

# 西宮市総合コールセンター構築・運用業務委託公募型プロポーザル 募集要項

## 1. 業務名

西宮市総合コールセンター構築・運用業務

## 2. 業務内容

本業務は、市民からの多種多様な問合せ電話に対し、FAQを参照しながら、委託先のオペレーターが時間外や土日祝も含め電話での一次対応等を行う総合コールセンターを構築し、その運用を行うものである。

また、今回の総合コールセンターの構築及び運用においては、現在本市本庁舎で職員が実施している代表電話交換業務もあわせて業務委託し、総合コールセンターにおいて実施するものである。

なお、本業務の目的（期待される効果）は、以下のとおりである。

### （1）市民サービスの向上

- ・閉庁時（夜間、休日）でも問合せ対応を行うことができる。
- ・インターネット未利用者も等しく情報を入手できる。
- ・問合せ先と情報の一元化により、対応の統一化を図る。

### （2）職員の業務負担の軽減

- ・定型的な問合せが減り、時間を有効活用できる。

### （3）市民ニーズの把握と蓄積データの活用

- ・入電傾向や対応履歴の分析が可能となる。
- ・市民への情報提供方法などの改善につなげる。
- ・ホームページに掲載するFAQの内容を充実させ、市への問合せを減らす。

詳細については、「西宮市総合コールセンター構築・運用業務仕様書（以下「仕様書」という。）」のとおりである。

## 3. 選定方式

公募型のプロポーザル方式により参加表明書等及び企画提案書等を求め、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委託先候補を特定する。

## 4. 履行期間

### （1）構築等設置準備期間

契約締結日から令和5（2023）年5月31日まで

なお、代表電話交換業務に必要な部分については、令和5（2023）年1月31日までに構築を完了することとする。

### （2）運用業務期間

#### ア 代表電話交換業務

令和5（2023）年2月1日から令和10（2028）年5月31日まで

#### イ 問合せ対応業務

令和5（2023）年6月1日から令和10（2028）年5月31日まで

## 5. 委託上限額

468,452,000 円（税込）

（構築及び全運用期間の合計。運営設備、消耗品、光熱費等及び要員に要する費用の全てを含む。）

ただし、令和5年2月1日から3月31日までの代表電話交換業務先行実施期間に相当する委託料の上限は4,367,000円（税込）とする。

## 6. 参加資格要件

プロポーザルへの参加を希望する者は、次に掲げる資格要件を全て満たさなければならない。また、契約締結までの間に、以下の参加資格要件を有しなくなった場合は、その時点で失格とする。

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (2) 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き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き開始の申立てがなされていない者であること。
- (3) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律77号）第2条第2号に掲げる暴力団及びそれらの利益となる活動を行う者でないこと。
- (4) 法人の場合は、法人税や消費税等を、個人の場合は所得税や消費税等を完納していること。
- (5) 西宮市から指名停止を現に受けていない者であること。
- (6) 専門技術者等、十分な業務遂行能力を有し、適正な執行体制を有していること。
- (7) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）によるプライバシーマーク又はISMS(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こと。
- (8) 本市の指示に柔軟に対応できること。

※「西宮市指名競争入札参加資格者名簿」への登載は参加資格要件とはしないが、登載されていない法人の場合は、印鑑証明書、納税証明書（国税等、西宮市内に本店（本社）を有する場合は市税）、商業登記履歴事項全部証明書を提出すること。

## 7. 全体スケジュール

項目	日程
① 募集開始（ホームページ）	7月13日（水）
② 質問書の提出期限	7月20日（水）17時
③ 質問書への回答	7月27日（水）
④ 参加表明書等の提出期限	8月3日（水）17時
⑤ 一次評価：類似業務の受注実績書等に基づく書類審査	8月4日（木）～9日（火）
⑥ 一次評価結果の通知	8月10日（水）
⑦ 企画提案書等の提出期限	8月17日（水）17時

⑧ 二次評価：企画提案書等に基づくプレゼンテーション及びヒアリング並びに価格評価	8月24日（水）又は26日（金）
⑨ 最終結果通知	8月下旬（予定）
⑩ 契約締結	10月上旬（予定）

## 8. 質問等の受付

仕様書等の内容について質問がある場合は、質問書（様式第7号）を以下の期限までに電子メールで提出すること。なお、質問書の送信後は必ず12に記載の担当者へ電話連絡を行うこと。

### (1) 提出期間

令和4（2022）年7月20日（水）17時必着

※提出期限を過ぎたものは一切受け付けない。

### (2) 提出先

質問書を電子メールにて12に記載の提出先へ提出すること。

### (3) 回答方法

全ての質問及び回答をとりまとめたものを7月27日（水）に、西宮市ホームページで公開することとし、個別の回答は行わない。ただし、質問者の特殊な技術、ノウハウ等に係るもの、質問者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのあるものについてはこの限りではない。

## 9. 参加表明書等・企画提案書等の提出について

本業務のプロポーザルへの参加を希望される方は、下記のとおり「参加表明書等」・「企画提案書等」を12に記載の提出先へ郵送又は持参により提出すること。

### (1) 提出書類（参加表明書等）

提出書類	様式	提出部数
① 参加表明書	様式第1号	1部（原本）・5部（写し）
② 会社概要	様式任意（パンフレット可）	6部
③ 類似業務の受注実績書	様式第2号	15部（うち社名等抜いたものを6部）
④ 類似業務の受注実績等を証する資料写し	様式任意	6部
⑤ 業務監督者（※）の業務実績書	様式第3号	15部（うち社名等抜いたものを6部）
⑥ 情報セキュリティ認証資格一覧表	様式第4号	6部
⑦ 情報セキュリティ認証資格を証する資料写し	様式任意	6部

⑧ 西宮市指名競争入札参加資格者名簿」への登載していない場合 ・印鑑証明書 ・納税証明書（国税等） ・納税証明書（西宮市税） ・商業登記履歴事項全部証明書		各1部（原本）・各5部（写し）
---	--	-----------------

※業務監督者とは、総合コールセンターの管理や運営を実質的に統括するセンター長、マネージャー、その他これに類する役職の者をいう。

(2) 提出書類（企画提案書等）

提出書類	様式	提出部数
① 企画提案書	様式任意	
② 企画提案書記載項目対応表	様式第5号	各15部（うち社名等抜いたものを各6部）
③ 見積書	様式第6号	1部
④ その他企画提案書の記載事項に関連する資料	様式任意	各15部（うち社名等抜いたものを各6部）

(3) 提出期間

ア 参加表明書等：7月13日（水）～8月3日（水）17時

イ 企画提案書等：8月10日（水）～8月17日（水）17時

※土日祝及び受付時間（9時～17時）外、提出期限を過ぎたものは一切受け付けない。

(4) 提出方法

郵送又は持参にて提出すること。

・郵送の場合は、書留郵便等の記録が残る方法で提出すること。

（郵送による場合での事故等による未着について、市は一切の責任を負わない。）

(5) 提出先

12に記載の提出先へ提出すること。

(6) 提出書類の作成要領及び注意点

ア 上記（1）及び（2）の提出書類で社名等抜いたものについては、社名を「●●」とするなど、提案者が特定されないように作成すること。表紙だけでなく、本文中の記載にも注意すること。

イ 別添「参加表明書等・企画提案書等作成要領」及び「企画提案書記載項目」を参考に作成すること。

(7) 見積書（様式第6号）

見積書には、算出根拠を別紙として添付すること。

総合コールセンターの構築及び運用に伴うに必要な全ての費用を計上すること。提案内容のうち、下記①②がそれぞれわかるようにすること。

①構築費用

②運用費用

なお、令和5年2月1日から3月31日までの令和4年度代表電話交換業務の運用費用が分かるようにすること。

※別添「企画提案書記載項目」の「3運用業務（6）災害等緊急時対応イ時間延長等」及び「4その他（2）追加提案等」に要する費用は含めないこと。

(8) その他の留意事項

- ア 提出書類は一応募者につき一提案とする。
- イ 提出に要する諸費用は全て提出者の負担とする。
- ウ 提出書類の著作権は、提出者に帰属する。
- エ 提出書類の提出後、差し替え及び追加等は認めない。
- オ 提出書類に記載された業務監督者は契約後に原則変更できないものとする。
- カ 提出書類は返却しない。
- キ 提出書類は西宮市情報公開条例に基づき、一部公開されることがある。
- ク 提案に係るプレゼンテーションの実施については、提出書類を確認ののち、事務局より連絡する。
- ケ 業務監督者は、プレゼンテーションに参加することとする。

10. 審査及び選考等

(1) 審査の流れ（「7全体スケジュール」⑤～⑧参照）

ア 1次評価：類似業務の受注実績等に基づく書面審査

参加表明書等をもとに、6に定める参加資格要件を全て満たす者(以下「有資格応募者」という。)について、提出書類の内容から業務遂行能力を審査した上で、市職員で構成する委託先候補特定委員会（以下「委員会」という。）が上位5者を委託先候補として選定する。有資格応募者が5者以下の場合は、提出書類の内容を審査した上で、全ての有資格応募者を委託先候補として選定する。

イ 2次評価：企画提案書に基づくプレゼンテーション及びヒアリング並びに価格評価

1次評価を通過した者は企画提案書等をもとに、プレゼンテーションを実施する。プレゼンテーション後、委員会によってヒアリングを実施し、審査する。

あわせて、見積書をもとに価格評価を行う。

【実施日時】

令和4（2022）年8月24日（水）又は26日（金）

※1者あたりの説明（プレゼンテーション）時間は25分以内、ヒアリングは20分程度を予定。

【実施場所】

西宮市役所庁舎内又は周辺

※WEB会議（ZOOM等）方式で実施する場合もある。

【出席者】

配置予定の業務監督者を含め、4名以内とする。

※業務監督者は必ず出席すること。

ウ 1次評価及び2次評価の結果に基づき、委託先候補を特定する。

(2) 審査項目と評価対象

審査項目	評価対象	配点割合	
1次 業務遂行能力	類似業務の受注実績書（様式第2号：応募者の実力） 業務監督者の業務実績書（様式第3号：業務監督者の経験及び能力）	30	
2次 （企 画提 案書 に基 づく プレ ゼン テー ショ ン）	基本事項	企画提案書【1（1）提案のコンセプト等（2）適性及び専門性（3）提案者の特徴及びアピール点】	5
	構築業務	企画提案書【2（1）業務管理（2）運営場所（3）運用体制（4）研修（5）電話設備（6）情報処理設備（7）FAQの整備及び更新】	36
	運用業務	企画提案書【3（1）対応業務（2）業務報告（3）改善活動（4）本市事務事業の改善提案等（5）本市職員向けレポートの作成（6）災害等緊急時対応】	14
	その他	企画提案書【4（1）想定入電件数との乖離への対応（2）追加提案等】	5
2次 価格評価	見積書（様式第6号：構築費用及び運用費用の合計）	10	
合計		100	

(3) 審査方法及び選定結果

- ア 1次評価（業務遂行能力）及び2次評価（企画提案書に基づくプレゼンテーション及び価格評価）の評価点の合計が最も高い者を委託先候補として特定する。
- イ 最も高い評価点を獲得した者が複数いた場合は、委員会の合議により特定する。
- ウ 参加者が1者になった場合でも評価を行い、委員会で対応を協議する。
- エ 選定結果については、全ての者に対して個別に文書で通知する。

(4) 委託先候補の特定後について

所管課と特定された委託先候補は、業務内容等について企画提案書をもとに協議し、その内容を決定する。その後、契約の準備が整った段階で契約を締結する。契約にあたっては、原則本市が定めた契約書を使用する。本市のホームページで閲覧できるので、事前に記載内容を確認しておくこと。（<https://www.nishi.or.jp/jigyoshajoho/keiyaku/kisoku/keiyakusho.html>）

(5) 失効及び無効

- 以下のいずれかに該当する場合は、選定の前後を問わず失格とする。
- ア 提出期限、提出先、提出方法に適合していない場合
- イ 見積書記載の構築及び全運用期間の合計金額（税込）又は令和5年2月1日から3月31日までの代表電話交換業務先行実施期間に相当する委託料（税込）が委託上限額を超えている場合
- ウ 提出書類に虚偽の記載があった場合
- エ 審査の公平性を害する行為や信義に反する行為があった場合

1 1. その他

総合コールセンターの席数等を見積もるための参考として、令和3年6月～4年5月にPBXログ調査により取得した本庁舎周辺施設567番号のログデータ（日別・番号別の着信回数及び通話時間）をCSVファイル等で提供することが可能であるので、希望する事業者は下記12の担当者まで電子メールにて申し出ること。

1 2. 本提案募集についての問い合わせ及び書類の提出先

西宮市政策局政策総括室政策推進課（担当：池田・辻野）

〒662-8567 西宮市六湛寺町10-3（本庁舎4階）

Tel：0798-35-3600、Fax：0798-23-3084

E-mail：seisaku@nishi.or.jp

以上