

提案書作成要領

提案書は、本要領に従って作成してください。

1. 提案内容

資料1「提案仕様書」、資料2「評価項目表」の趣旨等を十分に踏まえ、下記(1)～(7)の項目について、提案者の持つ知識や経験等を最大限に活かした提案とすること。

(1) 電話対応履歴のデータ蓄積

提案者は、電話対応履歴のデータ蓄積について、効率的かつ効果的な方法を具体的に示すこと。

電話対応に係る職員の負担が増えない録音方法を具体的に示すこと。また、機器を新たに設置する場合や職員の操作が必要な場合は、職員へのフォローの方法についても、具体的に示すこと。

録音不要な通話内容について、職員の判断・操作により、容易に録音内容の削除ができ、使用する電子媒体等に記録として一切残されない機能や仕組みを具体的に示すこと。

通話内容に個人情報が含まれる可能性が十分に考えられることから、情報セキュリティや個人情報保護の対策を具体的に示すこと。

(2) 傾向の分析

提案者は、電話対応履歴のデータ蓄積により得た情報から、頻度の高い問合せ内容を抽出し、質問テーマやキーワード、質問・応答の展開などによるパターン化や件数分析を行うための、具体的で妥当な方法や成果物イメージを示すこと。

また、分析結果について、職員にとって分かりやすく、説得力のある内容に整理するための、具体的で妥当な方法や成果物イメージを示すこと。

(3) Q&A 作成

提案者は、Q&A 作成における工夫について、次の5つの観点を踏まえて具体的で妥当な方法や成果物イメージで示すこと。

- ①市民にとっての分かりやすさ
- ②職員が問合せ対応する際の検索のしやすさ
- ③法令改正などに伴う更新などの管理のしやすさ、
- ④既存情報との整合性、情報や表現の正確性及び行政機関のQ&Aとしての相応しさ
- ⑤AI ツール等への展開のしやすさ

また、Q&A のカバー率（質問に対する回答網羅率）を向上させるための工夫を具体的に示すこと。

(4) 電話対応の効率化に向けた全体設計

提案者は、AI ツールの導入による定型的な問合せへの応答の自動化・迅速化、職員による対応が必要な問合せの振り分けなど電話対応の効率化に向けた全体設計のうち、特に、ツール導入に向けた企画設計（問合せ導線の設計・電話問合せ対応のコールフロー設計・導入スケジュール・導入想定ツール等）、ツール導入後の運営計画（体制・管理方法・運用フロー等）について、現時点で想定できるものを提案すること。

(5) スケジュールと役割分担

提案者は、上記(1)～(4)の提案内容を踏まえ、本業務を遂行するための作業や進捗報告のスケジュールを具体的に示すこと。

また、本業務を遂行するための福岡市と受注者の役割分担について、作業段階ごとに具体的に示すこと。

(6) 実施体制

提案者は、本業務を遂行するために必要な知識・経験を持つ主担当者及び十分な人員体制を確保すること。また、体制及び配置予定の要員について、各要員の役割、資格、業務経歴等を具体的に記載するとともに、本業務の主担当者については、本業務に関わる業務経歴等を特に具体的かつ詳細に記載すること。

業務の一部の再委託を予定している場合はその旨を記述すること。なお、再委託を行う場合は事前に市の承諾を得る必要があることを申し添える。

(7) その他、追加提案等

本業務の受託に際し、特に留意すべき事項や追加提案等があれば、具体的にわかりやすく記述すること。

2. 提案書の作成方法

(1) 記載方法

資料1「提案仕様書」を踏まえ、資料2「評価項目表」に掲げる項目ごとに対応が取れるよう提案内容を記載すること。

実施体制については様式4、価格については様式5で提出すること。

項目番号は、原則として1-(1)-(ア)-①の順で付けること。また、図表番号等については図と表それぞれの連番とし、図表の題名を付与すること。

(2) 形式

A4 判横、横書きの印刷物とする（両面印刷可）。

(3) 枚数

上記(1)から(7)までの内容（資料2「評価項目表」に対応）を30ページ以内にま

とめること。(表紙、目次及び様式4、5はページ数には含めない。)

(4) 文字サイズ

文字サイズは、12ポイント以上とする(図表中の文字については除く)。フォントの指定はなし。

(5) 部数

正本1部、副本7部を提出すること。

正本の表紙には、あて名「(あて先)福岡市長」、標題「区役所の電話対応分析等業務委託」、提出年月日、提案者名(企業名等)及び担当窓口(担当部門、担当者、連絡先、電子メールアドレス)を記載すること。また様式4及び様式5を添付すること。

副本の表紙には、標題「区役所の電話対応分析等業務委託」、提出年月日、提案者記号(例:A社)を記載し、クリップ留めで提出すること。また様式4・様式5を添付すること。

※提案者記号(例:A社)は、提案競技参加申込を受理した後に別途お知らせします。

(6) 目次

提案書表紙の次ページは、目次とすること。

(7) ページ番号

提案書には、表紙、目次及び様式4、5を除き、ページ番号を一連で付すこと。

3. その他留意事項

- (1) 提案書には、全体にわたって参加者名(企業名)がわかるような記述は一切しないこと。
やむを得ず記述した場合は、副本については黒塗し、わからないようにすること。
- (2) 契約締結後の実現可能性について、十分考慮した上で提案すること。
- (3) 専門知識を有しない者にも理解できるよう配慮し、図や表などを適宜使用するなど見やすく明確な提案書を作成すること。
- (4) 提案書等で使用する言語及び通貨は、それぞれ日本語と日本国通貨とすること。