各コールセンターの設置場所を記載し、電源設備や耐震設備などの堅牢性について記載するとともに、各コールセンターの電話番号やFAX 番号がどのようになるのか明示すること。</p> <p>※提案者の不利益になるなどの理由により実施場所を開示できない場合は「新潟市内某所」とすること。</p> <p>(2) 各コールセンター電話網・システム構築</p> <p>本業務において構築する電話やシステムに関する構成について、図解するとともに、PBX やサーバ等の設置場所（クラウド利用の場合はクラウド利用であることがわかるように明記すること。）、や活用するネットワーク網などによる情報セキュリティ対策及び故障、広域災害（地震・水害など）の発生などにより、各コールセンターの運営継続に支障が発生しうる場合</p>	

	<p>であっても、各コールセンターを停止させない、又は停止時間を最小限にするための施策を記載すること。</p> <p>(3) 瞬断による障害発生時の対応・対策</p> <p>落雷等による各コールセンターの瞬断又は停電を伴う障害が発生した場合の状況報告方法、想定影響範囲、想定する復旧に至るまでの対応を各コールセンター毎に時間経過と共に示すこと。</p> <p>また、落雷時等の瞬断又は停電対策についても示すこと。</p> <p>(4) 感染症発生時における対応・対策</p> <p>次の項目について各コールセンター毎に時間経過と共に示すこと。</p> <p>①想定する業務継続不能となる状況。</p> <p>②業務停止後、復旧に至るまでの対応及び時間経過。</p> <p>③業務停止時の代替手段。</p> <p>④感染症に対する対策。</p> <p>(5) 地震などの自然災害発生時における対応</p> <p>次の項目について各コールセンター毎に時間経過と共に示すこと。</p> <p>①想定する業務継続不能となる状況。</p> <p>②業務停止後、復旧に至るまでの対応及び時間経過。</p> <p>③業務停止時の代替手段。</p>	
新潟市役所コールセンター独自項目		
3. 市民の利用しやすさ	<p>(1) F A Qの公開・管理</p> <p>公開するF A Qについて、次の内容を中心に記載すること。</p> <p>①ホームページの閲覧により問い合わせ回答を得られる仕組み、機能等</p> <p>②F A Q品質の管理、向上策</p> <p>(2) 24時間の問い合わせ対応体制</p> <p>ライフスタイルの多様化に対応できるよう、デジタル技術を活用し24時間体制で問い合わせ対応を実施する必要性があると考えている。</p> <p>提案者が考える24時間対応の問い合わせ体制について提案すること。</p>	

	<p>※記載内容にあつては本件調達時に全て実装するものとし、追加経費が発生する機能を提案書に記載しないことに注意すること。</p> <p>(3) 電話応答などの人中心による対応からデジタル技術を活用した対応への移行</p> <p>ライフスタイルの多様化や複雑な情報化社会に対応していくためにも、デジタル技術を活用した効率的なコールセンター運営が急務の課題となっている。</p> <p>提案者にて用意するデジタル媒体による問い合わせ対応方法を提案すること。また、提案実施による電話応答の負担軽減についても示すこと。</p> <p>※記載内容にあつては本件調達時に全て実装するものとし、追加経費が発生する機能を提案書に記載しないことに注意すること。</p>	
4. 運用方法	<p>(1) データの集積・分析</p> <p>デジタル技術を活用した運用を行うことを考慮しながら、多角的なデータの集積及び分析により、最適な市民サービスの提供環境の整備及び、効率的な運用が求められる。</p> <p>提案者にて用意する、データの集積・分析体制について提案すること。</p> <p>※記載内容にあつては本件調達時に全て実装する物とし、追加経費が発生する機能を提案書に記載しないこと。</p> <p>(2) OP等の配席計画</p> <p>新潟市役所コールセンター個別仕様書別紙1-1に示す過年度の実績を基に、デジタル技術を活用した問い合わせ対応も加味した適切な入電傾向を分析するとともに、効率的なOP等の配席計画を次のとおり提案すること。</p> <p>①提案者の考える運用期間中の受電件数の推移。</p> <p>※本提案に基づき設定した目標値の達成度合いなどは共通仕様書「10 その他(6)業務評価の特記仕様」に記載の評価に活用する。</p> <p>②「①」を加味した各運用年別におけるOP、SV、MGの平均的な配席数と最大配席数及びその配席数の根拠となる考え方を記載すること。</p> <p>③コールセンター個別仕様書で示す、OP、SV、MGの役</p>	

	<p>割について実運用を想定し、より具体的な運用方法を示すこと。</p> <p>(3) OP人材の確保・育成 市政全般に係る広い知見が必要になることから、人材の確保及び育成が重要な課題であることから具体的な育成方針や現場での指導方法等を提案すること。また、離職等による市民サービス低下を防ぎ、維持向上させる観点から、雇用環境及び福利厚生を含む、採用方針について提案すること。 ※記載内容にあつては本件調達時に全て実装する物とし、発生する費用をすべて見込んだ提案とすること。</p> <p>(4) 業務遂行に係る市との情報共有及び報告 問合せ内容等の情報共有方法を記載すること、なお、提案にあつては情報セキュリティに配慮するとともに容易な手段であること。</p>	
5. 品質管理	<p>(1) サービスレベルの測定方法及び独自目標設定 下記①～②について提案すること。 ①仕様書記載のサービスレベルの測定方法 ②提案者が独自に設定する目標を記載すること。 ※目標設定の際には必ず、数値指標を用いること。 ※本提案に基づき設定した目標値の達成度合いなどは共通仕様書「業務評価の特記仕様」に記載の評価に活用する。</p> <p>(2) 問合せ等の対応手順 電話、メール、FAXなど各種媒体ごとの、対応手順を具体的に記載すること。また、本市へエスカレーションが必要となる事例についても、具体例を示し提案すること。</p> <p>(3) 苦情等困難ケース発生後の対応 次の3点について記載すること。 ①コールセンター内での事例共有方法 ②案内誤りなど、OP等電話対応者起因の苦情であった場合における再発防止対策。 ③カスタマーハラスメントへの対策。</p>	
6. 追加提案	<p>仕様書に記載する事項及び本書により提案書に記載した事項以外で、より効率的、効果的な運営方法や運営体制などの提</p>	

	<p>案を記載すること。</p> <p>※記載内容にあつては本件調達時に全て実装するものとし、追加経費が発生する機能を提案書に記載しないことに注意すること。</p>	
新潟市粗大ごみ受付センター独自項目		
7. 市民の利用しやすさ	<p>(1) インターネット受付の流れ</p> <p>インターネット受付に関する一連の流れをハードコピーなどで画面の遷移を示すこと。特に市民の利用しやすさについてPRポイントがわかるように示すこと。</p> <p>なお、インターネット受付では以下の点に注意すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入力内容に不備があった場合、確実に相手と連絡がとれる仕組みを考えること ・回収業者が必要とする情報を全て入力できるようにすること ・申し込み後の変更ができるようにすること。なお、回収業者への依頼時期も考慮して変更期限を設定すること ・申込者が忘れずに粗大ごみを排出できるような仕組みを提案すること。 <p>(2) インターネット受付時の粗大ごみ処理手数料の電子決済サービス及び処理券について</p> <p>現在、粗大ごみ処理手数料は小売店等にて処理券を購入し、処分する粗大ごみに貼付する方法をとっている。電話・FAX受付は引き続き現在の方法を継続する予定であるが、インターネット受付時に電子決済サービス（クレジットカード、電子マネー等によるもの）の利用ができると、市民の利便性が向上すると考えている。</p> <p>提案者からは、予算の範囲内で電子決済サービスの導入が可能な場合に、その導入方法（注1）や、利用する電子決済サービスについて記載するとともに、その際は、電子決済をした市民の手数料が市へ振り込まれるまでの流れを具体的な図式にて記載すること。</p> <p>※記載内容にあつては本件調達時に全て実装するものとし、追加経費が発生する機能を提案書に記載しないことに注意すること。</p> <p>※電子決済サービスの運用開始時期は未定ではあるが、運用期間中に行いたいと考えている。最終的な決済サービスの運用開始時期については、本市と協議のうえ開始するものと</p>	

	<p>し、本市の指示に従うものとする。また、運用開始時期によらず、運用に必要な経費は提案書にあらかじめ記載しておくこと。</p> <p>(注1) 電子決済サービスを利用した場合、「処分する粗大ごみに処理券を貼付」する部分をどのような手法を想定しているか記載すること。ただしその手法については、新潟市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例の施行及び一般廃棄物処理業の許可等に関する規則を遵守する必要があるため、他にも市民の利用しやすさ、回収業者の運用確認などを検討する必要があるため、詳細は契約後の本市との協議で決定すること。</p>	
<p>8. 業務負担減少に資する対策</p>	<p>(1) 粗大ごみ受付センターの負担減少に資する既存ツールの活用</p> <p>本市はこれまで、電話対応の代替手段として、粗大ごみの「インターネット受付」や、「新潟市ごみ関連チャットボット」を用意してきた。これらのツールを利用する場合、提案者ならどのようなソフト対策ができるかについて記載すること。</p> <p>(2) 粗大ごみ受付センターの負担減少に資するハード対策</p> <p>新たに導入するハード対策がある場合、下記いずれかの目的をもって提案するのか明らかにしながら提案すること。</p> <p>また、その提案がどのように粗大ごみ受付センターの負担減少に資するのか記載すること。</p> <p>①粗大ごみ受付に関する既存の電話受付 (FAX 受付含む)、インターネット受付以外の受付方法の提案</p> <p>②粗大ごみ受付後の事務作業における RPA や AI 技術の活用による置き換え提案</p> <p>※記載内容にあっては本件調達時に全て実装するものとし、追加経費が発生する機能を提案書に記載しないことに注意すること。</p>	
<p>9. 運用方法</p>	<p>(1) OP 等の配席計画</p> <p>上記「8. 業務負担減少に資する対策」に係る取り組みを実施し、受電数が減少していくことを考慮しながら次の①～②の事項を記載すること。</p> <p>①提案者の考える運用期間における電話受付割合の推移。</p> <p>※仕様書に市の目標とする粗大ごみの電話受付割合を示しているが、これと同じ又はこれを超える目標値を設定すること。</p>	

	<p>※本提案に基づき設定した目標値の達成度合いなどは共通仕様書「業務評価の特記仕様」に記載の評価に活用する。</p> <p>②「①」を加味した各運用年別における OP 及び SV の平均的な配席数と最大配席数及びその配席数の根拠となる考え方を記載すること。</p> <p>(2) 粗大ごみ受付から収集完了までのオペレーション方法</p> <p>記載内容は、受付方法毎（仕様書に記載のない提案者が提案する新たな申込方法についても記載すること。）に、次の①～⑤について記載すること。</p> <p>①受付後から回収業者への依頼までの間に実施される作業内容</p> <p>【現状】</p> <p>ア 電話→OP が電話で聞き取りした内容をシステムに入力し、受付完了となる。</p> <p>イ インターネット→初めてインターネットから申し込みをする場合、SV が 1 日数回データを確認し、本登録するために確認作業（住所や回収場所等の入力内容に間違いがないかの確認）を行い、登録する。（全て手作業で行う）</p> <p>2 回目以降の場合は、利用者の入力内容が即本登録される。</p> <p>● 2 回目以降の判断基準：氏名・住所・電話番号が完全一致していること。どれか 1 つでも異なる場合、初回扱いとなる。</p> <p>②「①」作業後の回収業者への依頼方法</p> <p>【現状】</p> <p>回収業者はインターネットブラウザで専用サイトにアクセスし、暗号化された依頼票をダウンロードし自分たちで印刷してもらっている。</p> <p>③回収業者への収集依頼の受信確認方法</p> <p>【現状】</p> <p>回収業者が依頼票をダウンロードした日付が記録されるので、日付を確認することで受信確認している。</p> <p>④回収業者の対応状況の確認方法</p> <p>【現状】</p>	
--	--	--

	<p>回収業者から「収集終了」や「現場に粗大ごみなし」などの報告をメール又はFAXで粗大ごみ受付センター職員が受け、その内容を職員がシステムに入力している。</p> <p>⑤「④」における市担当者の進捗確認方法</p> <p>【現状】</p> <p>市庁舎に管理端末を設置し、「④」の状況を確認できる環境を整備している。</p> <p>(3) 運用時における市の負担する作業</p> <p>運用期間中に市に作業が発生する想定であれば、想定する作業内容、及び目安となる作業時間を示し、負担の内容を明確にすること。</p> <p>※現状では、運用期間中、仕様書に記載しているポイントや事業者単位の収集地域、品目ごとの料金設定等、粗大ごみ受付センターで稼働する受付システムに登録されている事項の変更がある場合、その都度市で作業が発生していることから負担感が強い。</p>	
10. 品質管理	<p>(1) 応対品質向上・保持に係る目標設定</p> <p>仕様書にサービス水準を記載しているが、市の問合せ者への対応姿勢として受託者に最も求めることは、問合せ者一人一人への丁寧な対応である。</p> <p>そこで、提案者自らが考える電話応対における問合せ者一人一人への丁寧な対応に寄与する目標を設定すること。</p> <p>※目標設定の際には必ず、数値指標を用いること。</p> <p>※本提案に基づき設定した目標値の達成度合いなどは共通仕様書「10 その他(6)業務評価の特記仕様」に記載の評価に活用する。</p> <p>(2) 電話応対時のエスカレーション対応方針</p> <p>苦情等困難ケースが発生した場合における、市担当者へのエスカレーション方針を、具体的な事例及びエスカレーションすることとなる状況を挙げながら記載すること。</p> <p>(3) 苦情等困難ケース発生後の対応</p> <p>次の2点について記載すること。</p> <p>①粗大ごみ受付センター内での事例共有方法</p> <p>②案内誤りなど、OP等電話対応者起因の苦情であった場合にお</p>	

	ける再発防止対策。	
11. 追加提案	<p>仕様書に記載する事項及び本書により提案書に記載した事項以外で、より効率的、効果的な運営方法や運営体制などの提案を記載すること。</p> <p>※記載内容にあつては本件調達時に全て実装するものとし、追加経費が発生する機能を提案書に記載しないことに注意すること。</p>	

(3) 別記様式第3号 仕様証明書

提案内容の機能について記載すること。なお、適正欄のうちどれか一つでも「実現不可能」となっている場合には、「新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務優先交渉権者選定基準」（以下「選定基準」という。）「(2) 提案内容の評価」に基づき優先交渉権者とはならない。

(4) 別記様式第4号 導入実績報告書

本業務に類似する官公庁向けの業務請負実績について記載すること。
記載区分は別記様式に応じること。

(5) 別記様式第5号 見積書

各年度における必要経費を記載すること。
なお、各年度における見積額が、決定基準に示す各年度における予定価格を上回る場合、決定基準に基づき優先交渉権者とはならない。

4 プレゼンテーション資料

- (1) 実施要綱に記載する選定会議におけるヒアリングの実施時に利用するプレゼンテーション資料を提案書とは別に作成することを認める。ただし、提案書に記載する提案の変更、記載のない提案の追加は認めない。なお、提案書に記載する提案を補完するものは認める。
- (2) 提案書とは別にプレゼンテーション資料を作成した場合、電子データを提出すること。提出方法は2(2)イのとおりとする。
- (3) 用紙サイズはA4版とし作成すること。ただし、用紙の向きやポイントは任意とする。また、提案者名を特定できる内容（社名、ロゴマーク、社章など。）を一切記載しないこと。

5 その他

- (1) 提案書等の取扱い

ア 提案書提出後において、提案書に記載された内容の変更は認めない。

イ 全ての提出物は返却しない。

なお、提出物は「新潟市文書規程」に基づき、一定期間を経過した後に、責任を持って本市ですべて破棄する。また、本業務以外の目的には使用しない。

ウ 提案書の公開・非公開

情報公開請求があった場合、その提出物にあつては、提案者に不利益を与えるおそれのある部分を除き公開対象となる。

なお、公開対象の提出物に、提案者に不利益を与えるおそれのある情報が含まれていたことが公開後に判明した場合であっても、本市は一切関知しない。

(2) 提案にかかる参加報酬は支払わない。

(3) 提案にかかる費用は、すべて提案者の負担とする。

附 則

この要綱は、令和6年6月27日から施行し、令和12年3月31日限りでその効力を失う。