

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、豊富な経験及びノウハウを有する民間事業者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

3 全体スケジュール

- | | |
|-----------------|---------------------|
| ・ 公示日 | 令和8年1月 9日（金） |
| ・ 応募資格確認申請書提出期限 | 令和8年1月19日（月）午後5時15分 |
| ・ 質問受付期限 | 令和8年1月19日（月）午後5時15分 |
| ・ 企画提案書提出期限 | 令和8年2月 3日（火）午後5時15分 |
| ・ ヒアリング、審査委員会 | 令和8年2月上旬（予定） |
| ・ 審査結果通知 | 令和8年2月下旬（予定） |

4 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。

- (1) 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。

- (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 8・9・10 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營業務と同様の業務（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。

5 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（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言う。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

「令和〇〇年〇月〇〇日（直近の証明可能な日）以前に納付すべき市税について、滞納の税額がない。」旨の記載のある広島市の納税証明書（証明年月日が応募資格確認申請書提出日から 3 か月前の日以降のものに限る。）

※ 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

「未納の税額がない。」旨の記載のある税務署の納税証明書（「その 3」「その 3 の 2」「その 3 の 3」のいずれか）（証明年月日が応募資格確認申請書提出日から 3 か月前の日以降のものに限る。）（電子納税証明書（PDF 形式）を印刷したものも可。ただし、税務署から発行された PDF 形式の電子データを併せて提出すること。なお、電子納税証明書（XML 形式）は不可。）

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 5(3)の書類を、前記 2(5)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。

6 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2(5)に同じ

(2) 質問に対する回答

前記6(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。

7 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 方針及び体制	基本方針	業務の実施にあたっての取組方針を記入してください。
	管理体制	業務実施にあたっての指揮命令及び責任体制を記載してください(各従事要員の役割、クレームやトラブルが発生した場合の役割分担及び本市との連絡体制等)。
	業務開始準備	令和8年4月の業務開始に向けて、何をいつまでにどのように準備していくか、内容とスケジュールを示してください。
2 業務運営	人材確保	各従事要員の配置基準(業務経験、スキル、資格等)や、人材の確保をどのように行うか(採用計画・方法等)を記載してください。
	要員管理	従事要員のシフト・勤怠管理体制を示してください。また、勤務予定従事者の欠勤、災害等による交通機関の運休等があった場合に、どのように必要な要員を確保するかを記載してください。
	情報セキュリティ、個人情報管理等の取組	情報セキュリティ体制、個人情報の管理方法・管理体制や、これらに従事要員に徹底するための方法・研修について、具体的に記載してください。
3 品質管理	資質の確保	従事要員のスキル向上に必要な業務知識及び電話応対研修について、具体的に記載してください。
	誤案内発生時の対応	誤案内を発生させないための対策、発生した場合の対応及び再発防止策について、具体的に記載してください。
4 業務の履行能力	業務実績	平成28年4月1日以降における、国や地方公共団体、民間企業等からの同業種の受託実績及び実施内容を記載してください。
5 その他	基本仕様書にない提案事項	概算事業費の範囲内で実現可能な、本業務の効果を高めるための提案を具体的に記載してください。

(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 企画提案書

(ア) 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。

(イ) 提案書の内容は、専門的な知識を持たない者でも理解できるよう、分かりやすい内容にすること。

(ロ) 提案書の主文には、提案者名及び提案者が特定できる表現を用いないこと。

(エ) 提案内容のうち、業務実績については、「履行実績調書」(様式第4号)に記載すること。

ただし、副本に添付する調書には提案者の社名等は記載しないこと。契約書等の確認資料は省略可。

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を記入し、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入すること。副本に添付する調書には提案者の社名等は記載しないこと。

(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つ折にすること。)

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8年2月3日(火)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。)

(5) その他

ア 提案書の再提出は、提出期限までに限り認める。ただし、部分的な差替えは認めない。

イ 提出した提案書を取り下げる場合は、速やかに取下願(様式7)を提出すること。

ウ 発注者が必要と認める場合、追加書類の提出を求めることがある。

8 企画提案書の説明

企画提案書の提出後、応募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(説明20分、質疑応答10分)行うことを予定している。

プレゼンテーションの出席者は責任者を含む3名以内とする。なお、説明は全て提出済みの企画提案書に基づき行い、追加資料の提出及び機材(プロジェクター等)の使用はできない。

実施日時等の詳細は応募者に別途通知する(令和8年2月上旬実施予定)。

9 審査方法

(1) 企画提案書の審査は、公正かつ客観的に行うため、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。)が行い、企画提案書等及び企画提案書に係るプレゼンテーションを踏まえ、受託候補者特定基準に基づいて審査する。

(2) 受託候補者特定基準

別紙「受託候補者特定基準」のとおり。

(4) 受託候補者の決定

ア 審査委員会において、応募者の得点により順位を決定し、得点の総計が最も高い提案をした者を受託候補者として特定する。

ただし、審査委員会において、本業務を実施する目的、内容に鑑み、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人以上いる場合には、審査委員会で協議の上、受託候補者を特定する。

10 審査結果

ア 審査結果は、全ての応募者に、書面により通知するとともに、応募者全員の商号又は名称、評価結果及び受託候補者特定結果について、広島市ホームページで公表する。

イ 審査結果に対する質問等は、書面により受け付ける。ただし、その受付は、結果の通知日の翌日から起算して閉庁日を除き７日以内に限る。なお、本市は、質問等に対して、その書面を受け付けてから閉庁日を除き１０日以内に書面により回答する。

11 公正な公募の確保

(1) 応募者は、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）に抵触する行為を行ってはならない。

(2) 応募者は、競争を制限する目的で他の応募者と応募意思及び提案内容についていかなる相談も行ってはならず、独自に提案書を作成しなければならない。

(3) 応募者は、受託候補者の選定前に、他の応募者に対して提案書を意図的に開示してはならない。

(4) 応募者が連合し、又は不穏な行動等をする場合において、本プロポーザルを公正に執行することができないと認められるときは、当該応募者を応募させず、又は本プロポーザルの実施を延期し、もしくは取り止めることがある。

(5) 本プロポーザルに応募しようとする者は、審査結果の公表までに、本プロポーザルに関し、直接・間接を問わず、自らを有利に、又は他社を不利にするように働きかけることを禁ずるものとし、この禁止事項に抵触したと認められる場合は、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。

12 契約の方法等

(1) 「基本仕様書」は、本業務の最低要求水準を示すものであり、契約に当たっては、受託候補者として特定した者と、企画提案に基づき仕様書について協議を行い、協議が整った段階で当該仕様書に基づき見積書を徴取の上、随意契約をする。なお、履行検査に当たっては、仕様書・契約書に盛り込んだ提案書の内容を満たしていることを確認する。

(2) 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。

(3) 受託候補者として特定した者と協議が整わない場合には、その特定を取り消し、次順位の提案者を受託候補者とした上で、同様の手続により随意契約を行う。

(4) 受託候補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同時に、次順位の者を受託候補者として特定した上で、同様の手続により随意契約を行う。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。

(5) 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(ウ)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。

1 3 その他

- (1) 本業務の履行にあたっては、関係法令並びに広島市契約規則等の諸規程及び広島市委託契約約款等の規定を遵守しなければならない。
- (2) 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。
- (3) 提案者が本契約案件に参加するための費用及びその後の契約手続に要する費用については、提案者の負担とする。
- (4) 公募型プロポーザル応募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。
- (5) 提出された公募型プロポーザル応募資格確認申請書及び企画提案書等は返却しない。
- (6) 提出期限後における公募型プロポーザル応募資格確認申請書及び企画提案書等の差替及び再提出は認めない。公募型プロポーザル応募資格確認申請書及び企画提案書等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。
- (7) 提出された公募型プロポーザル応募資格確認申請書及び企画提案書等に係る内容は、受託候補者の決定及び契約手続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5条第1項に基づき、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。
- (8) 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。

1 4 問合せ先

前記2(5)に同じ。