

別紙 1

【企画提案書作成要領】

No.	項目	留意事項
1	様式等の形式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サイズ：A4 判カラー</li> <li>・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。</li> <li>・ページ数：表紙及び目次を除き、60 ページ程度以内とすること。</li> </ul>
2	体裁	<ul style="list-style-type: none"> <li>・表紙については様式 5 を用いること。</li> <li>・目次：表紙の次ページに目次を付すこと。</li> </ul>
3	基本方針	企業主導型保育事業の概要や施策を理解したうえで、相談対応業務に関する体制構築ならびに役割を記載すること。
4	構築及び準備ならびに移行作業計画	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。
5	要員体制及び運営方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>① システム構築準備の要員体制（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、委託事業者と当協会の役割分担に関しての考え方を示すこと。</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 スーパーバイザー及びオペレーターに実施する研修を示すこと。</li> <li>⑥ 運営業務の要員体制を示すこと。なお、当初人数はオフィス内配置人員数は 8 名で設計し、翌年度初めに 15 名とする体制で示すこと。</li> <li>⑦ 通常の間い合わせ対応の他、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、メールであるが、それぞれ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対応策を示すこと。</li> <li>⑨ FAQ の活用方法及び FAQ がない問い合わせへの対応策について示すこと。</li> <li>⑩ 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>⑪ 相談対応業務を運営していくうえで、必要な業務報告ミーティング及び定例ミーティングの内容を示すこと。</li> </ul>
6	品質管理	<ul 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> </ul>
7	システム機器	相談業務を委託するにあたり、導入するシステムの仕様（機能）を示すこと。なお、以下機能を含むものとし、16 名分に導入するものとする。

		(FAQ検索・対応履歴管理・着信後問い合わせ項目別自動分配システム・対応状況管理・通話内容録音システム)
8	セキュリティ対策	<p>① 相談対応業務の実施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洩事故に備えた体制など）を示すこと。</p> <p>② 相談対応業務で使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>
9	業務の改善及び拡張性	相談対応業務の実施ならびに運営を行うにあたり改善提案や拡張性を示すこと。
10	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企画提案書は、実施要領及び本仕様書を通読し、了解したうえで作成すること。</li> <li>・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。</li> <li>・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、十分に業務の趣旨を理解したうえで提案すること。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>