

**宮崎市コールセンター構築及び運営業務の包括外部委託  
公募型プロポーザル実施要領**

1. 業務の目的

本市のコールセンターは、市民等からの電話、ファクス、電子メールによる一般的な問い合わせにワンストップかつ一元的に回答することで市民サービスの向上や関係各課における事務の効率化に繋げる。

また、コールセンターを導入することで、入電傾向や対応履歴の分析が可能になるため、市民への情報提供方法などの業務改善や施策の立案に活用することができる。

2. 業務の概要

- (1) 名称 宮崎市コールセンター構築及び運営業務の包括外部委託
- (2) 場所 宮崎市役所本庁舎8階（総合案内窓口については、本庁舎1階）
- (3) 内容 別紙「宮崎市コールセンター構築及び運営業務の包括外部委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり
- (4) 履行期間 契約日から平成36年6月30日まで  
ただし、契約日から平成31年6月30日まで、前受注者からの引き継ぎ及び準備、研修期間等とする。  
また、翌年度以降において所要の予算の該当金額について減額または削除があった場合は、契約を変更または解除する場合がある。
- (5) 提案限度額 ￥ 234,294,000円（消費税及び地方消費税を含む）  
年度別提案上限額

年度	運営期間	提案上限額 (消費税等を含まない)
平成30年度	契約日 ～平成31年3月31日	0円
平成31年度	平成31年4月1日～平成32年3月31日	32,542,000円
平成32年度	平成32年4月1日～平成33年3月31日	43,390,000円
平成33年度	平成33年4月1日～平成34年3月31日	43,390,000円
平成34年度	平成34年4月1日～平成35年3月31日	43,390,000円
平成35年度	平成35年4月1日～平成36年3月31日	43,390,000円
平成36年度	平成36年4月1日～平成36年6月30日	10,836,888円
総額		216,938,888円

3. プロポーザル方式により受託候補者を選定する理由

本事業は、価格のみによる競争では、目的を達成できない業者が選定される恐れがあることから、専門的な知識・経験を有する業者からの提案を受け評価し、受託候補者を選定するため。

4. 公募型プロポーザルとする理由

行政と市民との接点は、IT技術が進化した現在においても、効率的で利便性の高い「電話」が中心となっている。市民にとって、行政に問い合わせる頻度は、決して高くないため、職員の対応によっては、市民に不信感を与えてしまうことにもなりかねない。

また、問い合わせの内容も多様化し、幅広い知識や専門的な技術力のほか経験やノウハウ等を必要とする業務となっている。そのため、民間業者の発想力や経験などを生かした業務の実施方針を広く求める必要があるため「公募型」とする。

5. 業務スケジュール

実施内容	期日等
(1) 公募開始日	平成30年9月27日（木）
(2) 参加申込書受付締切日	平成30年10月18日（木）

(3) 参加資格確認結果通知日	平成30年10月22日(月)
(4) 質問の締切日	平成30年10月11日(木) 正午必着
(5) 質問に対する回答日	平成30年10月15日(月) までに随時
(6) 提案書等の提出締切日	平成30年11月8日(木)
(7) プレゼンテーション	平成30年11月21日(水)(予定)
(8) 審査結果通知	平成30年11月22日(木)(予定)
(9) 契約締結	平成30年12月12日(水)以降(予定)
コールセンター構築、教育・研修等	契約日～平成31年6月30日(日)
コールセンター運営開始	平成31年7月1日(月)～

※ただし、各実施日については、事務の都合等により変更の可能性あり。

## 6. 参加資格

企画提案に参加する者は、次に掲げる要件をすべて満たしていること。

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4第1項各号に該当する者でないこと。
- (2) 宮崎市財務規則(平成元年規則第1号)第120条第3項に規定する入札参加資格者名簿(平成28・29年度宮崎市競争入札参加資格者名簿)に登録していること。ただし、コンソーシアムにあっては、代表者が上記の要件を満たすこと。
- (3) 参加申込書の提出期限から受託候補者の選定までの間に、宮崎市の競争入札において指名停止措置を受けていないこと。(コンソーシアムの構成員を含む。)
- (4) 成年被後見人、被保佐人、契約の締結に関し同意権付与の審判を受けた被補助人、営業を許可されていない未成年者及び破産者で復帰を得ない者のいずれにも該当しないこと。
- (5) 会社更生法(平成14年法律第154号)第17条の規程に基づく更正手続開始の申し立て又は民事再生法(平成11年法律第225条)に基づく再生手続開始の申し立てをしている者でないこと。
- (6) 宮崎市税及び国税について滞納がないこと。宮崎市に納税義務を有しない者にあっては、本店または主たる営業所の所在地における市町村民税及び固定資産税を滞納していないこと。
- (7) 役員(法人の業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。以下同じ。)が宮崎市暴力団排除条例(平成23年条例第47号)第2条第3号に規程する暴力団関係者でないこと。
- (8) 平成21年4月1日以降に、国や地方公共団体又はその他の公共団体で類似業務の実績があること。
- (9) 個人情報や企業情報等の情報セキュリティについて公的な認定機関により認定された管理システム(ISMS、BS7799、ISO/IEC2700Xまたはプライバシーマーク等)を有し、社内ルールや法令遵守(コンプライアンス)の仕組みが整備されていること。
- (10) コンソーシアムにあっては、さらに以下の条件を満たすこと。
  - ① コンソーシアムの構成員が単体業者また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者であること。(誓約書(様式第3号)を提出すること。)
  - ② コンソーシアムは、幹事業者を選定し、幹事業者をコンソーシアムの代表者とする。 (協定書(様式第4号)を提出すること。)

## 7. 参加申込の手続き

- (1) 事務局(問い合わせ先)

〒880-8505 宮崎市橘通西一丁目1番1号  
宮崎市役所企画財政部秘書課(本庁舎3階)  
電話 0985-21-1705  
FAX 0985-21-1909  
Mail 01kouhou@city.miyazaki.miyazaki.jp

(2) 提出書類

番号	提出書類名	提出上の注意
①	参加申込書兼誓約書（様式第1号）	契約時に使用する印鑑を押印のこと。
②	コールセンター類似業務実績表（様式第2号）	運営実績が1年以上のもの
③	契約実績を証明する書類（契約書等の写し）	
④	誓約書（様式第3号）	※コンソーシアムの場合のみ提出
⑤	宮崎市コールセンター構築及び運営業務の包括外部委託に係る協定書（様式第4号）	

(3) 提出方法

持参又は郵送（書留郵便に限る）により、7-（1）の事務局あて提出すること。

(4) 提出期限

①持参の場合 平成30年10月18日（木）午後5時必着

②郵送の場合 平成30年10月18日（木）までの消印有効

(5) 提出部数

各書類1部を提出すること。

(6) 参加資格確認結果の通知

参加資格確認結果については、平成30年10月22日（月）までに通知する。

8. 質問及び回答

(1) 質問

①質問方法 質問書（様式第5号）をメール又はFAXにより、7-（1）の事務局あて送付すること。

（必ず事務局へ着信確認の連絡を行ってください。）

②受付期間 平成30年9月27日（木）から平成30年10月11日（木）正午まで

(2) 回答

①回答方法 本市のホームページに記載し、個別には回答しない。

URL：[http://www.city.miyazaki.miyazaki.jp/bid\\_information/](http://www.city.miyazaki.miyazaki.jp/bid_information/)

②回答日 平成30年10月15日（月）までに随時

9. 企画提案書の提出

(1) 提出書類

番号	提出書類名	提出上の注意
①	企画提案書（任意様式）	作成にあたっては、別紙「宮崎市コールセンター構築及び運営業務の包括外部委託企画提案書及び見積書の作成要領」を参照すること
②	見積書（様式第6号）	

(2) 提出方法

持参または郵送（書留郵便に限る）により、7-（1）の事務局あて提出すること。

(3) 提出期限

①持参の場合 平成30年11月8日（木）午後5時必着

②郵送の場合 平成30年11月8日（木）までの消印有効

(4) 提出部数

①企画提案書

正本を1部、副本を8部提出すること。なお、1部ごとに一冊のファイルに綴じること。また、副本8部については、会社名や会社を特定される部分を消して作成すること。

②見積書

宮崎市指名競争入札参加資格者名簿に届け出た印鑑を押印したものを1部提出すること。

10. 審査方法

(1) 審査基準

別紙「宮崎市コールセンター構築及び運營業務の包括外部委託に係る提案書審査基準」のとおり

(2) プレゼンテーションの実施

企画提案書及び見積書の内容について、プレゼンテーションを実施する。

①日程 平成30年11月21日(水)(予定のため日程については別途連絡する。)

②出席者 1社につき4名以内(コンソーシアムの場合は、構成員の参加を認めるが、4名以内とする)

③実施時間 1社につき、60分以内とする。

(準備10分、プレゼンテーション30分、質疑応答10分、片付け10分を予定)

④貸出物品 机・椅子・電源・スクリーン・プロジェクターとする。それ以外の物品については、参加業者の負担において用意すること。

(3) 受託候補者の選定方法

①宮崎市コールセンター構築及び運營業務の包括外部委託業者選定委員会 設置要領第3条に規程する委員が、提案内容の審査を行い、審査基準に基づき採点を行う。

②選定委員会の委員(以下「選定委員」という。)による審査の結果、各選定委員の評価点の合計点数の平均が最も高い者を受託候補者とし、随意契約の交渉を行う。ただし、その者と合意に至らなかった場合は、次に評価点の高い者から順に交渉を行う。

③採点の合計点数が同一の参加業者が複数いた場合は、選定委員会の各委員の合議による優劣の比較審査を行い、評価項目に加算もしくは減算を行い、合計得点の優劣を付け決定するものとする。

④各選定委員の評価点の合計点数の平均が240点未満(400点満点)である場合は、受託候補者としては選定しない。

(4) その他

次に掲げるいずれかに該当した場合には、失格とする。

①参加申込書又は提案書類について、提出期限を過ぎて提出された場合

②提出書類に虚偽の記載があった場合

③見積金額が、提案限度額を超えている場合

④プレゼンテーション開始時間までに会場に来なかった場合

⑤審査の公平性を害する行為があったと市が認める場合

11. 選定結果の通知・公表

選定結果は、選定作業終了後全ての提案事業者に書面で通知する。なお、通知予定日は平成30年11月22日(木)(予定)とする。

また、選定結果通知日の翌営業日以降に、次の項目を本市のホームページに公表する。

・受託候補者の名称、点数

・参加業者の名称(50音順)

・受託候補者以外の点数(点数の高い順)

(受託候補者以外の参加業者の名称と点数は関連付けない。)

## 12. 契約に関する事項

### (1) 契約の締結

受託候補者と宮崎市の間で、委託内容、経費等について再度調査を行った上で協議が整った場合、契約を締結する。(コンソーシアムの場合は、代表者と契約を締結する。)

### (2) 契約保証金

契約締結にあたっては、受注者は宮崎市財務規則(平成元年規則第1号)第105条1項の規定に基づく契約保証金を納付しなければならない。ただし、同規則第105条第1項各号に該当するときは免除とする。

### (3) その他

①契約代金の支払いは、精算払いとする。

②受託候補者の選定後、特別な事情により契約を締結しない場合は、その理由を記載した辞退届(任意様式)を提出すること。なお、この場合、次順位者を受託候補者とする。

## 13. その他

### (1) 再委託の禁止について

受託者は、コンソーシアムの構成員間を除き、本受託業務の一部又は全部を第三者に再委託することができない。ただし、あらかじめ本委託業務の一部を再委託することについて、本市に書面による承諾を得た時はこの限りではない。

### (2) 提出書類の取扱い

①提出された書類は、返却しない。

②提出された書類の訂正・差替えは認めない。ただし、宮崎市から指示があった場合は除く。

③提出された書類は、本プロポーザルにおける受託候補者選定以外の目的では使用しない。ただし、情報公開請求があった場合には、宮崎市情報公開条例(平成14年条例第3号)に基づき対応する。

④提出のあった書類は、選定作業において必要な範囲で複製する場合がある。

### (3) その他

①本プロポーザルに係る費用については、すべて参加業者の負担とする。

②参加申込書の提出後、本プロポーザルへの参加を辞退する時は、辞退届(様式第7号)を提出すること。

③企画提案書及び見積書は、1社につき1社案に限る。

④参加業者が1社のみの場合であっても、選定委員会において提案内容の審査を行い、選定の可否を決定する。

### 附則

この要領は、平成30年9月27日から施行し、本業務の契約締結をもって、その効力を失う。