

# 高齢者等を対象としたスマホ相談窓口等 運營業務提案書作成要領

提案書は、高齢者等を対象としたスマホ相談窓口等運營業務委託仕様書及び別紙「評価項目一覧」、本作成要領の内容を踏まえ、評価項目の分類（大項目～中項目）に従って作成すること。

評価項目のうち、ひとつでも評価がEとなる場合は失格となる。また、評価項目の「5 トラブル対応」の評価がD以下である場合は失格となる。

提案要求事項における各項目の内容は以下のとおり。

1 類似業務実績	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件スマホ相談窓口等運營業務と類似の業務について、令和2年度以降に民間企業や官公庁・公共サービス部門における受託実績がある場合は、業務の詳細（※）を記述すること。</li> </ul> <p>※委託者名、受託業務名、業務内容、受託期間を記述すること。</p>
2 対応可能な相談内容	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リーダー・サブリーダーの知識・経験</li> <li>・対応可能な機種や相談内容（SNS／地図アプリなど）を、具体例を挙げてわかりやすく示すこと。</li> <li>・対応できない相談内容があれば、具体例を挙げてわかりやすく示すこと。</li> </ul>
3 学生及び運営スタッフの管理	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学生募集の広報手段や募集方法</li> <li>・必要人数確保のための計画</li> <li>・シフト管理の仕組み</li> <li>・急な欠員時の代替対応策（予備人員、連絡体制等）</li> <li>・緊急時対応フロー（受付窓口、対応責任者、エスカレーション）</li> <li>・高齢者に配慮した丁寧な対応を行うよう、また、個人情報等に関しても厳格に取り扱うよう、学生および運営スタッフに指導して、運営上のリスクを把握し、事前の対策を講じているかを示すこと。</li> </ul> <p>高齢者対応に関する配慮事項や対応ポイントを学生に伝える方法や方針を具体的に記述すること。</p>
4 申込の受付体制	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付対応時間（平日9時～17時必須）</li> <li>・受付方法</li> <li>・申込情報の管理方法（セキュリティ、個人情報保護）</li> <li>・開催日程調整の仕組み（団体との調整フロー）</li> </ul>
5 トラブル対応	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブル発生時のフロー</li> <li>・トラブル事例と対応実績（あれば記載）</li> </ul>

## 2. 提案書作成にあたっての留意事項

- ・ 提案書はA 4 サイズで作成すること。（図面等など一部A 3 でも可）
- ・ 提案書は 50 ページ以内で作成することとし、ページ番号を付すこと。また、電子データの作成にあたっては、本市職員が、「Microsoft Office 2016 Professional」で閲覧できるソフトを使用すること。
- ・ 仕様書に示す本市の要求事項に対し、1 に示す各項目の記載内容に基づき、項目順に漏れなく提案書（任意様式）に記載すること。
- ・ 仕様書に示す本市の要求事項を理解し、事業者の知識と経験を活用して、留意事項や指摘点を示すなど、本業務が最大限の成果を上げるための提案を行うこと。
- ・ 提案書とあわせて、「評価項目一覧（落札者決定基準）」の「提案書頁番号」欄に該当する提案書の頁番号を記載したものを作成すること。
- ・ 各項目の記載内容について、仕様書に示す要求事項を上回る内容を提案する場合は、そのポイントが明確に分かるように記載すること。また、本市の要求事項と相違する内容を提案する場合は、理由を付したうえで、その相違点が明確に分かるように記載すること。
- ・ 提案書を評価する者が特段の専門的な知識や業務に関する一切の知識を有していなくても評価が可能な提案書を作成すること。必要に応じて、用語解説などを添付すること。
- ・ 仕様書に記載のない追加の提案を行う場合は、提案書の最後に「追加提案」として記載すること。なお、提案内容により、追加提案としてではなく、既設項目に含めて評価することがある。
- ・ 提案書のうち1 部は社名を表紙に記載すること。（これを正本とする）このほか、副本を作成すること。副本には会社名、会社ロゴなど提案事業者が類推されるような表現は含めないこと。

## 3. その他補足事項

- ・ 提案書等で表明された内容については、契約の基本方針となる。また、提案書等は契約を締結する際の契約書類の一部として使用することがある。