

令和8年度山形県冬期道路管理コールセンター導入（試行）業務委託 企画提案作成要領

- ・審査委員が提案内容を評価しやすいよう、要求を実現するための提案、提案理由、適用範囲、課題の解決策等を具体的に記載すること。
- ・企画提案募集仕様書及び企画提案書に基づき、業務委託契約時の仕様書を作成することから、提案者が確実に実現可能な範囲で企画提案募集仕様書を満たす企画提案書を作成すること。
- ・提出された企画提案書について、その記載内容等が不明瞭である場合は、追加資料等の提出を求める場合がある。
- ・提案内容の審査後でも提案内容の修正を求める場合がある。なお、提出後の企画提案書について、提案者側からの修正・追加に対する申し出は受け付けない。

<提案者によるプレゼンテーション>

提案書の内容について、提案者によるプレゼンテーションを行う。

<提案書の規格>

提案書は全てA4サイズとし、フォントサイズは11ポイントを標準とする。また、ページ数の多寡は、評価対象としない。

別添「企画提案評価基準」に沿って、下記のとおり企画提案書を作成すること。

【業務遂行能力】

①業務手順

- ・実施フローの妥当性
- ・工程計画の妥当性

②的確性

- ・業務目的、業務内容を理解した提案であるか

③汎用性

- ・将来的に特定技術等によることなく、引き継いでゆける業務体制・提案内容であるか

【業務体制】

④下記の項目について、コールセンターの運用（試行）の体制を示すこと。

- ・オペレーターの配置体制
- ・運用（試行）の対応公所数
- ・電話対応の品質確保の対策

- ・電話回線数、回線の種類（固定、携帯等）
- ・コールセンター設置場所
- ・電話内容の報告方法 等

【独創性】

⑤独創的な提案であるか。