

高知市コールセンター運営業務における公募型プロポーザル募集要領

1 趣旨

市民等から本市に寄せられる多種多様な問合せ等を一元的に受け付け、迅速かつ的確に回答及び案内する高知市コールセンターの運営業務について、高いノウハウを有する民間企業から企画提案を公募し、業務への意欲や構想力、応用力、企画提案力、組織体制等について、最も優れた事業者を委託先の候補として選定するもの。

2 業務の概要

(1) 業務名

高知市コールセンター運営業務

(2) 業務の主旨・目的

市の手続き、制度、イベント、施設の案内など、市民等から寄せられる多種多様な問合せを電話、FAX、メールにより一元的に受け付け、その場で、迅速かつ的確に回答及び案内することで、市民の利便性の向上及び本市の業務の効率化等を図ることを目的とした高知市コールセンターを開設し、その運営業務を委託しようとするもの。

(3) 業務内容

別紙「高知市コールセンター運営業務仕様書」のとおり

(4) 契約の履行期間

契約締結の日から令和12年1月13日までとする。

ただし、契約締結の日から、令和7年1月13日までは、コールセンター運営に必要なシステムや設備等の準備期間とし、令和7年1月14日から令和12年1月13日までを業務履行期間とする。当該契約は地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約であり、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、市の歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、市は、契約を変更又は解除することができる。

3 事業費限度額

603,108千円（消費税及び地方消費税を含む）

※ この金額以下の請負金額で委託業務を受注し、自ら責任をもって確実に実施可能な企画提案を行うこと。

4 業務に関する基本的事項

(1) 参加資格要件

本プロポーザルに参加する者は、次に掲げる要件を全て満たす法人その他の団体であることとする。ただし、プロポーザルの開始から契約までの期間中に資格要件に該当しないことが明らかになった場合は欠格とする。

- ① 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第2項各号のいずれにも該当しない者
- ② 本市の令和6・7年度物件等競争入札参加資格を有する者
- ③ 公告日から契約締結までの間において、本市から指名停止又は指名回避の措置を受けている期間が存在しない者
- ④ 破産法（平成16年法律第75号）第18条第1項若しくは第19条第1項若しくは第2項の規定に基づく破産手続開始の申立て、民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定に基づく再生手続開始の申立て又は会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定に基づく更生手続開始の申立てがなされていない者。ただし、民事再生法の規定に基づく再生手続開始の申立て又は会社更生法の規定に基づく更生手続開始の申立てがなされた者であっても、民事再生法の規定に基づく再生計画認可の決定又は会社更生法の規定に基づく更生計画認可の決定を受けた者については、当該再生手続開始又は更生手続開始の申立てがなされなかったものとみなす。
- ⑤ 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号）第3条又は第8条第1号の規定に違反するとして、公正取引委員会から排除措置命令若しくは課徴金納付命令を受け、同委員会から告発又は逮捕されていない者、若しくは逮捕を経ないで公訴を提起されていない者
- ⑥ 代表者又は役員等が高知市事業者等からの暴力団の排除に関する規則（平成23年規則第28号）

第4条各号のいずれにも該当しない者

- ⑦ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマークの登録証取得者
 - ⑧ 役員又は使用人等が刑法（明治40年法律第45号）第96条の6又は第198条に違反する容疑により、逮捕されていない者、若しくは逮捕を経ないで公訴を提起されていない者
- (2) 業務の再委託
業務の全部若しくは一部を第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本市の承諾を受けた場合は、この限りではない。
- (3) 秘密保持義務
業務に従事している者は、業務に際して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。また、本業務が終了した後においても同様とする。
- (4) 個人情報の保護
当該委託業務は本市保有個人情報取扱業務であり、『別記「個人情報取扱特記事項」』を遵守すること。
- (5) 特定業務委託契約
本契約は、高知市公共調達条例に規定する「特定業務委託契約」に該当することから、受託者は対象労働者に市が定める基準額以上の賃金を支払うこと、労務台帳を作成し提出すること、また、業務の一部を下請負者に請け負わせるときは下請負者に誓約書を提出させることを義務付ける。
基準額以上の賃金が支払われない場合、対象労働者は受託者又は市長に申し出ることができ、これらのことについては、「特定業務委託契約に関する特約条項」により契約を交わすこととする。

5 契約候補者の選定方法

- (1) 選定委員会の設置
公募型プロポーザルによる企画提案の審査を厳正かつ公正に行い、契約候補者と次点者を選定するため、「高知市コールセンター運営業務プロポーザル選定委員会」（以下「選定委員会」という。）を設置する。
- (2) 契約の相手方の決定方法
当該事業に係る企画提案事業者を募集し、提出された企画提案書と企画提案事業者のプレゼンテーションの内容について、選定委員会で、あらかじめ定められた審査基準に基づき公正な審査を行ったうえで、契約候補者と次点者を選定する。
なお、この選定は、高知市コールセンター運営業務に際して、企画提案書の内容をそのまま実施することを保証するものではない。
- (3) 選定委員構成
委員長1名、副委員長1人、委員3人 計5人

6 実施スケジュール

本件公募型プロポーザルの実施スケジュール（予定）は以下のとおりとする。

公告	令和6年5月21日（火）
「質疑書」提出期限	令和6年5月28日（火）
「質疑書」疑問・回答の公表	令和6年5月31日（金）
「参加意向申出書」及び事業者概要書の提出期限	令和6年6月4日（火）
参加資格確認結果通知	令和6年6月14日（金）
「企画提案書」及び関連書類の提出期限	令和6年6月28日（金）
審査委員会（プレゼンテーション）の実施	令和6年7月上旬
審査結果通知	令和6年7月上旬
候補者と委託内容等の協議	令和6年7月中旬
契約締結	令和6年8月初旬

7 質疑・回答

(1) 質疑

① 質疑事項がある場合は、「質疑書（様式第1号）」により、持参、電子メール又はFAXにより提出すること。

なお、電子メール又はFAXで提出する場合は、発信後、電話にて着信の確認を行うこと。

② 提出期限は、令和6年5月28日（火）17時（必着）

③ 提出先は「16 問合せ先」に同じ。

(2) 回答

質疑のあった事項と回答の内容は、令和6年5月31日（金）17時まで高知市総務課ホームページにて公表する。

なお、プロポーザルに関する質疑は、全て質疑書（様式第1号）によるものとし、電話・口頭での問合せや受付期間外の質疑・照会は受け付けない。

8 プロポーザル参加意向申出書の提出及び資格審査

(1) 参加意向申出書

① プロポーザルに参加意思がある場合は、「参加意向申出書（様式第2号）」、「誓約書（様式第3号）」「事業者概要書（様式第4号）」、「一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマークの登録証の写し」を1部ずつ総務課へ提出すること。

② 提出方法は郵送（書留郵便又は配達証明に限る）又は持参のいずれでも可とする。

③ 提出期限は、令和6年6月4日（火）17時（必着）

(2) 資格審査

① 参加意向申出書及び事業者概要書をもとに資格要件の確認を行い、令和6年6月14日（金）までに「資格確認結果通知」を送付する。

② 資格要件を満たさなかった場合、通知をした日の翌日から起算して7日（休日を含む。）以内に、書面により市に対して資格要件を満たさなかった理由の説明を求められることができる。

③ 市は、説明を求められたときは、説明を求められることができる最終日の翌日から起算して7日（休日を含む。）以内に書面により回答する。

④ 提出先は「16 問合せ先」に同じ。

9 企画提案書の作成・提出

(1) 提出書類及び部数

提出書類、様式及び提出部数は下表のとおりとする。

なお、下表以外で、設備の仕様等について補足資料・パンフレット等又は業務実績にかかる資料がある場合は、企画提案書とは別綴りで9部提出すること。

様式	提出書類の名称	規格及び制限枚数	フォント	部数
第5号	企画提案書	・ A4 1枚	サイズ：10.5ポイント以上 フォント：任意	正本1部 副本8部
様式自由	企画提案の内容	・ A4（縦横問わず）		
様式自由	事業運営体制	・ 両面40ページまで		
様式自由	その他独自性のある提案	・ ページ数記載		
第6号	情報非公開希望申立書	・ A4 1枚		1部

(2) 企画提案のポイント

① 取組姿勢

ア 本業務の目的・役割を十分理解した上で、貴社の本業務に関する基本的な提案及び取組み方針について記載すること。

イ 本業務を遂行する上で、確実なプロジェクト体制及び計画性のあるスケジュールを記載すること。

② コールセンターの設置場所

ア 設置場所を記載すること。

イ コールセンター業務を円滑に実施できる建物環境を記載すること。

ウ コールセンター業務を実施する部屋及び施設管理等の必要な設備や備品等を記載すること。

③ 業務内容及び管理業務

- ア 具体的な電話応対業務フローについて記載すること。
- イ イベント等申込み受付業務について記載すること。
- ウ ヘルプデスク業務について記載すること。
- エ 庁舎案内業務について記載すること。
- オ その他、市民等からの意見・要望等に対しても、柔軟に対応する具体的なフローについて記載すること。
- カ 災害時等の緊急業務について記載すること。
- キ 高知市内に本店（本社）又は委任関係がある支店・営業所等の有無について記載すること。
- ク F A Qの作成及び改訂について、改訂方法やデータの充実策など、継続的な運用方法について記載すること。※F A Qデータについては、本市から提供する。
- ケ 本業務実施に係る報告書及び定例会について記載すること。
- コ サービスレベルの達成に向けた品質管理について記載すること。
- サ 障害発生時等の緊急時対応について記載すること。
- シ 個人情報保護の考え方について記載すること。

④ 電話及び情報処理設備（ネットワーク構成含む）

- ア 電話設備、各システム、ネットワーク等を含めた全体構成を記載すること。
- イ コールセンターと本庁舎間との接続など、通信回線について記載すること。
- ウ 本業務を遂行する上で、必要な電話交換機について記載すること。
- エ 音声自動応答及び通話録音について記載すること。
- オ 各システムのハードウェアについて記載すること。
- カ F A Qシステムの機能及び導入実績について記載すること。
- キ 応対履歴システムの機能及び導入実績について記載すること。
- ク メールシステムの機能について記載すること。
- ケ インターネット回線や本市との接続回線など、ネットワークについて記載すること。
- コ 各システムの不正アクセス・ウイルス対策などのセキュリティ対策について記載すること。
- サ 各システムの障害時復旧対策について記載すること。

⑤ その他

- ア 仕様書に記載されていない追加の提案がある場合には記載すること（追加提案については、事業費内で実施可能な内容とすること）。
- イ 貴社のコールセンターの平成 31 年 4 月 1 日以降の構築業務及び運營業務の実績について記載すること。また、契約書及び仕様書の写しを企画提案書とは別綴じの資料として提出すること。
- ウ 当該業務に係る独自のノウハウ等について記載すること。
- エ 別紙（見積書）を参考とし、本業務に必要な経費の見積額を提示すること。（内訳として、①システム等環境構築費等、②人件費、③賃貸借費等、④通信費・その他雑費、⑤管理費の記載を必須とする。また、1 か月当たりの委託料を明示すること。）

(3) 提出方法及び提出先

- ① 提出方法は持参又は郵送（書留郵便又は配達証明に限る。）すること。
- ② 提出先は「16 問合せ先」に同じ

(4) 提出期限

令和 6 年 6 月 28 日（金） 17 時（必着）

※特段の事情がない限り、この期限までに必要書類の一部でも提出されない場合は受付できなくなるので注意すること。

10 審査方法及び審査基準

別途定める「高知市コールセンター運營業務公募型プロポーザル審査要領」に基づき審査を実施する。なお、参加者には、選定委員会に対するプレゼンテーションを実施する日時及び場所等について別途通知する。

11 契約候補者の決定

選定委員会による審査を経て、選定委員全員の総得点が高い者から順位付けを行い、最低基準点（経

費見積額の配点を除いて、総得点が満点の60%)を超える者で総得点が最も高い者を契約候補者とする。審査の総得点が同点の場合は、提案価格が廉価な者を上位とし、提案価格も同額の場合は、選定委員の合議により上位の者を選定する。

また、契約候補者が参加資格要件を有しなくなった場合又は辞退した場合は、最低基準点以上の者で総得点が2番目の者(次点者)を契約候補者とする。

なお、企画提案の応募が1者であった場合でも、評価・選考を行うものとし、評価・選考の結果、最低基準点を超える者がいない場合は、本件公募型プロポーザルによる契約は行わない。

12 審査結果通知及び公表

企画提案書の提出者全員に、令和6年7月上旬までに書面で審査結果を通知するとともに、高知市総務課ホームページに掲載する。なお、審査により契約候補者とならなかった者は、通知日の翌日から起算して7日以内(休日含む。)に書面により説明を求めることができる。

13 契約の締結

市は、「5 契約候補者の選定方法」により選定された契約候補者と、提出された企画提案書の内容をもとに契約締結に向けての交渉を行う。

当該交渉が整ったときには契約の締結に向けた手続きに進み、交渉が整わない場合は、次点者に選定された者と改めて交渉を行うものとする。

なお、契約書の締結に際しては、企画提案の詳細について別途協議・調整の上、企画提案の内容を一部変更して契約することがある。

14 提出書類の取扱い

- (1) 提出された全ての書類は返却しない。
- (2) 提出された企画提案書等は、候補者の選定作業以外に提案者に無断で使用しない。
- (3) 提出された企画提案書類等は、審査及び説明のために、その写しを作成し使用することができるものとする。
- (4) 企画提案書の提出は、1者1提案とする。
- (5) 企画提案書等を受理した後は、明らかな間違いを除き、追加及び修正は認めない。
- (6) 高知市が追加で資料の提出を求めた場合は、迅速に対応すること。
- (7) 企画提案に要する経費は、全て応募者の負担とする。
- (8) 提出された書類等は、高知市行政情報公開条例(平成12年12月26日条例第68号、以下「条例」という。)に基づく情報公開請求があった場合、公開することにより、当該法人等又は当該事業を営む個人の権利、競争上又は事業運営上の地位その他正当な利益を害すると認めるに足りる合理的な理由があるもの(条例第9条第1項第3号該当)を除き公開することとする。したがって、提案内容で条例第9条第1項第3号に該当する部分について、提案書を提出する際に、非公開とする部分と具体的な理由を記載した情報非公開希望申立書(様式第6号)を提出すること。ただし、非公開の申し出があった部分であっても、合理的な理由がないと判断する場合や公開することが公益上必要であると認める場合などは、公開することがある。なお、公開により支障が生じる場合がない場合でも情報非公開希望申立書(様式第6号)を提出すること。

15 その他留意事項

- (1) 申込み受理後に辞退する場合は、辞退届(様式自由)を提出すること。
- (2) 以下の事項に該当した場合、失格になるので注意すること。
 - ① 企画提案書の提出が提出期限に遅れた場合。
 - ② 参加資格を満たさないこととなったとき。
 - ③ 提出書類に虚偽の記載をしたとき。
 - ④ 提出した書類に不備があった場合、又は指示した事項に違反した場合。
 - ⑤ 選定委員会、市職員又は当該プロポーザル関係者に対して、当該プロポーザルに関わる不正な接触の事実が認められた場合。
- (3) 委託契約の締結に際しては、企画提案の詳細について別途協議・調整の上、企画提案の内容を一部変更して契約することがある。

- (4) 別途協議・調整が整った後に、契約の相手方となる業者は、詳細な経費を積算した見積書を再度提出すること。
- (5) 応募に必要な書類の様式及び要領等は高知市総務課ホームページに、令和6年5月21日（火）から令和6年6月4日（火）まで掲載する。

16 問合せ先

【提出先・問合せ先】

〒780-8571 高知市本町五丁目1番45号 高知市役所本庁舎4階
高知市総務部総務課 担当者：田村／成岡
電話番号 088-823-9411
ファクシミリ 088-824-6930
E-mail kc-050200@city.kochi.lg.jp
ホームページ <https://www.city.kochi.kochi.jp/soshiki/7/>

発行日 年 月 日

見 積 書

高知市長 殿

事業所名 _____

役職・代表者氏名 _____

件 名	高知市コールセンター運営業務
見積総額 (税込)	
月 額 (税込)	

見積内訳

項 目		数 量	金 額	備 考
システム等環境構築費	FAQ構築費			
	コールセンター内構築費			
	ネットワーク構築費			
	その他経費			
	小計			
人件費	代表電話交換・問合せ対応業務費			
	庁舎案内業務費			
	発券機操作等人権費			
	その他業務経費			
	小計			
賃貸借費等	賃借料			
	什器・備品費等			
	その他経費			
	小計			
その他通信費・雑費	通信費			
	その他雑費			
	小計			
管理費 (上記人件費以外の人件費含む)				
総計				
消費税 (10%)				
税込金額				

※なお、内訳について上記項目を記載している場合、この様式に限るものではない。