

神戸市 PC ヘルプデスク業務 提案書作成要領

提案書は、神戸市 PC ヘルプデスク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、必須項目については、ひとつでも評価が E となる場合は失格となる。任意項目については、提案内容に応じて加点する。

提案要求事項における各項目の内容は以下のとおり。

提案を求める内容	
1. 業務遂行能力に対する評価	
1.1 経営状況（必須項目）	<ul style="list-style-type: none">・提案者の事業規模、経営状況、財務状況に基づき本業務を実施する能力があることを記述する。
1.2 取得資格（任意項目）	<ul style="list-style-type: none">・①COPC 認証、②HDI 認証 を取得している場合は登録認証番号、取得組織名など取得情報があきらかになるよう記述する。
1.3 業務実績（任意項目）	<ul style="list-style-type: none">・本件ヘルプデスク業務と類似の業務（職員向けヘルプデスク業務）について、令和元年度（平成 31 年度）以降に地方自治体における受託実績がある場合は、業務の詳細（※）を記述する。 ※委託者名、受託業務名、業務内容、自治体の職員数、年間受電件数、年間応対件数（電話以外）、受託期間を記述する。
2. 業務計画に対する評価	
2.1 業務計画・プロジェクト管理（必須項目）	<ul style="list-style-type: none">・本業務の目的・趣旨に沿った、具体的かつ実現可能性の高い業務計画、本業務を確実に遂行できるスケジュール、業務を円滑に遂行するための適切なプロジェクト管理等について記述する。
2.2 業務実施体制（必須項目）	<ul style="list-style-type: none">・本業務に必要な要員の採用方針・採用計画・採用手法を具体的に記述する。・要員の採用、人選にあたり、本業務に関する専門知識・ノウハウ・経験等がある場合は、その内容を具体的・客観的に記述する。・本業務従事予定者が、本業務に関する本市の考え方、各工程の業務内容を正確に理解

	<p>し、遂行するために必要な能力を身に着けるための事前および業務期間中の研修について、研修の内容、実施時期、研修時間等具体的に記述する。また、業務水準を維持するため、要員の業務知識やスキルの向上を継続的に図っていくことができる育成計画を具体的に記述する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従事者に対するセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する教育について、内容、実施時期、研修期間等具体的に記述する。
<p>2.3 管理・運営体制（必須項目）</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務を円滑に実施するために必要な組織・実施体制について、役割分担や責任体制が分かるように記述する。また、人員配置数や1人当たりの業務処理量等についても可能な限り記述する。再委託がある場合には、その内容や範囲を明確にし、実施体制図の中に組み込むこと。 ・業務責任者（業務責任者に準ずる者含む）については役職、所属及び氏名を記述し、本業務と同様の業務での管理者としての職務実績、スキル、マネジメント能力を具体的・客観的に記述する。 ・業務の繁閑に応じた適正かつ柔軟な要員配置の考え方及びその手法についてできる限り具体的に記述する。 ・要員に突発的な欠員が生じた場合の補充方法についても記述する。 ・業務遂行で想定される重大なトラブル等が発生した場合に対応できる体制となっているか具体的に記述する。
<p>2.4 機密情報の保護（必須項目）</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者個人の資質に頼らない組織としての機密情報の管理方針や管理方法を具体的に記述する。
<p>3. 業務内容に対する評価</p>	
<p>3.1 事前準備（必須項目）</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・履行期間開始までのスケジュール、履行場所の確保・整備、対応記録システムの準備、本市との打ち合わせ（受託者の計画に沿うよう調整予定）、研修等について具体的に記述する。
<p>3.2 ヘルプデスク業務</p>	
<p>（必須項目）</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルプデスク業務を行う実施場所や、設備環境を具体的に記述する。 ・問合せへの対応手順、エスカレーション手法について具体的に記述する。 ・問合せ内容及び問合せに対する回答の記録、データベース化の手法について具体的に記述する。 ・問合せ数の増減に対応した柔軟な体制変更等の方法について、具体的に記述する。

	<p>(任意項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の問合せ受付方法（電話、メール）にとらわれない、ヘルプデスク業務の効率的な運用と職員満足度の向上に資する提案があれば、具体的に記述する。 ・ 職員等のデジタルリテラシーの向上、セルフサポート促進に資する提案があれば、具体的に記述する。 <p>※職員向け FAQ 以外の AI を活用する提案は「神戸市における AI 活用等に関する条例」及び「神戸市生成 AI の利用ガイドライン」の対象 AI となることに留意すること。</p>
<p>3.3 ヘルプデスク付帯業務</p>	
	<p>(必須項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 必須業務の業務量を想定し、それに応じた作業内容、方法、体制、計画等について、各業務の特性を踏まえ具体的に記述する。 <p>(任意項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 任意業務①～⑤で受託可能なものについて業務開始時期を「令和〇年〇月から」と明確に記述し、それに応じた作業内容、方法、体制、計画等を具体的に記述する。なお、業務開始時期を明確に記述しない場合は評価できないことに留意すること。 <p>① 機器受払調整等 ② イン트라ネット CMS 関係 ③ 電子契約関係 ④ e-KOBE 関係 ⑤ kintone 関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の業務フローに対し、業務の効率化や、費用及び工数の低減に繋がる改善提案（例：ICT 技術を活用した工数削減など）があれば、内容・手法について具体的に記述する。
<p>3.4 運営管理（必須項目）</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各業務の処理状況や対応内容、対応件数等の管理及び市への報告の手法・内容について具体的に記述する。成果物についての具体的なイメージ案も記述する。 ・ 各業務のマニュアル及び FAQ について更新作業をどのように実施するのか具体的に記述する。
<p>3.5 継続的な業務改善（必須項目）</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 既存の事務処理方法や業務プロセス等について課題・要因を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善提案を行うための手法やツールについて具体的に記述する。 ・ 上記改善提案を継続的に行うことで、新たな業務を追加で受託できる取り組みについて具体的に記述する。
<p>4. その他</p>	
<p>4.1 契約満了後の業務の引継ぎ（必須項目）</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本契約満了時に別事業者へ引継ぎを行う場合の手法について記載する。特に、サービスの質を低下させないための引継ぎ方法の工夫があれば記述する。

4.2 品質管理（任意項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・各品質管理項目において仕様書に記載する要求水準以上の指標を提案する。その際、具体的かつ実現可能性の高い達成方法を記述する。 ・SLA など品質保証に資する提案があれば記述する。
4.3 独自提案（任意項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・本市、受託事業者にとって有益であり、本業務の目的に資する、その他の提案があれば具体的に記述する。

2. 提案書作成にあたっての留意事項

- ・提案書はA4サイズで作成すること。（図面等など一部A3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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。