

コールセンター運営業務委託公募型プロポーザル実施要領

1 目的

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して、コールセンター運営における一連の業務を行う事業者を公募型プロポーザルにより選考するにあたり、必要な事項を定めるものである。

2 業務の概要

(1) 業務名

コールセンター運営業務委託

(2) 委託事業者選定方法

公募型プロポーザル方式

(3) 業務内容

別紙「コールセンター運営業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）」のとおり

(4) 契約期間

契約締結日から令和8年（2026年）6月30日（火）まで

(5) 委託金額

本業務の事業費限度額は53,636,000円（消費税額及び地方消費税額を含む）とする。

(6) 支払い条件

月毎に業務完了を確認し、支払うものとする。

3 担当課

鎌倉市共生共創部行政マネジメント課（担当：大島、北畠）

所在地：〒248-8686 鎌倉市御成町18番10号 電話：0467-23-3000（内線2220）

メールアドレス：jimukan1@city.kamakura.kanagawa.jp

4 参加資格

本プロポーザルに参加するためには、次に掲げる条件をすべて満たすこと。複数の事業者による共同提案の場合、提案者全てが次に掲げる条件を満たすこととし、代表となる事業者が（9）の条件を満たすこととする。

（1）神奈川県競争入札参加資格者名簿に登録されている者であること。

（2）金額に対応した積算内訳書を提出できること。

（3）地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当しない者及び同条第2項の規定に基づく鎌倉市の入札参加制限を受けていない者であること。

（4）監督官庁より営業停止処分又は営業免許若しくは営業登録の取消処分を受けていないこと。

- (5) 鎌倉市入札指名停止等取扱基準(平成 28 年 3 月 31 日)の規定に基づく指名停止又は指名留保を受けていないこと。
- (6) 鎌倉市暴力団排除条例(平成 23 年 10 月条例第 11 号)第 2 条第 2 号、第 4 号又は第 5 号に該当しないこと。
- (7) 当該プロポーザルの募集開始日から過去 2 年以内に、銀行取引停止処分を受けていない者。ただし、会社更生法(平成 14 年法律第 154 号)に基づく更生手続又は民事再生法(平成 11 年法律第 225 号)に基づく再生手続(以下「更生手続又は再生手続」という。)の開始決定を受けた後、再度本市の入札参加資格を有することとなった者を除く。
- (8) 当該プロポーザルの募集開始日から過去 6 箇月以内に、不渡手形又は不渡小切手を出していない者。ただし、更生手続又は再生手続の開始決定を受けた後、再度本市の入札参加資格を有することとなった者を除く。
- (9) 過去 3 年以内(令和 3 年 10 月以降)に、国又は地方公共団体において、本業務の内容と同種(全庁を対象とした総合コールセンターの運営)の業務を、元請として受注し、かつ履行を完了した実績を有すること。

5 選定スケジュール

公募から事業者選定までのスケジュール(概要)は次のとおりとする。

- (1) 参加申込み期間
令和 6 年(2024 年)11 月 15 日(金)～11 月 29 日(金)午後 5 時(予定)
- (2) 提案書等の作成に係る質問の受付期間
令和 6 年(2024 年)11 月 15 日(金)～11 月 20 日(水)午後 5 時(予定)
- (3) 提案書等提出期間
令和 6 年(2024 年)12 月 9 日(月)～12 月 13 日(金)午後 5 時(予定)
- (4) プレゼンテーション(ヒアリング)
令和 6 年(2024 年)12 月 19 日(木)(予定)
- (5) 最優秀提案の選出・結果通知
令和 7 年(2025 年)1 月 9 日(木)(予定)

6 参加申込み・資格審査

このプロポーザルに参加する場合は、参加申込みに必要な書類を提出すること。共同提案の場合、一者を代表事業者に定め、本市への書類提出等は代表事業者が行うこと。

なお、共同提案を行う者は単独での提案及びその他の者との共同提案を行うことはできないものとする。

- (1) 参加申込み期間(再掲)
令和 6 年(2024 年)11 月 15 日(金)～11 月 29 日(金)午後 5 時(予定)

(2) 提出書類

	書類名	注意事項
①	公募型プロポーザル参加 表明書	指定様式1（共同提案の場合は様式1－2） ※押印不要
②	業務実績書	指定様式2
③	会社概要等が分かる書類	パンフレット等
(提出書類に関する注意事項) ・ ①～③の全てを電子データ（PDF）として、CD-Rに保存すること。 ・ 共同提案の場合は、代表事業者が共同提案者に係る②及び③の書類も合わせて提出すること。		

(3) 提出方法

①～③の電子データが保存されたCD-Rを、行政マネジメント課へ持参（平日の午前9時から午後5時まで）又は郵送（必着）にて提出すること。

(4) 参加資格の審査等

提出資料を基に参加資格の審査を行い、令和6年（2024年）12月5日（木）（予定）までに参加資格の審査結果について電子メールで通知する。

参加資格を有すると確認できた事業者（以下「参加事業者」という。）は、提案書等の提出及びプレゼンテーション（資格審査通過者のみ）に参加する。

7 質問の受付

本プロポーザルに関して質問がある場合は、質問票（様式3）を提出すること（共同提案の場合は代表事業者が提出）。

(1) 提案書等の作成に係る質問の受付期間（再掲）

令和6年（2024年）11月15日（金）～11月20日（水）午後5時（予定）

(2) 提出方法

質問票に必要事項を記入し、電子メールに添付して行政マネジメント課へ提出する。

※メール送信後、行政マネジメント課に受信確認の電話をしてください。

(3) 質問への回答

質問及びその回答の内容は、令和6年（2024年）11月25日（月）までに本市ホームページ上にて公表。

8 提案書等の提出

参加事業者は、以下のとおり選定に必要な書類を提出すること。

(1) 提案書等提出期間（再掲）

令和6年（2024年）12月9日（月）～12月13日（金）午後5時（予定）

(2) 提出書類

	書類名	注意事項
①	公募型プロポーザル 届出書兼誓約書	指定様式 4（共同提案の場合は様式 4－2）
②	実施体制調書	指定様式 5
③	業務工程表	任意書式（※ 1 週間単位の週間工程表で作成すること）
④	提案書	任意様式（A4、30 ページ以内） ※提案内容は、文章・図表等により簡潔かつ明瞭に記述してください。 ※作成にあたっては、別紙「仕様書」「審査基準」を参考にし、本業務の趣旨を理解した上で、各業務内容における具体的な実施方法や得られる成果物のイメージを含めてください。
⑤	見積書	任意様式。本業務に係る費用を見積もること。
⑥	その他	提案するシステム等の企画や性能が分かる資料等
（提出書類作成に関する注意事項） ・ 全て押印不要とする。 ・ ①～⑥の全てを電子データ（MS-Word、MS-Excel、MS-PowerPoint、PDF 等）として、CD-R に保存すること。 ・ 電子保存の際は、正本（①～⑥を一式）、副本（②～④、⑥を一式）に分けること。 （正副それぞれ 1 つの電子ファイルにまとめる、もしくは、正副でフォルダを分けるなどの方法は問わない） ・ 正本だけに事業者名や担当者を入れ、副本には、事業者名、担当者名及び事業者が特定できる箇所を全てマスキング（黒塗り）し、提出者が分からないような処理を施すこと。 ・ 共同提案の場合は、代表事業者が共同提案者に係る②～⑥の書類も合わせて提出すること。		

(3) 提出方法

正副の電子データが保存された CD-R を 2 部（同じものを 2 部）、行政マネジメント課へ持参（平日の午前 9 時から午後 5 時まで）又は郵送（必着）にて提出すること。

9 プレゼンテーション（プロポーザルに係るヒアリング）

参加事業者は、提出した提案書等に基づき、次のとおりプレゼンテーションを実施すること。

(1) プレゼンテーション実施日（再掲）

令和 6 年（2024 年）12 月 19 日（木）（予定）

※実施日が変更になる場合は、参加事業者に別途連絡を行う。

(2) プレゼンテーション会場等

時間及び場所等の詳細については別途連絡する。

(3) プレゼンテーション出席者

本業務に係る担当者及び営業担当者の参加を含めた3名以内での出席とすること。

また、プレゼンテーションは、本業務に直接携わる者のうち、主となる者が行うこと。

(4) プレゼンテーション審査内容

20分間のプレゼンテーション(20分を経過した場合は、途中でも終了とする)の後、提出書類の内容等に関する質疑応答(30分程度。質疑応答の内容により30分を超える場合もある)を行う。プレゼンテーションの場において、参加事業者名が特定可能となるような表現は行わないこと。また、プロジェクター、スクリーンは市が用意することから、プロジェクター、スクリーンを使用する場合は、行政マネジメント課に事前に連絡すること。その他説明に必要なものは、事業者が用意すること。

(5) その他

プレゼンテーションは非公開とする。

10 選定方法

提案書等及びプレゼンテーションに基づき、コールセンター運營業務委託事業者選定委員会(以下「委員会」という。))が次のとおりに選定を行う。

(1) 契約予定事業者の選定

各委員が選定基準により採点の上、最高得点者を契約予定事業者(最優秀提案者)として決定し、次に高かった者を次点の事業者として決定する。最高得点者が複数の場合は、委員会で協議の上、決定する。また、参加事業者が1者の場合も選定を行う。ただし、評価点が満点の60%に満たない場合は、事業者として選定しない。

(2) 選定における評価基準

別紙「コールセンター運營業務委託審査基準」のとおり。

(3) その他

委員会は非公開とする。

11 結果の公表

選定結果については、契約締結後、本市ホームページで公表するとともに、令和7年(2025年)1月9日(木)までに全ての参加事業者宛に電子メールで通知する(予定)。

12 契約締結等

最優秀提案者との契約は、選定された提案内容を基に、細部について市と協議し、委託上限額内で詳細な業務内容及び契約金額を決定した上で行うものとする。

なお、契約予定業者が何らかの理由により契約締結できなかった場合、次点の事業者と契約交渉を行う。

13 参加事業者の失格

次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

(1) 「4 参加資格」の要件を満たさなくなった場合

- (2) 見積額が事業費限度額を超えている場合
- (3) 提出期限を過ぎて関係書類が提出された場合
- (4) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (5) プレゼンテーションに参加しなかった場合
- (6) 選定の公平性を害する行為があった場合
- (7) 審査会委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合
- (8) 他の提案者と応募提案の内容又はその意思について相談を行った場合
- (9) 各前号に定めるもののほか、選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為や提案に当たり著しく信義に反する行為等、委員会が失格であると認めた場合

14 その他留意事項

- (1) 手続に使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。
- (2) このプロポーザルに参加する費用は全て参加する事業者の負担とする。
- (3) 提出書類の提出後の修正又は変更は認めない。
- (4) 提出書類の著作権は参加する事業者に帰属する。ただし、本市がこのプロポーザル結果の報告、公表等のために必要な場合は、提出書類の内容を無償で利用できるものとする。また、組織内で複写・配付を行う場合がある。
- (5) 提出された書類は返却しない。
- (6) このプロポーザルに係る情報公開請求があった場合は、鎌倉市情報公開条例（平成 13 年 9 月条例第 4 号）に基づき提出書類を公開することがある。
- (7) 「6 参加申込み」の後に、辞退する場合は「辞退届（様式 6）」を提出するものとする（共同提案の場合は様式 6－2）。
- (8) この実施要領に定めのない事項については、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）、地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）、鎌倉市財務規則（平成 7 年規則第 34 号）等関係法令の定めるところによる。