

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手続き開始の公示

令和8年1月9日

次のとおり企画提案書の提出を招請します。

広島市長 松井 一實

1 業務の概要

(1) 業務名

広島市コールセンター運営業務

(2) 業務内容

本業務は、広島市コールセンター（以下「コールセンター」という。）に電話で寄せられる本市業務、手続きに関する一般的な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しようとするものである。

(3) 契約期間

契約締結日から令和12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8年3月31日まで

イ 履行期間（問合せ対応期間）

令和8年4月1日から令和12年3月31日まで

(4) 概算事業費

本業務に係る費用の上限額は、次のとおりとする。

95,600,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

令和8年度 23,900,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

令和9年度 23,900,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

令和10年度 23,900,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

令和11年度 23,900,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

※令和7年度中は支払いを行わない。

(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

(6) 受託事業者の特定方法

公募型プロポーザルを実施し、受託候補者を特定する。

公募型プロポーザル手続き等の詳細については、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（以下「プロポーザル説明書」という。）による。

2 応募資格

応募する者は、次に掲げる要件の全てを満たすものとする。

- 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条の規定に該当していない者であること。
- 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。
- 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8・9・10年」の「物品の売買、借り入れ、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役務」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) 平成28年4月1日以降、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（不特定多数から電話による問い合わせ等に対して、回答等を行うコールセンター業務）を行った実績があること。

3 公募型プロポーザル説明書等の配布方法

プロポーザル説明書等は、広島市のホームページ（<https://www.city.hiroshima.lg.jp/>）のトップページの「事業者向け情報」→「入札・契約情報」→「入札発注情報」→「プロポーザル・コンペの案件情報」→「令和7年度 プロポーザル・コンペ案件」からダウンロードすることができる。

ただし、これにより難しい場合（ダウンロードできない場合の書類を含む。）は次により配布する。

(1) 配布期間

公示日から令和8年1月19日（月）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条）第1条第1項第3号までに掲げる日をいう。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) 配布場所

前記1(5)の契約担当課

4 応募資格確認申請書の提出

(1) 提出期間

公示日から令和8年1月19日（月）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。

(2) 提出場所

前記1(5)の契約担当課

(3) 提出書類

ア 公募型プロポーザル応募資格確認申請書（様式第1号） 1部

イ 広島市税の納税証明書（写し可） 1部

※ 広島市内に事業所を有していない場合は、申立書（様式第2号）を提出すること。

ウ 消費税及び地方消費税の納税証明書（写し可） 1部

エ 法人登記簿謄本（登記事項証明書） 1部

オ 暴力団等の排除に関する誓約書兼同意書（様式第3号） 1部

カ 履行実績調書（様式第4号） 1部

※ 契約書（変更がある場合は変更後も含む。）、仕様書等、実施内容が入札公告等に定める履行実績を満たしていることが確認できるものの写しを添付すること。

(4) 提出方法

前記4(3)の書類を、前記1(5)の契約担当課へ持参又は郵送（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。

(5) 応募資格確認結果の通知

令和8年1月22日（木）までに応募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

ア 受付期間

公示日から令和8年1月19日（月）までの閉庁日を除く日の午前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5号）に記入の上、電子メール又はFAX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速やかに確認すること。

ウ 提出先

前記1(5)の契約担当課

(2) 質問に対する回答

前記5(1)に対する回答は、質問者に直接回答するとともに、前記1(5)の契約担当課において、令和8年2月3日（火）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に掲載する。

6 企画提案書の提出期限及び提出場所等

- (1) 提出期限 令和8年2月3日（火）午後5時15分
- (2) 提出場所 前記1(5)の契約担当課
- (3) 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。）

7 受託候補者の決定

- (1) 企画提案書の審査は、広島市コールセンター運営業務プロポーザル審査委員会が行う。
- (2) 受託候補者特定基準
プロポーザル説明書による。
- (3) 審査結果の通知
審査結果は、全ての応募者に、書面により通知する。

8 その他

- (1) 本プロポーザル手続において用いる言語及び通貨は、それぞれ日本語及び日本円とする。
- (2) 次に掲げる応募は、無効とする。
 - ア 本件公示に示した応募に参加する者に必要な資格のない者がした応募
 - イ 提案書等に虚偽の記載をした者又はその他不正の行為をした者がした応募
- (3) 委託料の額
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) 契約保証金
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。ただし広島市契約規則第31条第1号又は第3号に該当する場合は免除する。詳細は、プロポーザル説明書による。
- (5) 予算の減額又は削除に伴う契約の変更又は解除
当該事業は、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約である。次年度以降の歳入歳出予算が減額又は削減された場合は、契約の変更又は解除を行うことがある。また、本市は、当該契約の変更又は解除が行われた場合の損害賠償の責めを負わないものとする。
- (6) その他
詳細は、プロポーザル説明書による。