

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4年1月27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
- (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 参加資格

参加する者は、次に掲げる要件の全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コールセンターの運営業務と同様の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

広島市のホームページ (<http://www.city.hiroshima.lg.jp/>) のフロントページの「事業者向け情報」→「入札・契約情報」→「入札発注情報 トップページ」→「プロポーザル・コンペの案件情報」→「令和3年度 方式・案件名」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

〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号（広島市役所 本庁舎1階）
広島市企画総務局市民相談センター
TEL 082-504-2120
FAX 082-504-2121
E-mail kocho@city.hiroshima.lg.jp

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3(2)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3(2)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速やかに確認すること。

ウ 提出先

前記3(2)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3(2)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 企画提案書の提出期限及び提出場所等

- (1) 提出期限 令和4年2月24日（木）午後5時15分
- (2) 提出場所 前記3(2)に同じ
- (3) 提出方法 持参又は郵送（郵送の場合は、配達証明書付き簡易書留に限る。提出期限までに必着のこと。）で提出する。

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) 審査基準
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、すべての参加者に、書面により通知する。

8 その他

- (1) 契約保証金
契約を締結する場合には、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。
- (2) 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。
- (3) その他
詳細は、プロポーザル説明書による。