

広島市コールセンター運営業務に係る公募型プロポーザル説明書

1 プロポーザルの目的

本市に電話等で寄せられる問合せに対して適切かつ速やかに受付、回答することにより、市民満足度の高い行政サービスの提供を実現することを目的として、広島市コールセンター（以下「コールセンター」という。）を開設しているが、その継続に当たり、豊富な経験及びノウハウを有する民間事業者へ委託することとしており、その委託に当たってあらかじめ事業者を特定するため、公募型プロポーザルを実施する。

2 業務委託内容

- (1) 業務名
広島市コールセンター運営業務
- (2) 業務内容
別紙「広島市コールセンター運営業務基本仕様書」のとおり
- (3) 契約期間
契約締結日から令和8年3月31日までとする。（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）
 - ア 準備期間
契約締結日から令和4年3月31日まで
 - イ 履行期間（問合せ対応期間）
令和4年4月1日から令和8年3月31日まで
- (4) 概算事業費
本業務に係る費用は、次のとおりとする。
95,040,000円（消費税及び地方消費税に相当する額を含む。）以内とする。
- (5) 契約担当課
広島市企画総務局市民相談センター
〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号
TEL 082-504-2120 FAX 082-504-2121
電子メール kocho@city.hiroshima.lg.jp

3 参加資格

参加する者は、次に掲げる要件のすべてを満たすものとする。

- (1) 参加の申込日において、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4及び広島市契約規則（昭和39年規則第28号）第2条の規定に該当しない者であること。
- (2) 公募の日から受託候補者の特定までの間のいずれの日においても、営業停止処分又は広島市の指名停止措置若しくは競争入札参加資格の取消しを受けていない者であること。
- (3) 広島市税並びに消費税及び地方消費税を滞納していない者であること。
- (4) 広島市競争入札参加資格の「令和2・3・4年」の「物品の売買、借入れ、修繕及び製造の請負並びに役務（建設コンサルティングサービスに係る役務を除く。）の提供」の契約の種類「役務の提供の施設維持管理業務を除く」の登録種目「30-15 その他」に登録している者であること。
- (5) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）又は同上第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）若しくは広島県暴力団排除条例（平成22年広島県条例第37号）第19条第3項の規定による公表が現に行われている者、又は暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する者ではないこと。
- (6) 国や地方公共団体、民間企業等において本市コールセンター運営業務と同様の業務を行った

実績があること。

4 参加申込受付

(1) 申込期間

公示日から令和4年2月4日（金）までの閉庁日（広島市の休日を定める条例（平成3年広島市条例第49号）第1条第1項各号に掲げる日をいう。以下同じ。）を除く毎日。午前8時30分から午後5時15分まで

(2) 提出場所

前記2(5)に同じ

(3) 提出方法

公募場型プロポーザル参加資格確認申請書（様式第1号）を作成し、前記2(5)へ持参又は郵送（郵送の場合は、配達証明書付き書留郵便に限る。提出期限までに必着のこと。）で提出すること。

(4) 参加資格確認結果の通知

令和4年2月9日（水）までに参加資格確認結果を通知する。

5 質問の受付と回答

(1) 質問の受付

この説明書の内容等に関する質問を次のとおり受け付ける。

ア 受付期間

公示日から令和4年2月4日（金）までの閉庁日を除く毎日。午前8時30分から午後5時15分まで。

イ 提出方法

基本仕様書等に関する質問書（様式第3号）に記入の上、電子メール又はFAXいずれかの方法で提出すること。提出にあたっては、質問書が受付場所に到達していることを電話により確認すること。

ウ 提出先

前記2(5)に同じ

(2) 質問に対する回答

前記(1)に対する回答は、質問者に直接回答するとともに、前記2(5)の場所において、令和4年2月24日（木）までの閉庁日を除く毎日、午前8時30分から午後5時15分まで閲覧に供するとともに広島市ホームページ掲載する。

6 企画提案書の提出

(1) 企画書提案項目

企画提案書に記載する内容は次のとおりとする。

区分	提案項目	企画提案書に記載する内容
1 基本姿勢及び体制	基本姿勢	・本市が定める業務目的を理解し、基本姿勢が明確に示されているか。
	管理体制	・指揮命令及び責任体制が、具体的に示されているか。
	実施体制	・本市閉庁日の業務予定場所及び環境設備について具体的に示されているか。
		・業務予定場所の入退室の管理体制について、具体的に示されているか。

2 業務運営	要員管理	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者の経歴等が具体的に示されているか。 ・要員のシフト・勤怠管理体制が具体的に示されているか。
	災害時等の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・地震、風水害などの災害時の対応について、想定される事案及びその対応策が具体的に示されているか。
	不正及び事故防止	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ体制が明確かつ具体的に記載されているか。 ・個人情報の管理方法及び管理体制が適切かつ具体的に記載されているか。
		<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止に関する組織的なチェック体制や仕組みについて、具体的な内容が示されているか。
3 品質管理	誤案内発生時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・誤回答等が発生した原因及び再発防止策について、具体的に示されているか。
	資質の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・要員に対する一般的なスキル及びレベル設定表が具体的に示されているか。
		<ul style="list-style-type: none"> ・要員のスキル向上に必要な業務知識及び電話対応研修について、具体的に示されているか。 ・要員のスキル向上に必要な守秘義務・情報セキュリティ研修について、具体的に示されているか。
4 業務の履行能力	経営状況	<ul style="list-style-type: none"> ・直近2事業年度の会社及び財務状況が明確に記載されているか。
	業務実績	<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年4月1日以降における、国や地方公共団体からの同業種の受託実績及び実施内容が明記されているか。
5 その他	基本仕様書にない提案事項	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務の効果を高めるための具体的な提案がされているか。

(2) 提出する書類

ア 表紙

表紙には、「広島市コールセンター運営業務企画提案書」と記載するとともに、提案者名を記載すること。ただし、提案者名の記載は正本のみとし、副本には、社票などを含め応募者が類推できる表現は記載しないか、マスキングを施すこと。

イ 企画提案

基本仕様書に示す本市の要求事項を基本として、提案者の経験や知見を活用し、本業務が最大限の成果を上げるための提案を行うこと。なお、提案書のうち、業務実績については、「履行実績調書」（様式第4号）を、管理者及びオペレーターの業務実績について記載する場合は、「管理者及びオペレーターの証明書（業務実績）」（様式第5号）に記載すること。

ウ 提案を求める事項対応表

「提案を求める事項対応表」（様式第6号）の全ての項目について、提案書に記載したページ並びに付属資料がある場合は、資料名及び付属資料のページを記載すること。

(3) 提出部数等

ア 提出部数

正本1部、副本6部

イ 書式体裁 大きさは、A4判とし、表紙、裏表紙を含めて50頁以内とする。

（資料やイメージ図など、見やすくするためA3判を使用する場合は、A4判の大きさに3ツ折にすること。）

ウ その他 企画提案書は1者1提案とし、2以上の企画提案書が提出された場合は失格とする。

(4) 提出期限及び提出場所等

ア 提出期限 令和4年2月24日（木）午後5時15分

イ 提出場所 前記2(5)に同じ

ウ 提出方法 持参又は郵送（郵送の場合は、配達証明付き書留郵便に限る。提出期限までに必着のこと。）で提出すること。

7 企画提案書の説明

企画提案書の提出後、参加者による提案内容の説明（プレゼンテーション）及び質疑応答を1社当たり30分程度行うことを予定している。なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、説明はリモート形式で行う場合がある。

実施日時等の詳細は参加者に別途通知する。

8 審査方法

(1) 企画提案書の審査は、広島市コールセンター運営業務公募型プロポーザル審査委員会（以下「審査委員会」という。）が行う。

(2) 審査委員会の委員は、次の職にある者をもって構成する。

委員長 企画総務局次長

委員 市民相談センター所長、総務課長、広報課長、行政経営課長

(3) 審査基準

区分	提案項目	企画提案書に記載する内容	配点		
1 基本姿勢及び体制	基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書の内容を踏まえたうえで、本市が定める業務目的を理解し、本業務の遂行にあたっての考え方、方針、提案等の概要が明確に示されているか。 仕様書にある業務目的を達成するための目標及びその具体的な方策が明確かつ具体的に設定されているか。 	10	10	25
	管理体制	<ul style="list-style-type: none"> 指揮命令及び責任体制が、具体的かつ適切なものと認められるか。 	5	5	
	実施体制	<ul style="list-style-type: none"> 本市閉庁日での業務予定場所の必要となる面積や住所が記載されているか。 業務稼働に向け必要な準備業務や環境整備について、明確かつ具体的な計画が示されているか。 	5	10	
		<ul style="list-style-type: none"> 業務予定場所の入退室の管理体制について、明確かつ具体的な内容が示されているか。 	5		
2 業務運営	要員管理	<ul style="list-style-type: none"> 管理者について、同種業務での豊富な経験（経歴・経験年数等）が認められるか。 	5	10	30
		<ul style="list-style-type: none"> 業務従事要員のシフト・勤怠管理の管理体制や方法について、法令や一般常識に照らし合わせて適切な内容が示されているか。 	5		
	災害時等の対応	<ul style="list-style-type: none"> 地震、風水害など事象特徴及びその影響を踏まえた事業の継続について、想定される事案及びその対応策が明確かつ具体的に示されているか。 	10	10	
	不正及び事故防止	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ体制が明確かつ具体的に記載されているか 個人情報の管理方法及び管理体制が適切かつ具体的に記載されているか 	5	10	
<ul style="list-style-type: none"> 事故防止に関する組織的なチェック体制や仕組みについて、具体的な内容が示されているか。 		5			

3 品質管理	誤案内発生時の対応	・誤回答等が発生した原因の調査、分析及び再発防止策について、明確かつ具体的な内容が示されているか。	5	5	20
	資質の確保	・提案者のコールセンター要員に対する一般的なスキル及びレベル設定表が示されているか。 ・本業務の要員として、配置予定者のスキルレベルについて上記レベル設定表を踏まえて記載されているか。	5	15	
		・業務知識研修及び電話応対研修について、本業務内容を踏まえ、研修内容、スケジュールが示されているか。	5		
		・守秘義務・情報セキュリティ研修について、本業務内容を踏まえ、研修内容、スケジュールが示されているか。	5		
4 業務の履行能力	経営状況	・損益計算書等の資料等により直近2事業年度の会社及び財務状況が明確に記載されているか。	5	15	15
	業務実績	・平成24年4月1日以降に、同業種における国及び地方公共団体からの受託実績及び具体的な実施内容が明記されているか。	10		
5 その他	基本仕様書にない提案事項	・提案者の専門知識やノウハウ等を生かし、本業務の円滑な遂行や事業目的の達成、利用者へのサービス向上に効果的な提案がされているか。	10	10	10
合計			100		

(4) 最優秀提案者の決定

ア 審査委員会において、得点の総計が最も高い提案をした者を最優秀提案者として特定する。

ただし、審査委員会において、本業務を実施する目的、内容にかんがみ、得点の総計が最も高い提案内容が、本市の求める最低水準(6割)に達していないと判断された場合においては、この限りではない。

イ 得点の総計が最も高い提案をした者が2者以上いる場合には、審査委員会で協議の上、最優秀提案者を特定する。

9 審査結果

審査結果は、すべての参加者に、書面により通知する。

10 契約の方法等

(1) 最優秀提案者として特定されたものと見積合わせを実施の上、随意契約をする。

(2) 契約を締結する場合においては、契約締結日までに契約金額の100分の10以上の契約保証金を納付しなければならない。ただし、次に掲げるいずれかに該当する場合は、契約保証金の納付を免除する。

ア 保険会社との間に広島市長を被保険者とする履行保証保険を締結して、前記2(5)に提出したとき。なお、履行保証保険契約の締結に当たっては、事前に保険取扱機関の審査が必要であり、最優秀提案者特定後や契約締結日になって初めて保険の申込みをすると保険の締結ができない場合があることから、必ず事前のできるだけ早い時期に保険取扱機関と相談しておくこと。

イ 契約保証金免除申請書(広島市のホームページからダウンロードできる。)を前記2(5)に提出したとき。なお、契約保証金免除申請の承認は、次の(ア)から(イ)までに掲げる条件を全て満たしている必要がある。

(ア) 契約を締結しようとする日から過去2年間に国又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ

同じくする契約を2回以上にわたって締結し、これを全て誠実に履行していること。

(イ) 広島市税について滞納がないこと。

(ウ) 消費税及び地方消費税について未納税額がないこと。詳細については、「契約履行実績による契約保証金の納付の免除について」(広島市のホームページ上からダウンロードできる。)を参照のこと。

なお、契約保証金免除申請の承認には、本市による審査が必要であり、契約締結日になって初めて契約保証金の免除を申請すると、本市において上記条件の確認ができない場合があることから、必ず最優秀提案者特定後のできるだけ早い時期に、前記2(5)に申請すること。

- (3) 企画提案の選定後、提案者と協議のうえ企画提案の内容に変更を加える場合、委託料の額を調整することがある。
- (4) 別紙「広島市コールセンター運營業務基本仕様書」は、本業務の最低要求水準を示したものであり、特定された企画提案書の内容については、必要に応じて契約書にその内容を記載(添付)し、その履行を確保するものとする。
- (5) 最優秀提案者と協議が整わなかったときは、その特定を取り消すとともに、次順位の者を最優秀提案者として特定し、見積合わせの上、随意契約する。
- (6) 最優秀提案者が正当な理由なく契約を締結しないときは、その特定を取り消すとともに、次順位の者を最優秀提案者として特定し、見積合わせを実施の上、随意契約する予定である。また、決定を取り消された者は、契約予定金額に対する入札保証金相当の損害賠償金(契約予定金額の100分の5)を支払うものとする。

1 1 その他

- (1) 企画提案及び契約手続き等において使用する言語及び通貨は、それぞれ日本語及び日本国通貨とする。
- (2) 公募型プロポーザル参加資格確認申請書がその提出期限までに到達しなかった場合は、企画提案書は提出できない。
- (3) 公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書の作成及び提出に要する費用は、提出者の負担とする。
- (4) 提出された公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書等は返却しない。
- (5) 提出期限後における公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書の差替及び再提出は認めない。公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書について虚偽の記載をし、その他不正行為をした場合は、失格となること及び指名停止その他の措置を講ずることがある。
- (6) 提出された公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書に係る内容は、最優秀提案者特定の目的以外に提出者に無断で使用しない。ただし、広島市情報公開条例(平成13年広島市条例第6号)第7条に基づき、開示請求があったときは、法人等の競争上又は事業運営上の地位を害すると認められるもの等不開示情報を除いて、開示請求者に開示する。
- (7) 公募型プロポーザルに参加しようとする者は、審査委員会の委員の選任後から本契約条件の受託候補者決定の公表までの間において、本契約案件に関して、直接、間接を問わず、自らを有利に、又は他者を不利にするように働きかけることを禁ずるものとし、この禁止条項に抵触したと認められる場合は、参加資格を失うことがある。
- (8) 本業務委託に係る令和4年度歳入歳出予算(当初予算)が議決されなかった場合又は減額若しくは削除があった場合、当該契約手続を延期又は中止する。この場合、提案者の損害は補償しない。

1 2 問合せ先

前記2(5)に同じ。