

いわき市総合コールセンター設置運営業務委託における
公募型プロポーザル実施要領

1 業務概要

(1) 業務名

いわき市総合コールセンター設置運営業務

(2) 業務目的

市の手続き、制度、イベント、施設の案内など市民等から寄せられる多種多様な問い合わせを電話、FAX、メールにより一元的に受け付け、その場で、迅速的確に回答及び案内することで、市民の利便性の向上及び業務の効率化等を図ることを目的に総合コールセンターを設置するものである。

(3) 業務内容

別紙「いわき市総合コールセンター設置運営業務仕様書」のとおり

(4) 履行期間

契約締結の日から令和10年6月30日までとする。

ただし、契約締結の日から、令和7年6月30日までは、コールセンター運営に必要なシステムや設備等の準備期間とし、令和7年7月1日から令和10年6月30日までを業務履行期間とする。

(5) プロポーザル方式の種別

公募型プロポーザル

(6) プロポーザル方式の採用理由及び導入効果

総合コールセンターの運営業務について、高いノウハウを有する民間企業から企画提案を公募し、業務への意欲や構想力、応用力、企画提案力、組織体制等について、最も優れた事業者を委託先の候補として選定するため、公募型プロポーザル（以下、「プロポーザル」という。）を採用する。

2 提案（見積り）上限額

274,230,000円（消費税及び地方消費税を含む）

※ 提案はこの金額を超えないものとし、上限額を超えた提案は不受理とする。

3 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件の全てを満たす者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定のいずれにも該当しない者であること。

- (2) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定により、入札参加制限を受けていない者であること。
- (3) 公募開始の日から契約締結日までの間のいずれの日においても、いわき市の指名停止を受けていない者であること。
- (4) 銀行取引停止処分を受けていない者であること。
- (5) 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）に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者であること。
- (6) 宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体ではないこと。
- (7) いわき市契約等に係る暴力団等の排除に関する要綱（平成 22 年 2 月 22 日制定）第 4 条第 1 項に規定する排除措置対象者に該当しない者であること。
- (8) 国税及びいわき市税に滞納のない者であること。
- (9) 共同企業体にあつては、更に以下の要件を満たすこと。
 - ア 共同企業体の構成員が単体業者又は他のコンソーシアムの構成員として、本プロポーザルに参加しないものであること。（誓約書（様式 5）を提出すること。）
 - イ 共同事業体は幹事業者を選定し、幹事業者を共同企業体の代表者とする。（協定書（様式 6）の写しを提出すること。）
 - ウ 共同企業体の構成員が上記(1)～(8)をすべて満たすこと。

4 日程

本プロポーザルの実施スケジュール（予定）は以下のとおりとする。

内容	期間又は期限
募集公告及び資料配布	令和 6 年 9 月 6 日（金）から
質問の受付	令和 6 年 9 月 6 日（金）から 9 月 12 日（木）まで
質問への回答	令和 6 年 9 月 13 日（金）まで
参加申込の受付	令和 6 年 9 月 17 日（火）から 9 月 24 日（火）まで
参加資格審査結果通知	令和 6 年 9 月 26 日（木）まで
企画提案書等の受付	令和 6 年 9 月 27 日（金）から 10 月 8 日（火）まで
審査委員会 （プレゼンテーション）	令和 6 年 10 月 15 日（火）
審査結果通知	令和 6 年 10 月 18 日（金）まで
契約締結	令和 6 年 10 月下旬

5 質問・回答

(1) 受付期間

令和6年9月6日（金）から9月12日（木）午後5時まで

(2) 質問方法

「質問書」（様式1）に質問事項等を記入し、PDF形式にて電子メールにより次のアドレスへ送信し、併せて、次の番号への電話による受理確認を行うこと。なお、電子メールの件名は「いわき市総合コールセンター設置運営業務委託に関する質問」とすること。

① メールアドレス：kohokocho@city.iwaki.lg.jp

② 電話番号：0246-22-7438（いわき市総合政策部広報広聴課）

(3) 回答の期限及び方法等

回答は、質問者に係る情報を伏せたうえで、令和6年9月13日（金）までに本市公式ホームページへ掲載する。

(4) その他

① 受付期間外の質問については、いかなる理由があっても回答しない。

② 質問の内容が、受託候補者の選定に公平性を保つことができないものである場合などは、回答しないことがある。

6 参加申込方法等

本プロポーザルの参加申込にあたっては次の内容のとおりとし、書類による資格審査のうえ審査結果を通知するものとする。

(1) 受付期間

令和6年9月17日（火）から9月24日（火）

※ 持参する場合の受付時間は、土・日・祝日を除く午前8時30分から午後5時までとし、郵送する場合は、受付期間内に必着とする。

(2) 提出書類

提出書類	
様式2	参加表明書
様式3	会社概要書
様式4	同意書
様式5	誓約書（共同企業体の場合のみ）
様式6	協定書（共同企業体の場合のみ）
添付1	商業登記事項証明書（履歴事項全部証明書）
添付2	財務諸表（貸借対照表、損益計算書、株式資本等変動計算書）
添付3	国税の納税証明書
添付4	市税の納税証明書（市内に事業所等がある事業者のみ）

- ※ 財務諸表は直近のものであること。
- ※ 納税証明書は3か月以内に発行されたものであること。
- ※ 令和6年度いわき市入札参加有資格者名簿に登録されている場合は、添付1～4を省略できる。
- ※ 共同企業体にあつては、共同企業体の構成員すべてが提出すること。
(様式2及び様式6の提出は代表事業者のみで可)

(3) 提出書類の配布方法

参加表明書等の様式は、本市公式ホームページ(以下の URL)からダウンロードすること。

<https://www.city.iwaki.lg.jp/www/contents/1725415045587/index.html>

(4) 提出方法

持参又は郵送による。

(5) 提出先

本要領記載の「11 問い合わせ先」へ提出。

※ 郵送する場合は、必ず配達完了が確認できる書留郵便等により提出し、郵送後に併せて書類を提出した旨の電話連絡をすること。なお、封筒には「参加表明書等在中」と明記すること。

(6) 参加資格審査結果通知

参加申込に係る審査結果(参加資格の有無)については、令和6年9月26日(木)までに、参加表明書(様式2)に記入したメールアドレスに電子メールで送付する。

7 提案書の作成及び提出方法等

参加資格審査を通過した者のみが、企画提案書を提出することができるものとし、提出についての内容は次のとおりとする。

(1) 受付期間

令和6年9月27日(金)から10月8日(火)午後5時まで

※ 持参する場合の受付時間は、土・日・祝日を除く午前8時30分から午後5時までとする。また、郵送する場合は、受付期間内に必着とする。

(2) 提出書類

	内容等	提出部数
①企画提案書 (任意様式)	<ul style="list-style-type: none"> ・表題は「いわき市総合コールセンター設置運営業務に係る企画提案書」とすること。 ・正本1部の表紙に提案者名を記載すること。 ・副本9部の表紙には提案者名は記載しないこと。 	<p>正1部 副9部</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・審査の公平性を保つ観点から、提案書内に提案者名（社名・ロゴ等）が特定できるような表現は使用しないこと。 ・A4判、両面の印刷物を基本とし、ページ番号を各ページの下部に印字すること。 ・提案内容には「9 審査方法等」に記載されている各審査項目を含めること。 	
②業務実績表 （任意様式）	<ul style="list-style-type: none"> ・過去5年間で実施している自治体総合コールセンター業務または類似業務（特定コールセンター等）の実績を記載すること。 ・記載した業務の契約書の写し（記載内容が確認できる部分のみで可）を添付すること。 	正1部 副9部
③業務実施体制 表（任意様式）	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務を受託した場合の実施体制について、各業務従事者の配置数や経歴などを記載すること。 	正1部 副9部
④見積書 （様式7）	<ul style="list-style-type: none"> ・提案金額の上限額を超えない金額とすること。 ・積算内容を明示した内訳書（任意様式）を添付すること。 	正1部 副9部

(3) 提出方法

持参又は郵送による。

(4) 提出先

本要領記載の「11 問い合わせ先」へ提出。

※ 郵送する場合は、必ず配達完了が確認できる書留郵便等により提出し、郵送後に併せて書類を提出した旨の電話連絡をすること。なお、封筒には「企画提案書等在中」と明記すること。

8 辞退

参加表明書や企画提案書等の提出後及び審査委員会への参加後に辞退する場合は、事業者の代表者印を押印した「辞退届（様式8）」を、本要領記載の「11 問い合わせ先」へ持参又は郵送により提出すること。ただし、その場合に、本市が実施する入札への参加が停止される場合がある。

※ 郵送する場合は、必ず配達完了が確認できる書留郵便等により提出し、郵送後に併せて書類を提出した旨の電話連絡をすること。

9 審査方法等

(1) 開催日

令和6年10月15日（火）

※ 日時・場所等の詳細は別途通知

(2) 出席者

本業務の責任者及び担当者が必ず出席すること。また、プレゼンテーションの進行は企画提案者が行うこととし、出席人数は、1企画提案者につき2名以内とする。

(3) 実施方法

- ① プレゼンテーションは非公開で実施する。
- ② プレゼンテーションは、事前に提出した企画提案書に基づく説明を基本とし、新たな資料の追加や修正等により、その内容が変更となるような提案は行わないこと。
- ③ プレゼンテーションの時間は、1企画提案者につき30分程度とし、説明時間20分以内、質疑応答10分程度とする。
- ④ パソコン等を接続し、大型ディスプレイで写す場合は事前に市担当者と協議すること（インターネットの接続環境は提案者が準備すること）。
- ⑤ プレゼンテーション時に提案者の名称が特定できるような表現及び対応はしないこと。

(4) 審査体制

企画提案書等及びプレゼンテーションの審査及び評価は、本市が設置する「いわき市総合コールセンター設置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。）」において実施する。

(5) 審査方法

次の審査項目及び基準点に基づき、企画提案書等及びプレゼンテーションの審査・採点を行い、最も点数の高い企画提案者を最優秀提案者（受託候補者）とし、次いで点数の高い企画提案者を優秀提案者（次点候補者）として選定する。

また、点数が同点の場合は、審査委員会の多数決により最優秀提案者等を選定する。

なお、企画提案者が1者の場合であっても、本審査は実施し、審査における最低点（提案内容評価点の6割）以上の評価点を得た場合は、その提案者を契約候補者として選定する。

	審査項目	審査基準	配点
基本事項	基本方針	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 総合コールセンターの設置目的を理解し、本業務の遂行にあたっての方針や考え方が具体的に示されているか。 	5
	業務実績	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 本業務の遂行に資する、自治体総合コールセンター業務または自治体総合コールセンターに類する業務の受託実績があるか。 	20
業務体制	業務遂行計画	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 円滑な業務開始に向けた準備作業のスケジュールが明確に示されているか。 	10
	施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 本業務の実施に適した履行場所は確保されているか。 ▶ 電話設備等の基本設備は、本業務の実施に十分な機能を満たしているか。 	10
	人員配置	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 本業務の遂行に十分な各業務従事者の配置が確保され、円滑な運営ができる体制が整えられているか。 ▶ 一時的に想定以上の入電が発生しても、サービスレベルを維持できる体制や対応策が明確に示されているか。 ▶ 各業務従事者は、本業務の遂行に十分な資質や経験を備えているか。 	20
	連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 本業務における指揮命令系統、各業務従事者の役割、クレームやトラブルが発生した時の役割分担及び本市との連絡体制が明確になっているか。 ▶ オペレーターの対応困難時のバックアップ体制や、FAQ等の情報更新時の共有体制が明確になっているか。 	5
	労務管理	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 安定して業務従事者を確保し、継続的な雇用が維持される仕組みが整えられているか。 ▶ 労働関係法規に反しない、あるいは特定の業務従事者に過度に負荷がかかるなどのないよう労働衛生管理体制が整えられているか。 	5
	業務システム	<ul style="list-style-type: none"> ▶ コール管理及びFAQ管理に必要なシステムは、本業務の実施に十分な機能を満たしているか。 	10

	情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 履行場所は、十分なセキュリティ要件を満たしているか。また、業務システムは、十分なセキュリティ対策が採られているか。 ▶ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（J I P D E C）によるプライバシーマーク又は I S M S（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を取得しているか。 	10
	データ集積・分析	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 各種データの集積・分析の体制が構築されているか。 ▶ 職員の負担軽減及び市民の自己解決促進に向けた原因分析・削減方法について具体的かつ実現性の高い方策が示されており、それに基づいた改善策の提案が期待できるか。 	10
	障害・災害等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ネットワーク障害や停電、災害などの非常事態について、想定されるリスクや事前の対策、発生時の対応手順が明確に示されているか。 ▶ 障害・災害等が発生しても業務を継続できる体制が十分に整備されているか。 	10
	地元雇用	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 市内に運営場所を設置し、地元雇用を行う計画があるか。 	20
品質管理	サービスレベル	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 本市が求める、またはそれ以上のサービスレベルが設定されているか。 ▶ 応対品質の向上や業務の効率化など、サービスレベルを維持・向上させていくための取組は明確に示されているか。 	20
	満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 利用者満足度調査の実施内容、調査方法が具体的に示されているか。 ▶ 利用者満足度調査が効果的なものであり、それを踏まえた改善方策が示されているか。 	5
	教育研修	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務履行開始時及び業務従事者採用時の新任研修、スキルアップや不正防止・情報セキュリティ等のための定期研修に関する計画は整備されているか、また内容は十分か。 	10
	価格点	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 構築費用と運営費用が効率的かつ可能な範囲での提案となっているか。 	30
合計			200

(6) その他

企画提案者が、審査委員会当日に不適切と認められる言動等を行った場合は、審査委員会の途中であっても参加を取り消すものとし、その場合に、参加を取り消された者が本プロポーザルのために要した費用等に対して、市は一切の責任を負わない。

8 審査結果

(1) 審査結果の通知及び公表

審査結果の通知は、全ての企画提案者に対して、令和6年10月18日(金)までに電子メールにて送付するとともに、最優秀提案者(受託候補者)及び優秀提案者(次点候補者)を市公式ホームページにて公表する。

(2) その他

審査結果を通知した後においても、最優秀提案者(受託候補者)の提案内容等に事実との相違や不適切な行動等が認められた場合は、審査結果を取消し、優秀提案者(次点候補者)を最優秀提案者(受託候補者)とする。

また、この場合において、優秀提案者(次点候補者)にも同様の状況が認められた場合は、その次に審査の点数が高い企画提案者を最優秀提案者(受託候補者)とする。

なお、これら審査結果を取り消した場合において、審査結果を取り消された者が本プロポーザルのために要した費用等に対して、市は一切の責任を負わない。

9 契約締結

(1) 契約の締結方法

本市と最優秀提案者(受託候補者)との間で、提出された企画提案書及び見積書(見積内訳書を含む)の記載事項等を踏まえた協議を行い、協議が整った場合に、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づく随意契約により、本業務の委託契約を締結する(この協議の際、提出された企画提案書及び見積書(見積内訳書を含む)の内容等について一部変更する場合がある)。

また、最優秀提案者(受託候補者)との協議が整わない場合にあっては、優秀提案者(次点候補者)と協議の上、契約を締結する。

なお、最優秀提案者等が決定から契約締結までの間に、地方自治法施行令第167条の4第2項に基づきいわき市の入札参加の制限を受けた場合においては、契約を締結しないこととし、本市との協議が整わないために契約をしない場合も含め、最優秀提案者等が本プロポーザルのために要した費用

等に対して、市は一切の責任を負わない。

(2) 契約書の作成

契約書は2通作成し、本市及び受託者の双方が各1通を保有する。契約金額は、消費税及び地方消費税を内書きで記載するものとする。

なお、契約書の作成に要する費用は、全て受託者の負担とし、契約変更についても同様とする。

※ スケジュールは、本市の都合又は社会情勢の変化等により変更する場合がある。また、その場合において、本プロポーザルへの参加を申し込んだ者（予定者を含む）が、そのために要した費用等に対して、市は一切の責任を負わない。

10 留意事項

- (1) 企画提案にあっては、本要領及び仕様書を遵守すること。
- (2) 1提案者につき1提案とし、複数提案は禁止する。
- (3) 企画提案に関する提出書類の変更、差替え、または再提出は認めない。
- (4) 企画提案に係る一切の費用については、全て提案者の負担とする。
- (5) 企画提案で使用する言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時及び計量法によるものとする。
- (6) 提出された企画提案書等の返却は行わない。
- (7) 次のいずれかに該当する場合は、無効とする。
 - ア 本要領に示す参加資格要件から外れた者が行った企画提案
 - イ 本要領等の記載内容に従わない企画提案
 - ウ 定められた日時及び場所に提出されなかった企画提案
 - エ 記載すべき事項の全部または一部が記載されていない企画提案
 - オ 虚偽の記載をした企画提案
- (8) 企画提案に関する提出書類の著作権等の取扱いについて、提出書類に含まれる著作物の著作権は提案者に帰属する。ただし、選定結果の公表等において、本市が本業務に関して必要と認めるものについては、企画提案書の全部または一部を無償で使用できるものとする。
- (9) 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権の日本国及び日本国以外の国の法令等に基づき保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果生じた責任の一切は提案者が負うものとする。
- (10) 企画提案に関し、本市が提示する書類及び提示する資料は、本企画提案における提案目的以外の使用、複製、転載を禁止する。
- (11) 提案者が不適切な行動をとった場合及びその疑いが生じた等の場合において、公正に公募型プロポーザルを執行できないと認められるとき、または

その恐れがあるときは、本市は当該提案者を企画提案に参加させず、または公募型プロポーザルの執行を延期し若しくは取りやめることがある。また、後日、一連の企画提案手続きにおいて不正な行為が行われていたことが判明した場合は、当該事業者との契約を解除することがある。

なお、不正行為等により、本市に何らかの損害を発生させた場合には、損害賠償請求を行うこともある。

- (12) 今後の社会情勢や財政事情の変化、総合計画等に基づく政策変更、その他不可抗力等により、市は事業計画及びスケジュールを変更又は中止する場合がある。このため、選考の過程において前述の事態に至った場合、市は提案者に対して一切の責任を負わないものとする。
- (13) 本要領に定めのない事項及び本要領に疑義が生じた場合は、協議により定める。

11 問合せ先

〒970-8686 いわき市平字梅本 21

いわき市 総合政策部 広報広聴課

電 話 0246 - 22 - 7438

F A X 0246 - 22 - 7468

E-mail kohokocho@city.iwaki.lg.jp