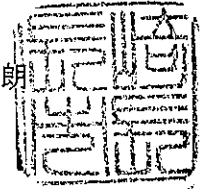


長崎市公告第37号

公募型プロポーザル方式により委託業務の受託者を決定したいので、長崎市プロポーザル方式実施要綱第11条の規定に基づき次のとおり公告する。

令和7年3月27日

長崎市長 鈴木史朗



1 業務の概要

- (1) 件名 長崎市コールセンター運営業務委託
- (2) 業務内容 長崎市コールセンター運営業務委託仕様書による。
- (3) 履行期間 契約締結日から令和12年9月30日まで
- (4) 履行場所 受託者の指定場所
- (5) 予算額 522,489,000円(消費税相当額を含む。)

2 提案資格

次に掲げる要件の全てを満たしていること。

- (1) 長崎市契約規則(昭和39年長崎市規則第26号)第2条第1項に規定する者(同項後段の規定により読み替えて適用する者を含む。)に該当しない者及び同条第2項に該当しないと認められる者であること。
- (2) 参加表明書の提出期限までに、長崎市物品等競争入札有資格者名簿の「受付・案内、電話交換」の業種に登録がある者であること。
- (3) 長崎市競争入札参加資格者指名停止措置要領(平成7年11月7日施行)及び長崎市各種契約等における暴力団等の排除措置に関する要綱(平成24年長崎市告示第85号)の規定による指名停止措置の期間中でない者並びに長崎市事業所実態調査実施要領(平成16年長崎市告示第305号)及び長崎市元請・下請関係適正化指導要綱(平成24年長崎市告示第829号)の規定に基づく入札参加制限措置の期間中でない者であること。
- (4) 会社更生法(平成14年法律第154号)第17条の規定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)第21条の規定に基づく再生手続開始の申立てがあった者(更生計画の認可が決定され、又は再生計画の認可の決定が確定された者を除く。)でないこと。
- (5) 会社法(平成17年法律第86号)第475条若しくは第644条の規定に基づく清算の開始又は破産法(平成16年法律第75号)第18条若しくは第19条の規定に基づく破産手続開始の申立てがあった者でないこと。
- (6) 本案件に参加しようとする者のうちに資本・人的関係がある者が含まれていないこと。
- (7) 委員名の公表から審査結果を市長に報告するまでの間、特定審査委員会の委員に対し、特定の者を有利にし、又は不利にするような働きかけを行っていない者であること。
- (8) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)からプライバシーマークを付与されている者又は情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度における認証を受けている者であること。
- (9) 本事業の履行を複数の事業者で分担するために複数事業者による連合体(以下「コンソーシアム」という。)を結成する場合は、構成員となる全ての者が(1)及び(3)から(8)までの要件を満たすものであること。

ただし、構成員の代表者は(1)から(8)までの要件を全て満たさなければならない。

(10) (9)の場合において、同一コンソーシアムの構成員については、資本・人的関係(コンソーシアムの一構成員の代表者(契約締結権限を有する受任者(以下「受任者」という。))を含む。))が、同一コンソーシアムの他の構成員の代表者(受任者を含む。))を兼ねている場合を除く。)がある2者以上の者が含まれることを妨げない。

(11) 一事業者が複数のコンソーシアムに参加することはできない。また、コンソーシアムに参加する事業者は単独での参加はできない。

(12) 次のいずれかの要件を満たすこと。

ア 本案件に参加しようとする者が元請として地方公共団体(中核市、政令指定都市)と本件業務と同種の総合コールセンター業務の契約を締結し、公告日から起算して過去5年以内に履行した実績がある者であること。

イ 本案件に参加しようとする者と結成するコンソーシアム構成員のうち、主たる業務を行う事業者が元請として地方公共団体(中核市、政令指定都市)と本件業務と同種の総合コールセンター業務の契約を締結し、公告日から起算して過去5年以内に履行した実績がある者であること。

3 説明書の交付期間、場所及び方法

説明書は、本市ホームページからダウンロードして取得すること。ただし、ダウンロードによる取得が困難な場合は、次のとおり、書面により交付するものとする。

なお、書面による交付を希望する場合は、事前に下記(2)まで連絡するものとする。

(1) 説明書の交付期間

公告日から令和7年5月14日(水)午後5時30分まで(ただし、長崎市の休日を定める条例(平成5年長崎市条例第35号)第1条第1項に規定する休日を除く。)

(2) 説明書の交付場所

〒850-8685 長崎市魚の町4番1号(8階)

長崎市企画政策部広報広聴課

電話 095-829-1114

4 参加表明の手続き

(1) 提出書類

ア 公募型プロポーザル参加表明書(第1号様式)

イ 担当者連絡先(様式ア)

ウ 2-(8)の資格を有することを確認できる登録証又は認定書の写し

エ 業務実績等調書(様式ウ)及び記入内容を証明する書類(契約書及び仕様書等の写し、業務が完了したことが分かる書類など)1件

オ コンソーシアムの結成に係る協定書の写し及び代表構成員への委任状(コンソーシアムを結成する場合のみ)

(2) 提出期限

令和7年4月10日(木)午後5時30分まで【必着】(提出期限内に上記3(2)の場所に到達していること。)

(3) 提出方法

持参、郵送(配達証明付き書留郵便に限る。))その他宅配の方法(郵便法(昭和22年法律第165号)第4条第2項及び民間事業者による信書の送達に関する法律(平成14年法律第99号)第2条

第 1 項に規定する信書の送達ができる方法に限る。)による。

※電子メール及びFAXによる提出は受け付けないので留意すること。

5 提案資格の確認及び提案書の提出要請

参加表明書を提出した者について、公募型プロポーザル参加資格確認通知書(第 2 号様式)により参加資格の有無を通知するとともに、プロポーザル参加要請書(第 3 号様式)により提案書の提出を要請する。

なお、提案資格が認められなかった者に対しては、選定しなかった旨及び選定しなかった理由を公募型プロポーザル参加資格確認通知書(第 2 号様式)により通知するものとする。

通知予定日 令和 7 年 4 月 14 日(月)

6 説明書等に対する質問に関する事項

(1) 受付方法

説明書等に対する質問は、質問書(様式キ)に記載の上、電子メール又は FAX により下記(3)に送信すること。併せて、その旨を電話により連絡すること。

なお、提出書類に関する記入方法など事務手続きに関するものを除き、電話等による照会には応じないので留意すること。

(2) 受付期間

令和 7 年 3 月 27 日(木)から令和 7 年 4 月 14 日(月)午後 5 時 30 分まで【必着】

(3) 質問書送付先及び連絡先

〒850-8685 長崎市魚の町 4 番 1 号(8 階)

長崎市企画政策部広報広聴課(電話 095-829-1114)

E-Mail kouhou@city.nagasaki.lg.jp

FAX 095-829-1115

(4) 質問に対する回答

令和 7 年 4 月 18 日(金)までに質問を取りまとめ、質問回答書(様式ク)により提案資格を満たす者すべてに直接電子メール又は FAX で回答する。ただし、質問内容等を考慮した結果、直ちに回答した方がよいと思われるものについては適宜回答する。

7 提案書の提出

(1) 提出書類

説明書 6(1)のとおり

(2) 提出期限

令和 7 年 5 月 15 日(木)午後 5 時 30 分まで【必着】(提出期限内に上記 3(2)に到達していること。)

(3) 提出方法

持参、郵送(配達証明付き書留郵便に限る。)その他宅配の方法(郵便法(昭和 22 年法律第 165 号)第 4 条第 2 項及び民間事業者による信書の送達に関する法律(平成 14 年法律第 99 号)第 2 条第 1 項に規定する信書の送達ができる方法に限る。)による。

※電子メール及びFAXによる提出は受け付けないので留意すること。

8 ヒアリング

(1) ヒアリングの有無 有

(2) 実施予定日令和7年5月22日(木)

※詳細は別途、ヒアリング予定表(様式ケ)にて通知する。

(3) 出席者

5人以内(リモート参加者含む)とする。

(4) その他

ヒアリング用の機材は提案者で用意すること。ただし、ヒアリングに必要なスクリーン及びプロジェクターは本市で用意する。また、説明は事前に提出された提案書に沿って行うこととし、資料の追加は認めない。

なお、気象状況等に応じてテレビ会議方式等でヒアリングを行う場合がある。

9 受託者の決定・非決定に関する事項

特定審査委員会による提案書及びヒアリングの評価結果を基に、最も優れた者を受託候補者として特定する。特定審査委員会からの報告に基づき、受託者を決定し、決定及び非決定結果は、提案書を提出したすべてのものに対し、令和7年5月28日(水)(予定)に通知する。

(1) 評価基準

評価項目		提案書類	評価の視点・判断基準	配点	
組織評価	履行実績	業務実績等調査 (様式ウ)	元請として地方公共団体（中核市、政令指定都市）と本件業務と同種の総合コールセンター業務の契約を締結し、公告日から起算して過去5年以内に履行した実績がある者とする。 30点：同種業務実績が5件以上ある。 20点：同種業務実績が3件以上5件未満ある。 10点：同種業務実績が1件以上3件未満ある。	30	
	業務理解度	業務等の実施方針 (様式オ又は任意様式)	本業務の目的を理解し、①市民サービスの向上、②情報格差の解消及び③業務の効率化の実現につながる提案となっているかを評価する。 50点：本業務の目的を理解し、①～③の実現につながる非常に優れた具体的な提案となっている。 40点：本業務の目的を理解し、①～③の実現につながる優れた提案となっている。 30点：本業務の目的を理解し、①～③の実現につながる提案となっている。 20点：本業務の目的を理解し、①～③の実現につながる提案となっているが、若干の疑義があるものの、調整可能である。 0点：本業務の目的を理解していない。または①～③の実現につながる提案となっていない。	50	
実施方針等評価	業務手順		業務実施手順を示すフローや業務実施のスケジュールの妥当性が高いかを評価する。 50点：業務実施手順が明確で、それらのスケジュールが詳細かつ秀逸であり、業務を円滑・確実に行うために非常に有効である。 40点：業務実施手順が明確で、それらのスケジュールが詳細であり、業務を行うために有効である。 30点：業務実施手順及びスケジュールが妥当である。 20点：業務実施手順及びスケジュールについて妥当性に若干の疑義があるが調整可能である。 0点：業務実施手順及びスケジュールのいずれも妥当でない。	50	
	要員要件	要員体制	業務等の実施手法 (様式カ又は任意様式)	実施にあたっての運営全体の人員配置やその役割の妥当性が高いかを評価する。 20点：実施にあたっての運営全体の人員配置やその役割が具体的であり、コールセンターの運営に非常に有効である。 12点：実施にあたっての運営全体の人員配置やその役割が妥当である。 0点：実施にあたっての運営全体の人員配置及びその役割が妥当でない。	20
		席数・配置		席数とオペレーター配置の方針及び手法の妥当性が高いかを評価する。 20点：品質管理指標の達成に必要な席数、オペレーターの配置の方針及び手法が具体的であり、それらの根拠が明確でコールセンターの運営に非常に有効である。 12点：品質管理指標の達成に必要な席数、オペレーターの配置の方針及び手法が妥当である。 0点：品質管理指標の達成に必要な席数、オペレーターの配置の方針及び手法が妥当でない。	20
		要員のスキルレベルと研修		コールセンター要員のスキルレベルと研修の方針及び手法の妥当性が高いかを評価する。 20点：コールセンター要員のスキルレベルと研修の方針及び手法が具体的であり、コールセンターの運営に非常に有効である。 12点：コールセンター要員のスキルレベルと研修の方針及び手法が妥当である。 0点：コールセンター要員のスキルレベルと研修の方針及び手法が妥当でない。	20
		人材確保と定着		人材の確保と定着についての方針及び手法（地元雇用の考えも含む）の妥当性が高いかを評価する。 20点：人材の確保と定着率向上を図るための方針及び手法（地元雇用の考えも含む）について具体的であり、コールセンターの運営に非常に有効である。 12点：人材の確保と定着についての方針及び手法（地元雇用の考えも含む）が妥当である。 0点：人材の確保と定着についての方針及び手法（地元雇用の考えも含む）が妥当でない。	20
		電話対応等		電話等対応や対応内容の記録に係る業務フローの妥当性が高いかを評価する。 20点：電話等対応や対応内容の記録に係る業務フローについて具体的であり、問い合わせに対し迅速かつ的確に対応するために非常に有効である。 12点：電話等対応や対応内容の記録に係る業務フローが妥当である。 0点：電話等対応や対応内容の記録に係る業務フローが妥当でない。	20
	災害・障害対策		災害・停電時のコールセンター機能確保のための方針及び手法の妥当性が高いかを評価する。 20点：災害・停電時のコールセンター機能確保のための方針及び手法が具体的であり、コールセンターの運営に非常に有効である。 12点：災害・停電時のコールセンター機能確保のための方針及び手法が妥当である。 0点：災害・停電時のコールセンター機能確保のための方針及び手法が妥当でない。	20	

評価項目		提案書類	評価の視点・判断基準	配点
実施方針等評価	品質要件	業務等の実施手法 (様式カ又は任意様式)	サービスレベルの確保や向上を図るための方針及び手法の妥当性が高いかを評価する。 30点：サービスレベルの確保や向上を図るための方針及び手法が具体的であり、コールセンターの運営に非常に有効である。 24点：サービスレベルの確保や向上を図るための方針及び手法が具体的であり、コールセンターの運営に有効である。 18点：サービスレベルの確保や向上を図るための方針及び手法が妥当である。 12点：サービスレベルの確保や向上を図るための方針及び手法について妥当性に若干の疑義があるが調整可能である。 0点：サービスレベルの確保や向上を図るための方針及び手法が妥当でない。	30
	設備・場所 運営場所		運営場所、フロア環境の方針の妥当性が高いかを評価する。 20点：運営場所、フロア環境の方針について具体的であり、コールセンターの運営に非常に有効である。 12点：運営場所、フロア環境の方針が妥当である。 0点：運営場所、フロア環境の方針が妥当でない。	20
	情報セキュリティ要件		運営場所やシステム・ネットワーク等の情報セキュリティ対策の妥当性が高いかを評価する。 20点：運営場所やシステム・ネットワーク等の情報セキュリティ対策について具体的であり、コールセンターの運営に非常に有効である。 12点：運営場所やシステム・ネットワーク等の情報セキュリティ対策が妥当である。 0点：運営場所やシステム・ネットワーク等の情報セキュリティ対策が妥当でない。	20
提案内容評価	システム要件 FAQ・対応履歴システムの構築	任意様式	FAQ・対応履歴システムについて誰もが見やすく、検索しやすい画面構成や検索機能等について妥当性が高く、市民等が利用しやすく、知りたい情報を探して解決につながるような効果的な構成となっているかを評価する。 50点：FAQ・対応履歴システムについて、誰もが見やすく検索しやすい画面構成や検索機能等について具体的であり、市民等が利用しやすく、知りたい情報を探して解決につながるような非常に効果的な構成となっている。 40点：FAQ・対応履歴システムについて、誰もが見やすく検索しやすい画面構成や検索機能等について具体的であり、市民等が利用しやすく、知りたい情報を探して解決につながるような効果的な構成となっている。 30点：FAQ・対応履歴システムの画面構成や検索機能等について妥当であり、市民等が利用しやすく、知りたい情報を探して解決につながるような構成となっている。 20点：FAQ・対応履歴システムの画面構成や検索機能等について妥当性に若干の疑義があるが調整可能である。 0点：FAQ・対応履歴システムの構成が妥当でない。	50
	FAQ・対応履歴システムの運用	任意様式	FAQ・対応履歴システムの承認フロー等の運用手法や分析改善提案等の運用について妥当性が高く、本市の業務の効率化につながるものとなっているかを評価する。 50点：FAQ・対応履歴システムの承認フロー等の運用手法や分析改善提案等の運用について具体的であり、本市の業務の効率化につながり、コールセンターの運営に非常に有効である。 40点：FAQ・対応履歴システムの承認フロー等の運用手法や分析改善提案等の運用について具体的であり、本市の業務の効率化につながり、コールセンターの運営に有効である。 30点：FAQ・対応履歴システムの承認フロー等の運用手法や分析改善提案等の運用について妥当であり、本市の業務の効率化につながるものとなっている。 20点：FAQ・対応履歴システムの運用手法や運用について妥当性に若干の疑義があるが調整可能である。 0点：FAQ・対応履歴システムの運用手法や運用が妥当でない。	50
自由提案評価	自由提案	任意様式	本仕様書に記載がない事項で、予算の範囲内で市民サービスの向上や業務の効率化等の取り組みについて評価する。 30点：市民サービスの向上や業務の効率化等につながるコールセンターの運営に効果的で非常に有効な取り組みとなっている。 20点：市民サービスの向上や業務の効率化等につながるコールセンターの運営に有効な取り組みとなっている。 10点：市民サービスの向上や業務の効率化等につながる取り組みの提案が示されている。 0点：提案が示されていない。※本項目は0点でも失格とならない。	30
参考見積	業務コストの妥当性	参考見積書 (様式エ)	業務コストの妥当性について以下の通り評価する。※小数点切り捨て 配点(100点)×各提案者の参考見積額のうち最低額÷各提案者の参考見積額	100
合計				550
<p>※合計点が最も高い者が複数いる場合は、最も高く評価した委員の数が多かった提案者を受託候補者とする。さらに、その委員の数が同数の場合は、評価項目「業務理解度」に対する出席委員合計の点数が高かった提案者を受託候補者とする。さらに前述が同数の場合は、参考見積額が最も低い者を受託候補者とする。さらに、前述の金額が同額であった場合は、くじにより受託候補者を特定する。</p> <p>※評価項目の各項目において、出席委員半数以上の評価が0点のものがある場合は当該企画を失格とする(ただし自由提案は除く)。また、出席委員数×270点未満の場合も当該企画を失格とする。</p> <p>※業務規模と参考見積額が大きく乖離していると判断した際は、長崎市から当該事業者へ聴き取りを行い、業務コストの妥当性が認められない場合は失格とする。</p>				

(2) 審査会委員は次のとおりとする。

氏名	役職名
日向 淳一郎	企画政策部 部長
宮本 昌明	広報広聴課 主幹
中里 昌弘	都市経営室 室長
大塚 修	庁舎管理課 課長
廣田 公平	防災危機管理室 室長
藤田 郁世	中央地域センター 所長
前田 裕子	高齢者すこやか支援課 課長
首藤 充	障害福祉課 課長
中村 優喜	情報統計課 係長
亀本 廉	広報広聴課 職員

10 契約書の作成の要否 要

11 その他

- (1) 本手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本通貨に限る。
- (2) 提出期限までに参加表明書が到達しなかった場合及び提案者としての提案資格を確認された旨の通知を受けなかった場合は、提案書を提出できない。
- (3) 参加表明書及び提案書の作成及び提出に係る費用は、提案者の負担とする。
- (4) 提出された参加表明書及び提案書は、返却しない。
- (5) 提出された参加表明書及び提案書は、提案資格の確認及び受託者の特定以外に提案者に無断で使用しない。ただし、長崎市情報公開条例(平成 13 年長崎市条例第 28 号)に基づき、開示することがある。
- (6) 提出期限後における参加表明書及び提案書の差替え及び再提出は認めない。また、提案書に記載した配置予定の従事者は特段の事情がない限り変更することができない。
- (7) 次の場合は、以後の提案資格を喪失し、参加表明書及び提案書を無効とする。また、指名停止措置を行うことがある。
 - ア 提案資格を満たさないこととなった場合
 - イ 参加表明書、提案書等に虚偽の記載をした場合
- (8) 成果品に関する権利は、受託者固有の知識及び技術を除き、全て本市に帰属する。
- (9) 受託者は、本業務を実施する場合においては、担当課と綿密に打合せを行うなど、相互の信頼関係を維持し、かつ、守秘義務を遵守しなければならない。また、契約終了後においても、知り得た情報を一切漏洩してはならない。

12 担当課

〒850-8685 長崎市魚の町4番1号(8階)

長崎市企画政策部広報広聴課(担当 佐藤)

電話 095-829-1114

E-Mail kouhou@city.nagasaki.lg.jp F A X 095-829-1115