

# 提案書作成要領

令和8年度総合サービスポータル及び  
コンタクトセンターシステム等検討支援  
業務委託

令和8年2月

大阪市デジタル統括室

## 1 提案書の作成について

業務委託仕様書等を踏まえ、2の留意事項に従い、次のとおり提案書を作成のうえ提出すること。

### (1) 提出資料及び内容

次のすべての資料を「提案書」として作成のうえ提出すること。

- ① 提案資料（様式なし、提案内容の補足資料を含む）※
  - ② プロジェクト計画書（様式なし）※
  - ③ 業務実施体制表・プロジェクト実施体制図（様式5）
  - ④ 配置予定スタッフの経歴・従事業務調書（様式6）
  - ⑤ 本業務と同種又は類似業務の実績調書（様式7）
- ※①及び②の総ページ数は表紙を含めて50ページ以内（ページ数印字）

### (2) 提案書の提出種別及び部数

#### ア 紙媒体

正本1部

副本8部

| 種別 | 部数 | 内容        | 媒体表面の記載  |
|----|----|-----------|--|
| 正本 | 1部 | 1 (1) ①～⑤ | <ul style="list-style-type: none"> <li>・入札参加者の商号又は名称</li> <li>・標題（令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託提案書）</li> <li>・押印（代表者印又は受任者印（使用印鑑届出書で届け出た印））</li> </ul> |
| 副本 | 8部 | 1 (1) ①～⑤ | <ul style="list-style-type: none"> <li>・標題（令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託提案書）</li> </ul> <p>※入札参加者の商号又は名称を記載しないこと<br/>※押印しないこと</p>                      |

※正本及び副本については2の留意事項を参照すること。

#### イ 電子媒体

次のデータを記録した電子媒体を作成し、提出すること。

| 種別 | 部数 | 内容   | 媒体表面の記載  |
|----|----|--|--|
| 正本 | 1部 | 紙媒体の提案書として作成した正本の電子データ。<br>なお、正本においては袋綴じ・押印前のデータでよい。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・入札参加者の商号又は名称</li> <li>・標題（令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託提案書）</li> </ul>       |
| 副本 | 1部 | 紙媒体の提案書として作成した副本の電子データ。                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・標題（令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託提案書）</li> </ul> <p>※入札参加者の商号又は名称を記載しないこと</p> |

※データのファイル形式は、「PDF形式」とすること。

## 2 留意事項

提案書の作成にあたっては、次の事項に従い作成すること。

### (1) 提案書全般の留意事項

ア 1 (1) ①提案資料及び1 (1) ②プロジェクト計画書の総ページ数を50ページ以内とし、当該資料の各ページにはページ数を印字すること。なお、他の資料のページ数は問わず、ページ数の印字は不要。

なお、1 (1) ①提案資料及び1 (1) ②プロジェクト計画書の総ページ数が50ページを超える場合、または、提案書作成要領の要件を大きく逸脱している場合は、提案書の評価を行わない。

また、下記表1「提案資料の構成・内容の留意事項」に定める項目及び留意事項に示す内容の記載がない場合、または、本市の要求水準を満たしていない場合には、技術評価における項目評価点が0点となり、落札候補者としなため、十分注意すること。

イ 提案書の正本は、1 (1)①提案資料～1 (1)⑤本業務と同種又は類似業務の実績調書を袋綴じのうえ、入札参加者の商号又は名称を表紙に記載し、代表者印又は受任者印（使用印鑑届出書で届け出た印）を押印すること。

提案書の副本は、1 (1)①提案資料～1 (1)⑤本業務と同種又は類似業務の実績調書を袋綴じのうえ、押印はせず、すべての資料について、本文中を含めて「当社」・「当団体」等と表現、または、塗りつぶしにより、入札参加者の商号又は名称が特定できないようにすること。

(2) 提案資料の留意事項

ア 提案資料は表1「提案資料の構成・内容の留意事項」に基づき作成すること。

ただし、必要に応じて項目を追加しても構わない。

イ 提案資料はA4縦長横書きまたは横長横書きとし、両面により作成すること。

ウ 提案資料の1ページ目は表紙とし、総ページ数に含め、標題として「令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託 提案書」を記載すること。

エ 提案資料の本文に使用する文字サイズは10.5ポイント以上とし、用紙左右に20mm程度の余白を設け、日本語で表記すること。

オ 色指定は無いが、白黒複写を行った場合においても、内容が理解できるよう作成すること。

カ 提案資料の記載にあたっては、提案内容がわかるよう、考え方や根拠、理由等を具体的に記述すること。

略語や専門用語等については、一般用語を用いて初出の箇所に定義を記述すること。また、理解しにくい用語や専門用語には脚注を付記すること。

キ 提案内容の補足資料がある場合は一体として作成・提出することとし、提案資料の構成に含めるものとする。補足資料が無い場合は、作成・提出しなくてもよい。

ク 他のページへの参照が必要な箇所には、該当箇所を明確に記載すること。

ケ 本市の提示した委託仕様書の全面コピー及び「仕様書のとおり」といった記述に終始しないこと。このような提案については、採点しないこともあるので注意すること。

表1 提案資料の構成・内容の留意事項

| 項目              | 留意事項  |
|-----------------|---|
| 提案書全般及び基本方針・目標等 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務の背景・経過・目的や取組方針について、CX サービスグランドデザイン（基本方針・共通分野（案）/施策分野（素案））及び第1期実行計画（共通分野（素案））を十分理解し、国等の方針や国内外のサービス・デジタル技術の動向を捉えるとともに、本市ネットワーク構造及び3層分離（国の見直し方向性含む）等を踏まえ、市民・来阪者・事業者及び職員の利用者視点により、行政サービス及びその提供方法・接点が全体最適化されるよう、事業者としての知見や強みを活かして、本業務達成のための基本的な考え方、取組方針、ねらい及び目標等について、明確に記載すること。</li> <li>・事業者と発注者の役割分担及び本事業関係者※との連携並びに効率的・効果的・円滑な業務遂行のための工程及び工数積算等について、必ず明確に記載すること。</li> </ul> <p>※業務委託仕様書に定める本事業関係者（関係者・受注者）、以下同じ</p> <p><u>注：本表に定める項目及び留意事項に示す内容の記載がない、または、本市の要求水準を満たしていない場合には、技術評価における項目評価点が0点となり、落札候補者としなため、十分注意すること。</u></p> |

| 項目  | 留意事項   |
|---|--|
| 実施体制  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務実施体制並びに従事者・人数及び各従事者の役割分担・従事理由・経験※等について、本業務の主要要素である、利用者ポータル、応対管理システム（行政 CRM）及び職員ポータルの別に具体的に示すこと。<br/>※本業務従事に必要な IT・デジタル・マネジメント・データ分析等の専門知識に関する経験</li> <li>・本市の要望に迅速・柔軟な対応、不測の事態への対応ができる体制であるか、明確に記載すること。</li> <li>・本業務類似プロジェクトの成功経験や実績※について、具体的に記載すること。<br/>※過去5年以内の国・都道府県・特別区・政令指定都市における、市民等向けのポータル・システム・アプリ等デジタルサービスやコンタクトセンター等に関するローコード PF システムなどの企画構想・要件検討支援の履行完了実績</li> <li>・本業務遂行に必要となる、国等の方針、国内外のサービス・デジタル技術の動向や他都市の取組・検討状況、国内のデジタル活用に関する法令・制度等、デジタル・DX 分野の最新技術など、十分な知識・経験を有しているか、具体的に記載すること。</li> </ul>  |
| プロジェクト管理  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体プロジェクト管理について、効率的・効果的・円滑な業務遂行に資する、スケジュール・進捗管理、品質管理、課題・リスク管理、セキュリティ管理の手法を具体的かつ明確に記載すること。</li> <li>・本業務・プロジェクトの効率的・効果的・円滑な遂行のための、本事業関係者との調整に関する会議体の設置・運営の取組手法（特にステークホルダーマネジメントに関する内容）を具体的に記載すること。</li> </ul>  |
| 業務内容  | <p>業務委託仕様書に定める次の事項について、本業務の背景・経過・目的や取組方針を踏まえ、効果的な検討手法及び工程を具体的に記載すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①最新技術動向・事例調査</li> <li>②第1次利用者ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討</li> <li>③利用者ポータルの企画構想の精緻化</li> </ul>  |
|   | <p>利用者ポータルによる、利用者（市民・来阪者・事業者）との接点の全体最適化について、次の内容を含めた効果的な検討手法を上記に含めて記載すること。その他、事業者としての知見や強みを活かした提案事項があれば記載すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・応対管理システム（共通 ID・行政 CRM）と連携したパーソナライズ情報提供や問合せ・意見収集等（広報広聴）及び申請等手続の最適化</li> <li>・他のデジタルサービスとの連携によるサービスの最適化</li> <li>・日常生活・経済活動等を含めた利用者ポータルの活用促進</li> </ul>   |
|   | <p>業務委託仕様書に定める次の事項について、本業務の背景・経過・目的や取組方針を踏まえ、効果的な検討手法及び工程を具体的に記載すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①本市現状調査（各コールセンター・問合せ関連部署・ベンダー調査）</li> <li>②最新技術動向・事例調査</li> <li>③コンタクトセンター及び応対管理システム（行政 CRM）の企画構想の精緻化</li> <li>④応対管理システム（行政 CRM）及び周辺機能との連携に係る要件検討</li> <li>⑤コンタクトセンター（拠点整備や人員計画等）の企画構想</li> </ul> <p>応対管理システム（共通 ID・行政 CRM）による、利用者（市民・来阪者・事業者）との接点の全体最適化について、次の内容を含めた効果的な検討手法を上記に含めて記載すること。その他、事業者としての知見や強みを活かした提案事項があれば記載すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民属性情報（世帯・制度利用情報等）や応対履歴を活用した窓口・電話・利用者ポータルのオムニチャネルによる対応の最適化</li> <li>・利用者ポータルと連携したパーソナライズ情報提供や問合せ・意見収集等（広報広聴）及び申請等手続の最適化</li> <li>・職員及びコンタクトセンターオペレーターの利用端末環境・3層分離の考慮</li> </ul> |
| <p>（3）職員ポータル企画構想の精緻化・要件検討</p> <p>業務委託仕様書に定める次の事項について、本業務の背景・経過・目的や取組方針を踏まえ、効果的な検討手法及び工程を具体的に記載すること。</p> <p>なお、AI 活用・行政ナレッジベースを含めた職員の最適な利用環境や本市デジタル基盤の有効活用を考慮した効果的な検討手法を含めて記載すること。その他、事業者としての知見や強みを活かした提案事項があれば記載すること。</p> |  |

| 項目                | 留意事項   |
|-------------------|--|
|                   | ①最新技術動向・事例調査<br>②職員ポータル企画構想の精緻化<br>③第1次職員ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討                       |
| (4) 令和9年度の取組の検討支援 | 上記(1)～(3)の業務に関する、令和9年度の取組に向けた検討支援(調達仕様に係る要件検討・RFI等及び次年度引継ぎ)について、効果的な取組手法を具体的に記載すること。 |

(3) プロジェクト計画書の留意事項

本業務を達成するためのプロジェクト実施計画について、作業工程やスケジュールを具体的に記載すること。

(4) 本業務と同種又は類似業務の実績調書の留意事項

当調書に記載した業務に係る契約書等の写し<sup>\*</sup>を添付すること。

※契約書の写しの提出が困難な場合は、契約にかかる合意文書や契約相手方に提出し受理された文書の写し等、業務の概要がわかる資料を添付すること。