

札幌市コールセンター運営業務  
公募型企画競争 提案説明書

令和6年5月

札幌市総務局市民の声を聞く課

## 1 目的

本市では、札幌市コールセンターを設置し、市政に関するさまざまな問合せに一元的に対応することで、市民の利便性向上を図るとともに、本市職員が行う問合せ対応や各種申込受付などを札幌市コールセンターが代行することにより業務負担軽減を実現している。

昨今は人材の確保が難しい状況が続く中、コールセンターの運営手法も多様化しており、札幌市コールセンターにおいても、事業規模やサービス内容に応じた効果的・効率的な運営が求められる。また、自治体総合コールセンターとして、通信障害や自然災害などのリスクに適切に備え、継続的に事業を運営できる体制を確保していくことが必要となっている。

以上のことから、限られた予算・資源を効果的・効率的に活用し、市民サービスの向上や行政の効率化を実現していくため、事業者の企画力・技術力等を業務に反映させることを目的とし、「札幌市コールセンター運營業務」の公募型企画競争（プロポーザル）を実施する。

## 2 契約概要

### (1) 業務名

札幌市コールセンター運營業務

### (2) 基本業務内容

別紙「仕様書」のとおり。

### (3) 契約方法

公募型企画競争により選定された契約候補者との随意契約

### (4) 告示日

令和6年5月27日

### (5) 契約期間

契約締結日から令和11年11月30日まで

#### ア 準備期間

契約締結日から令和6年11月30日まで

#### イ 履行期間

令和6年12月1日から令和11年11月30日まで

### (6) 契約限度額

518,400,000円以内（60か月分、消費税及び地方消費税相当額を含む）

### (7) 必要書類の交付

札幌市公式ホームページの市民の声を聞く課ホームページ（URL：<https://www.city.sapporo.jp/callcenter/nyusatsu/kikakukyousou2024.html>）で公開するほか、同課窓口（9に記載の問合せ先参照）にて交付可。

### 3 参加資格

#### (1) 資格要件

次の要件をすべて満たすものとする。

- ア 過去に自治体が発注するコールセンター業務の受託実績を有していること。
- イ 令和4～7年度札幌市競争入札参加資格者名簿（物品・役務）において、「情報サービス、研究・調査企画サービス業」に業種が登録されている者であること。
- ウ 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。
- エ 会社更生法による更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法による再生手続開始の申立てがなされている者（手続開始の決定後の者は除く。）等経営状態が著しく不健全な者でないこと。
- オ 札幌市競争入札参加停止等措置要領に基づく参加停止措置を受けている期間中でないこと。
- カ 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成25年条例第6号）第2条第2号に規定する暴力団員又は同条例第7条に規定する暴力団関係事業者に該当しない者であること。
- キ 事業協同組合等の組合がこの公募型企画競争に参加する場合は、当該組合等の構成員が、構成員単独での公募型企画競争参加を希望していないこと。
- ク 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証又は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付与を受けていること。

#### (2) 参加資格の喪失

本企画競争において、企画提案者が参加資格を有することを確認したときから審査が確定するまで（契約候補者にあつては契約を締結するまで）において、次のいずれかに該当するときは、提出された企画提案に関する評価は行わず、又は契約候補者としての選定を取り消すこととする。

- ア 資格要件を満たしていないことが判明し、又は満たさないこととなったとき
- イ 提出書類に虚偽の記載をしたことが判明したとき、又は提出書類の提出期限、提出先、提出方法、記載を要する事項が、本提案説明書及び各様式にて定めた内容に適合していないとき
- ウ 不正な利益を図る目的で、「札幌市コールセンター運営業務に係る企画競争実施委員会（以下、「実施委員会」という。）」の委員等と接触し、又は利害関係を有することとなったとき
- エ 審査の公平性を害する行為を行ったとき
- オ その他、本提案説明書等に定める手続き、方法等を遵守しないとき

#### (3) 参加資格についての申立て

本企画競争において、参加資格を満たさないもしくは満たさないこととなった

等の通知を受けた日の翌日から起算して 10 日（札幌市の休日を定める条例で規定する休日を除く。）以内に、その理由等について書面により求めることができる。

#### 4 参加手続きに関する事項

##### (1) 日程

項目	期日
企画提案の公募開始	令和 6 年 5 月 27 日 (月)
質問書の提出期限	令和 6 年 6 月 7 日 (金)
質問書への回答期限	令和 6 年 6 月 13 日 (木)
参加意向申出書の提出期限	令和 6 年 6 月 17 日 (月)
参加資格の確認結果通知	令和 6 年 6 月 20 日 (木)
企画提案書の提出期限	令和 6 年 6 月 28 日 (金)
ヒアリング審査	令和 6 年 7 月 17 日 (水)
審査結果通知	令和 6 年 7 月 24 日 (予定)
契約締結	令和 6 年 8 月下旬 (予定)

※ 提出期限については、各期日の 17 時必着とする。

##### (2) 提出書類

別紙 1 「企画提案書作成要領」のとおり。

##### (3) 本件の仕様等に対する質問及び回答

###### ア 質問の受付

令和 6 年 6 月 7 日（金）17 時までに質問書（様式 2）を、下記 9 に記載の提出先へ電子メールにより提出すること。件名は「札幌市コールセンター運営業務公募型企画競争に関する質問書」とすること。

なお、電話による質問は受け付けない。

###### イ 質問への回答

回答は、令和 6 年 6 月 13 日（木）17 時までに、ホームページで公開する（質問者の名称は非公開）。

なお、受付期限までに到着しなかった質問については回答しない。

##### (4) 貸出資料

仕様書表 4 に記載の業務マニュアル等について貸出を行う。

貸出資料については、令和 6 年 5 月 27 日（月）～令和 6 年 6 月 21 日（金）の期間に、電子媒体（CD-ROM 等）にて貸出を行うものとする。返却期限は令和 6 年 6 月 28 日（金）17 時とする。希望者は下記 9 に示す担当部署に電子メールにて、

申し込みを行うこと（電子メールの件名は「札幌市コールセンター運営業務\_貸出資料申し込みについて」とすること）。貸出は原則として10時～12時、13時～16時の間に行うものとする。

なお、貸出にあたっては、「資料貸出申請書」（様式3）に記入・提出すること。

## 5 選定方法

### (1) 参加資格の確認

参加意向申出書の提出があった企画提案者の参加資格を、上記3-(1)に基づき確認し、確認結果は4-(1)に指定する期日までに企画提案者に通知する。

### (2) 企画提案書の提出

企画提案書全体を通じて、本業務の目的を理解し、仕様書の内容を満たしていること。

なお、企画提案書に記載すべき項目については、別紙1「企画提案書作成要領」を、評価基準・配点については、別紙2「評価項目及び評価基準表」を参照すること。

また、企画提案書の提出後の差替え等は、原則として認めない。

### (3) 企画提案書の説明及び質疑応答

参加資格の確認及び企画提案書の提出後、参加者による提案内容の説明（プレゼンテーション）及び質疑応答（ヒアリング）を実施する。

1企画提案者当たり、30分（提案説明15分、質疑応答15分）を目安とし、企画提案者の出席者は最大3名までとする。

なお、実施日時等の詳細は参加者に別途通知する。

## 6 契約候補者の選定

### (1) 選定方法

札幌市コールセンター運営業務に係る企画競争実施委員会（以下、「実施委員会」という。）の審査において、別紙「評価項目及び評価基準表」により総合的に審査し、総得点が最低評価基準点（満点の6割）を超え、かつ、最も高い点数の提案者を契約候補者とする。

総得点が最も高い提案をした者が2者以上いる場合、実施委員会で協議の上、それらの中から契約候補者を選定する。

企画提案者が1者のみである場合は、実施委員会が定める最低評価基準点（満点の6割）を超えていれば契約候補者として選定する。

### (2) 結果通知

審査結果は、すべての企画提案者に対して文書により通知する。

### (3) 評価についての疑義の申立て

企画提案者は自らの評価に疑義があるときは、選定結果に係る通知を受けた日の翌日から起算して3日（札幌市の休日を定める条例で規定する休日を除く。）以内に、自らの評価について書面により疑義の申立てを行うことができる。

## 7 契約

実施委員会において選定された契約候補者と札幌市の間で、企画提案内容を基に、仕様等詳細に関する協議を行い、特定者を相手方とする随意契約により契約を締結する。本業務の委託契約の手続きについては、札幌市契約規則による。

上記契約手続きにおいて、企画提案書に記載した事項の変更は、原則として認めない。

契約後は、運用開始日までの準備計画について、速やかに本市担当へ提出し承認を得ること。

なお、契約候補者が上記3-(1)のいずれかに該当しないこととなった場合、契約を締結しないことがある。

また、契約候補者との交渉が不調に終わった場合、実施委員会による審査において次点とされた者と交渉する場合がある。

## 8 その他留意事項

- (1) 企画提案書の著作権は、各企画提案者に帰属する。
- (2) 札幌市が本企画競争及び本業務の実施に必要と認めるときは、企画提案書を札幌市が利用（必要な改変を含む）することを許諾するものとする。この場合は、あらかじめ企画提案者に通知するものとする。
- (3) 企画提案者は、企画提案者自身が企画提案書を作成したこと及び第三者の著作権等いかなる知的財産権を侵害するものではないことを保証するものとする。
- (4) 企画案の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、企画提案者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ本市に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。
- (5) 提出された企画提案書、その他本企画競争の実施に伴い提出された書類について、札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号）に基づき公開請求があったときは、同条例の定めにより公開する場合がある。
- (6) 提出書類の作成・提出に係る費用は、企画提案者の負担とする。
- (7) 提出された企画提案書等の資料は返却しない。また、期限後の差替・再提出は認めない。

## 9 本件に関する問合せ先及び書類の提出先

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎1階  
札幌市総務局広報部市民の声を聞く課 担当：浅川  
TEL：011-211-2045 Eメール：koe.kiku@city.sapporo.jp