

橋本市コールセンター運営委託業務に関する 公募型プロポーザル実施要領

令和7年5月

橋本市 総務部 財政課

目 次

【 １ 】 業務全般に関する事項.....	1
（ １ ） 業務名	1
（ ２ ） 業務内容	1
（ ３ ） 選定方式	1
（ ４ ） 委託内容	1
（ ５ ） 履行期間・契約形態.....	1
（ ６ ） 提案上限額.....	1
（ ７ ） 参加資格要件	2
（ ８ ） 秘密保持	2
（ ９ ） その他留意事項.....	2
【 ２ 】 提案手続きに関する事項	2
（ １ ） 全体日程（予定）	2
（ ２ ） 事務局	3
（ ３ ） 参加表明書等の提出.....	3
（ ４ ） 通知の送付先	4
（ ５ ） 企画提案に関する質疑応答.....	4
（ ６ ） 企画提案書・見積書等の提出	4
（ ７ ） その他	5

【 3 】 企画提案書等への記載内容	5
（ 1 ） 企画提案書	5
（ 2 ） 見積書	6
（ 3 ） 作成に用いる言語等	6
【 4 】 審査・選定方法	7
（ 1 ） 審査の流れ	7
（ 2 ） 審査の基準	7
（ 3 ） 審査方法および選定結果	7
（ 4 ） 審査結果の通知	8
（ 5 ） 失格条項等	8
【 5 】 契約に関する事項	9
（ 1 ） 契約の締結	9
（ 2 ） 契約の名称および期間	9
（ 3 ） 支払いの条件	9
（ 4 ） 費用負担	9
【 6 】 その他	10

【 １ 】 業務全般に関する事項

(１) 業務名

「橋本市コールセンター運営委託業務」（以下、「本業務」という。）

(２) 業務内容

本市では、市民等からの電話による問合せが日々寄せられており、現在代表電話への問合せについては、電話交換手に対応しているが、定型的な問合せも含め、全て各課に転送されている状況であり、各課への直通電話も含め、電話対応における職員の業務負担が増加している。また、適切な部署へ転送されない場合には、再振り分けの手間やクレーム発生の原因にもなっている。

本業務は、市民等からの多種多様な問合せに対し、FAQを参照しながら、受注者のオペレーターが電話での一次対応等を行うコールセンターを構築し、その運用を行うことで、市民サービス（対応の迅速化や統一化等）及び職員の業務効率化（事務ミス軽減や窓口・相談対応の充実等）を図ることを目的とする。

本業務の事業者公募については、本業務に対応可能な広範囲かつ高度な知識、能力及び体制を有する事業者（以下「受託者」という。）を選定するものである。

(３) 選定方式

公募型のプロポーザル方式により提案書を求め、提案内容、提案価格、プレゼンテーション等の評価基準をもとに評価・審査し、企画力、技術力、創造性、専門性、実績等において最も適した契約予定事業者を選定する。

(４) 委託内容

本業務の詳細は、「橋本市コールセンター運営委託業務要求仕様書」で提示する。

(５) 履行期間・契約形態

[１] 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

[２] 契約形態

本業務は、受託者とのみ契約を締結し、委託費用には初期導入費用、ランニング費用及びサービス利用料等の費用を包含したものとする。よって、リース業者を含んだ第三者賃貸借方式による契約は締結しない。

(６) 提案上限額

本業務に係る提案上限金額は下記のとおりとする。

- ・令和7年度（～R8.3）： 3,385,000円（消費税を含む）
- ・令和8年度（R8.4～R9.3）： 6,770,000円（消費税を含む）

（7）参加資格要件

本業務のプロポーザルに参加を希望する者は、次のすべての要件を満たしていること。

- ア）本市の入札等に係る令和7年度有資格者名簿に登録されている者
- イ）地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項に該当しない者であること。
- ウ）橋本市建設工事等契約に係る入札参加資格停止基準（平成18年告示第271号）及び橋本市物品購入等契約に係る入札参加資格停止基準（平成26年告示第87号）に基づく入札参加資格停止期間中でない者であること。
- エ）橋本市建設工事等暴力団排除対策措置要綱（平成18年告示第169号）に基づく入札参加資格停止期間中でない者であること。
- オ）会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申し立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続きの申し立てがなされている者でないこと。
- カ）平成27年4月以降に、自治体において、電話交換業務またはコールセンター業務を受託し、この公告の日までに適正に契約を履行（契約満了）した実績を複数有すること。この場合、現在履行中のものについても実績に含めて差支えないものとする。なお、労働者派遣契約は実績に含めない。
- キ）情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合評価制度の認証またはプライバシーマークの認定を受けていること。

（8）秘密保持

受託者は、本業務において知り得た全ての情報を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置をとるものとする。また、契約終了後も同様とする。

（9）その他留意事項

本実施要領ならびに要求仕様書に定めのない事項、又は業務の遂行にあたり疑義が生じた場合は、本市と受託者の協議によりその解決を図るものとする。

【2】提案手続きに関する事項

（1）全体日程（予定）

実施内容	実施期間又は期日
参加者の募集（参加表明書の受付開始）	令和7年5月26日(月)
参加表明書提出期限	令和7年6月 3日(火)
質問受付締切日	

質問回答日	令和7年6月 5日(木)
企画提案書提出期限	令和7年6月16日(月)
1次審査(書類審査)	企画提案書提出期限から5営業日以内
1次審査の結果および 2次審査(プレゼンテーション)日程の通知	令和7年6月20日(金) までに通知予定
2次審査	令和7年6月25日(水) 予定
審査結果の通知	2次審査後、速やかに通知
契約内容交渉・契約締結	令和7年6月下旬～ 予定
業務開始	令和7年7月初旬～ 予定

(2) 事務局

橋本市 総務部 財政課 担当：山本

電話：0736-33-3722 (直通) FAX：0736-33-1665 (総務課着)

e-mail：zaisei@city.hashimoto.lg.jp

住所：〒648-8585 和歌山県橋本市東家一丁目1番1号

(3) 参加表明書等の提出

[1] 提出期間

令和7年5月26日(月) 15時 から

令和7年6月 3日(火) 17時 まで

※ 期間内必着のこと

[2] 提出方法

事務局に郵送(必着)又は持参すること。

また、事務局メールアドレスに、次のとおり電子データでも提出すること。

① 事務局メールアドレス

zaisei@city.hashimoto.lg.jp

② メールの件名

【会社名】(CC委託)参加表明書等提出

③ メールの本文

次の事項を本文に記載すること。

ア. 会社名

イ. 担当者の情報(所属、氏名、連絡先等)

ウ. 通知送付先(所在地、電話番号およびメールアドレス)

[3] 提出書類

下記書類を提出すること。

① 様式1-1 参加表明書

② 様式1-2 会社概要報告書

- ③ 様式1-3 受託実績報告書
- ④ 様式1-4 誓約書
- ⑤ 情報セキュリティマネジメントに関する認証等の写し等

[4] 参加資格の確認と結果の通知

事務局において、参加表明書提出者の参加資格を確認し、参加表明書提出期限から3営業日後以内にメールで確認結果を通知する。

ただし、事務局による参加資格確認の結果、参加資格を有しないと判断した場合においては、書面での確認結果通知も行う。

その場合において、参加資格を有しない旨の通知を受けた者は、通知をした日の翌日から起算して5日（ただし休日を除く。）以内に書面により説明を求めることができる。

(4) 通知の送付先

参加資格確認結果や審査結果通知等は、事務局から前項の「2-③-ウ 通知送付先」へ送付する。

(5) 企画提案に関する質疑応答

企画提案に関する質問は実施要領、要求仕様及び企画提案書の作成に係る質問に限るものとする。

ア) 提出書類

質問疑義照会書兼回答書（様式2）

イ) 受付期間

令和7年5月26日（月） から 令和7年6月3日（金）17時まで

ウ) 受付方法

持参もしくは、メールにより事務局メールアドレスに提出すること。

なお、持参の場合においても、紙媒体だけではなく電子データも提出すること。

① メールアドレス：zaisei@city.hashimoto.lg.jp

② メールの件名：【会社名】（CC委託）質疑応答書等提出

エ) 質問に対する回答

質問の内容及び回答は、令和7年6月5日（木）に、参加表明書の提出者すべてに対し、質問者名を伏せた上で、電子メールにより様式2「質問疑義照会書兼回答書」を送付する。

(6) 企画提案書・見積書等の提出

[1] 提出期限

令和7年6月16日（月） 17時まで

〔２〕 提出方法

事務局に郵送（必着）又は持参すること。

〔３〕 提出書類等

下記書類をそれぞれ、紙媒体および電子媒体（ファイル転送サービスによる提出またはCD・DVD等のメディアによる提出）で、示す部数を提出すること。

① 企画提案書（様式：任意） 【紙媒体：正本１部、副本６部 電子媒体：１部】

② 見積書（様式：任意） 【紙媒体：正本１部 電子媒体：１部】

（７）その他

ア) 参加表明書及び企画提案書等の提出後、応募の辞退を行う場合は、任意の様式にて書面により申し出ること。

イ) 応募辞退後は、いかなる理由があっても再応募は認めない。

ウ) 提出期限までに企画提案書・見積書が提出されなかった場合は辞退とみなす。

エ) 企画提案書・見積書が提出されても、不備があった場合で、市が指示する期日までに不備の解消がされなかった場合は失格とすることがある。

【 ３ 】 企画提案書等への記載内容

（１）企画提案書

〔１〕 提案書に記載する内容（審査項目）

① 基本姿勢

- ・本市の特性や本業務に対する理解及び分析と、それを踏まえた提案者のテーマやコンセプト
- ・業務の適正な執行及び市民サービスの向上の取組
- ・サービス水準の設定及びその考え方

② 業務実施体制

- ・業務体制（具体的な従事者および責任者の配置人数、安定的な業務実施のためのバックアップ体制、繁忙期の対応等）及びスケジュール
- ・業務従事者の品質の確保や向上を図るための方策
- ・人材育成に関する取組

③ リスクマネジメント

- ・個人情報保護に対する具体的な対策や取組
- ・情報セキュリティに関する事業者の能力及び従事者への指導方法
- ・業務履行上のトラブルに対する対応方法
- ・BCPに関する取組

④ 独自提案

- ・要求仕様書「５．追加提案を希望する事項」に関する提案

・仕様書に定める内容以外で、業務の効率化や市民サービスの向上につながる独自提案等

※ 追加提案する場合、提案を採択した場合に要する費用がわかるよう、見積書など別途資料の提出または企画提案書へ記載すること。

〔２〕 提案書の構成

企画提案書の構成については下記の構成のとおりとし、簡潔に作成すること。記載の内容を補足する資料がある場合は、参考資料として添付し、その旨を該当する項目に記載すること。

- ① 企画提案書の様式は、A 4 縦に横書きとする。但し、図表等については、A 4 横、A 3 縦・横の様式も可とする。（A 3 サイズのものは A 4 に折り込むこと。）
- ② 文字サイズは基準を 11 ポイント以上とする。但し、強調したい部分などは、文字サイズを変更しても差し支えない。文字色、太字表示、図や画像の設定は自由とする。
- ③ 企画提案書は、左綴じ簡易ファイル（製本不要）にて提出するものとする。簡易ファイルの表紙・背表紙に提案者を識別できるよう社名を表示すること。
- ④ 目次およびページ番号を付けること。なお、企画提案書のページ数は片面換算で 30 ページ以内（表紙、目次、図表、用語集等を含む。）とすること。
- ⑤ 専門的知識を有しない者でも理解できる分かりやすい表現を使用し、専門用語や略語を使用する場合は、必ず注釈を付けること。
- ⑥ 企画提案書の様式は任意とする。

（２） 見積書

見積書の様式は任意とする。ただし、下記の経費内訳の記載事項と留意事項を踏まえて、項目ごとに詳細が確認できるよう、経費内訳と合計を記載すること。

書類審査における価格評価については、下記項目それぞれで評価点を算出します。

〔１〕 委託準備（引継ぎ）期間に要する経費

見積金額のうち、契約締結後から令和 7 年 10 月の本格稼働までに要する経費について、内訳として分かるよう記載してください。

〔２〕 本格稼働後に要する経費（年度ごと）

見積金額のうち、令和 7 年 10 月本格稼働から契約満了日（令和 9 年 3 月）までに要する経費について、年度ごとに、内訳として分かるよう記載してください。

（３） 作成に用いる言語等

書類の作成に用いる言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時及び計量法（平成 4 年法律第 51 号）によるものとする。

【 4 】 審査・選定方法

（ 1 ） 審査の流れ

全体のスケジュールは「【2】－（1）全体日程（予定）」を参照。

〔1〕 一次審査（書類審査）

原則として、応募数が3者を超えた場合は、審査基準により、提出書類の内容を書類審査（事務局よりヒアリングを行う場合があります。）し、評価の高い上位3者を二次審査の対象者とする。

応募数が3者以下の場合においては、その全員を二次審査の対象者とする。

〔2〕 二次審査（プレゼンテーション審査）

一次審査を通過した提案者によるプレゼンテーションを実施し、審査委員会によって審査する。

一次審査において既に評価を行っている場合においても、プレゼンテーションにより再度評価を行う。

（ 2 ） 審査の基準

〔1〕 審査項目および配点

業務受託運用実績、提案価格、業務内容（「3－（1）－〔1〕 提案書に記載する内容」を参照）について審査し、合計点を算出する。

評価項目	配点	審査内容
受託運用実績	50 点	「受託実績報告書」を基に、他自治体での受託運用実績について審査する。
提案価格	30 点	最低見積金額を基準に算出する。
業務内容	120 点	企画提案書およびプレゼンテーションを基に、業務内容（「3－（1）－〔1〕 提案書に記載する内容」）について審査する。

〔2〕 審査失格基準

各評価項目の満点合計点の60％を最低基準点とし、各評価項目の評価点合計点が最低基準点に満たない参加者を失格とする。

（ 3 ） 審査方法および選定結果

- ア) 審査委員会は市職員で構成する。
- イ) 審査は、審査項目及び得点配分等を定めた「橋本市コールセンター運営委託選定評価基準」（以下「評価基準」という。）に基づき行う。
- ウ) 類似事業の実績、価格に関する評価点は事務局が提出書類により審査・算出し、総合評価の評価点は審査委員会により審査・算出する。
- エ) 評価点の合計が最も高い提案者を最優秀提案者とする。
- オ) 最も高い評価点を獲得した提案者が複数いた場合は、審査委員会の議決により選定する。
- カ) 参加者が1者になった場合でも評価を行い、審査委員会で対応を協議する。
- キ) 選定結果については、全ての提案者に対して個別に通知する。
- ク) 選考結果及び評価点に対する異議申し立ては受け付けない。

(4) 審査結果の通知

[1] 一次審査（書類審査）

すべての参加者へ、事務局から電子メールにより審査結果通知を送付する。一次審査を通過した者については、二次審査の日程についても併せて通知する。

[2] 二次審査（プレゼンテーション）

すべての一次審査通過者へ、事務局から書面および電子メールにより審査結果通知を送付する。

(5) 失格条項等

本業務の選定の参加者が次の事項のいずれかに該当した場合には、事務局において審査の上、その参加者を失格とする。

1. 提案書の提出書類の提出方法、提出先が適合しない場合。
2. 見積書の金額が提案上限額を超えている場合。
3. 要求仕様書に示す必須の機能要件および非機能要件を満たさない場合。
4. 提案書の提出書類に記載すべき事項の全部又は一部が記載されていない場合。
5. 提案書の提出書類に虚偽の内容が記載されている場合。
6. 本実施要領に定められた方法以外の手法により、本市の職員に本業務に対する援助を直接、間接に求めた場合。
7. 本提案書の提出期限以降において、橋本市物品購入等契約に係る入札参加資格停止基準（平成26年5月29日告示第87号）に基づく入札参加資格停止措置を受けた場合。
8. 本実施要領に違反又は逸脱した場合。

【 ５ 】 契約に関する事項

(１) 契約の締結

本業務の審査において決定された最優秀提案者を優先交渉権者とし、随意契約により契約締結交渉を行う。また、特別な理由により最優秀提案者と契約締結ができない場合は、他の提案者のうち順位が上位の者から順に契約交渉を行うものとし、最終的に交渉が成立した提案者と契約を締結する。

(２) 契約の名称および期間

[１] 契約名称

橋本市コールセンター運営委託業務

[２] 履行期間

令和 7 年 6 月（予定）から令和 9 年 3 月 3 1 日（水）まで

※ 本格稼働は令和 7 年 1 0 月 1 日からとし、それまでの期間は準備期間とする。

(３) 支払いの条件

不備が無いことを受託者が確認したものを検査対象とし、本市にて指定した成果物の確認を実施し、検査で合格となった後、委託料を支払うものとする。

なお、支払いの詳細については別途協議するものとする。

(４) 費用負担

本業務遂行の際の主な費用負担に関して、以下に示す。

ア) 諸手当、消耗品等

本市との連絡調整に必要となる出張旅費、諸手当等の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

また、各種会議等で使用する印刷物作成や成果物の納品に関わる電子媒体等、運用管理担当職員向け研修等で使用するテキスト作成等に要する消耗品の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

イ) 通信運搬費

本市との連絡調整に必要となる電話・郵便等の通信運搬費など、受託者から本市に向け発信、発送したものについては、全て契約金額に含まれるものとする。

ウ) 事務用品、パソコン等の費用

業務遂行に要する事務用品、パソコン、プリンタ等について、本市からの貸与品以外の物品を受託者が準備する場合、その費用は全て契約金額に含まれるものとする。

【 6 】 その他

本業務を遂行する際には、次の点に留意すること。

1. 提案書は一社につき1提案とする。
2. 本業務を遂行するうえで新たに発生した課題については、本市と協議のうえ対応を決定すること。
3. 当該仕様につき参加候補者の業務内容が、虚偽又は重大な過失により当該仕様の水準を満たされないことが判明したときは、予告なく当該契約は解除される。
4. 提案書の作成、提出等に関する費用は、その一切を提案者の負担とする。
5. 提出された参加表明書及び企画提案書等の資料は返却しない。
6. 提出された参加表明書及び企画提案書等は提案者に無断での利用はしない。ただし、本業務の審査の手続き及びこれに係る事務処理に必要な範囲において、参加表明書及び企画提案書等の複製、保存等を行う。
7. 応募書類について、橋本市情報公開条例（平成18年3月1日 条例第11号）の規定に基づき、その内容の全部又は一部を公開する場合がある。
8. 手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。

以上