

業 務 仕 様 書

1. 件名

使用済自動車の再資源化等に関する法律第 78 条関連業務の委託先選定にかかる入札仕様書等作成の役務請負

2. 業務の背景と目的

(1) 法第 78 条関連業務について

平成 17 年 1 月に施行した使用済自動車の再資源化等に関する法律（以下、「法」という）に基づき自動車所有者等から預かったリサイクル料金は、当該自動車在使用済自動車となるまでの間、財団法人自動車リサイクル促進センター（以下、「当財団」という）が管理・運用を行っている。

国内で使用済自動車として処理される場合は、自動車の所有者等から預かったリサイクル料金でリサイクル処理を行うが、中古自動車として海外へ持ち出した場合（輸出）は、国内でリサイクル処理が不要になるため自動車の所有者等は、当財団に対してリサイクル料金の返還請求ができる。

法第 78 条関連業務は、自動車所有者等から預かったリサイクル料金を払い出しするという業務の性質から適切・確実な事務手続きが求められる。また、問い合わせ者に一般ユーザーも含まれることから、相手方の話を理解したうえで、制度の内容を分かりやすく説明し正しく理解を促すために高度な電話対応技術が必要とされる。

このように当該業務の運用においては、高いレベルの品質と管理が求められるだけでなく、継続的にその維持と向上が実現できる体制の構築が極めて重要である。

(2) 委託先選定にかかる入札仕様書等作成について

当財団は、法第 78 条関連業務の運用で必要とする高度な環境と品質の維持・向上で必要とする専門技術を適切な費用で効率・効果的に利用するため外部に委託したが、そのパートナーとの委託契約が平成 23 年 3 月末をもって満了することから次の委託先の選定について検討している。

公平・公正性の観点から入札仕様書等の作成にあたっては、業務を熟知した者が有利となるような曖昧で情報が不十分な仕様書等を排除し、誰でも採用可能なオープンな標準に基づき、要求要件が具体的・網羅的に記載された仕様書等を作成する必要があることから、調達体制の強化を目的として、その専門的な知見を持ったコンサルタント等に入札仕様書等の作成を求めるものである。

3. 法第 78 条関連業務の委託先選定にかかる基本方針

別紙 1 参照

4. 法第 78 条関連業務にかかる委託業務（アウトソーシング）の概要

別紙 2 参照

5. 本役務請負の範囲と主な内容

- (1) 法第 78 条関連業務の委託先選定にかかる企画書を策定
 - イ) 当財団の要求を確認
 - ロ) 本役務請負の体制図と工程表を策定
 - ハ) 法第 78 条関連業務について現状把握
 - ニ) 法第 78 条関連業務の委託先選定にかかる企画書（大日程などを含む）を策定
 - ホ) 当財団による確認・承認
- (2) 品質基準書（サービスレベル等の定義などを含む）を策定
 - イ) 法第 78 条関連業務の品質について現状把握
 - ロ) 当財団の要求を確認
 - ハ) 品質の維持・向上に関する考え方の整理
 - ニ) 品質基準を定義
 - ホ) 当財団による確認・承認
- (3) 入札仕様書（RFP）を策定
 - イ) 当財団の要求を確認
 - ロ) 評価方式を取り決め（価格評価方式 or 総合評価方式 など）
 - ハ) 作業の進め方の取り決め（目次、フォーム、必要資料の整理、役割分担など）
 - ニ) 入札仕様書(RFP)を策定
 - ホ) 当財団による確認・承認
- (4) 評価基準書・評価表・評価マニュアルを策定
 - イ) 当財団の要求を確認
 - ロ) 評価の考え方、基準の定義、評価表を策定
 - ハ) 評価マニュアルを策定
 - ニ) 当財団による確認・承認
- (5) 入札公示書等（入札説明書・応札資料作成要領等を含む）の策定
 - イ) 当財団の要求を確認
 - ロ) 競争入札の参加資格を定義
 - ハ) 入札公示書等を策定
 - ニ) 当財団による確認・承認
- (6) 契約書（案）を策定
 - イ) 構成要素を整理
 - ロ) 契約書（案）を策定
 - ハ) 当財団による確認・承認
 - ニ) 当財団が指定する弁護士による最終確認
- (7) 本役務請負業務の進捗管理と報告
 - イ) 進捗管理を実施
 - ロ) 進捗報告書を作成
 - ハ) 当財団への報告

注：本案件概要は予定段階のもので詳細は変更される場合があります。

4. 成果品と納期（予定）

- | | |
|------------------------------|--------------------|
| (1) 法第 78 条関連業務の委託先選定にかかる企画書 | (平成 21 年 8 月 14 日) |
| (2) 品質基準書(サービスレベルの定義などを含む) | (平成 21 年 8 月 28 日) |
| (3) 入札仕様書(RFP) | (平成 21 年 9 月 25 日) |
| (4) 評価基準書・評価表・評価マニュアル | (平成 21 年 9 月 25 日) |
| (5) 入札公示書等 | (平成 21 年 9 月 30 日) |
| (6) 契約書(案) | (平成 21 年 9 月 30 日) |
| (7) 本役務請負業務の進捗管理と報告 | (随時) |

5. 特記事項

- ・ 本役務請負により納品する成果品は、法第 78 条関連業務の委託先選定のための競争入札で使用する。
- ・ 法第 78 条関連業務の委託先選定は、公平・透明性を確保する観点から一般競争入札によることを前提とする。
- ・ 委託先（アウトソーシング先）への立ち入りや聴取はできないものとする。
- ・ 成果品は、ファイリングした紙媒体(2部)と電子媒体(CD-R・1部)の両方を納品する。
- ・ 成果品、その他業務遂行の過程において受注者が作成した資料および収集した資料等の著作権は、すべて当財団に帰属するものとする。
- ・ 本役務請負の完了は、当財団による検収をもって行うものとする。

以上

別紙 1

法第78条関連業務の委託先選定にかかる基本方針は次のとおりである。

#	目的	指針	方策
1	自由で公正な競争	設計・構築・管理のノウハウや高度な外部資源を有した企業を幅広く募集することで品質の適正化と費用の低廉を図る。	幅広く、専門的なノウハウを有した事業者を募集する方式により調達を行う。
2	業務の透明性・柔軟性の向上	・将来の制度改正や運用変更に対応できる業務プロセスを確保する。 ・また、自ら業務改善の提案が行える事務センターを構築する。	
3	調達の公正・計画性の向上	業務を熟知した既存事業者が有利となるような調達計画(スケジュールなど)を排除する。	入札の開始に先立ち、公正・計画性のあるスケジュールの基で調達を行なう。
4	調達の透明・公平性の確保	・業務を熟知した既存事業者が有利となるような曖昧で情報が不十分な業務仕様書を排除する。 ・特定事業者への依存から脱却する	・誰でも採用可能なオープンな標準に基づく要求要件を記載した仕様書を作成する。 ・提案に必要な情報を具体的・網羅的に記載される仕様書を作成する。 ・業務仕様書の作成関与者、支援事業者などの入札を制限する。
5	業務品質の維持・向上	・業務品質の基準を明確にする。 ・業務品質を評価できるようにする。 ・業務品質を向上できるようにする。	専門知識を有したコンサルタント等を交え検討を行い、業務運用に反映する。
6	権利・義務関係の明確化	口頭による仕様変更など曖昧な契約の排除する。	専門知識を有した弁護士、又はコンサルタント等を交えて知的財産権の帰属、品質保証、仕様変更手続きなど権利義務を明記した契約書を作成する。

別紙 2

法第 78 条関連業務を委託している「輸出返還事務センター」の主な機能は次のとおりである。

#	機能	内容
0	共通	<ul style="list-style-type: none"> ・コンタクトセンター運営に係わる法令、当財団が指定する事項の遵守。 ・当財団に対する貿易実務の助言。(関連する法令の解説や諸外国を含む商慣行など) ・当財団がアウトソーシングする業務を推進するコンタクトセンターの設計・構築・運営。 <ul style="list-style-type: none"> ※コンタクトセンター運営管理、業務管理、環境管理を含む ・当財団が指定する申請書類の調査、再確認。
1	問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・自動車リサイクル制度の全般および当財団が指定する事項の問い合わせ対応。 <ul style="list-style-type: none"> ※原則、日本語によるインバウンド、アウトバンド ・問い合わせの履歴管理。
2	申請書類の受付	申請書類を受付および管理。
3	申請書類の審査	<ul style="list-style-type: none"> ・当財団が指定する基準で申請書類の審査。 ・書類に不備ある場合のユーザー対応。(当財団が指定するシステムに登録) ・書類に問題ない場合の受理対応。(当財団が指定するシステムに登録) ・審査により明らかな不備である場合、ユーザーへの申請書類返送。 ・不備対応の履歴管理。
4	申請書類の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・紙媒体による申請書類を当財団が指定する期間保持。 ・申請書類の電子ファイル化作業及び管理。 ・当財団が指定する基準で必要書類と不要書類の仕分け。 ・不要書類等の廃棄(リサイクル処理)。 ・必要書類の製本化とダンボール箱詰め。 ・当財団が指定する場所までのダンボール箱送付。
5	送付物への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザー等からの依頼に基づくマニュアル等の送付。 ・審査結果の通知書の送付。 ・ユーザー理解向上の促進のための「チラシ」等の送付。

範囲

