

見積参加者選考調書（特定随意契約用）

調達件名	令和8年度敬老優待乗車証制度改正に係るコールセンター運營業務
発注課	保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課
選定事業者	株式会社アイヴィジット
随意契約の理由（相手方を特定した理由を含む。）	
<p>敬老パス制度の見直しにあたり、令和7年6月に全対象者約45万人への悉皆通知および広報を実施いたしました。これにより一定の周知が図られ、問い合わせ件数は各区役所の通常体制で対応可能な範囲に収束するものと見込んでおりました。</p> <p>しかしながら、制度開始が間近に迫った現在、広報さっぽろへの掲載に加え、テレビ放映や新聞報道等のメディア露出が相次いだことで、市民の関心が再び高まっております。その結果、コールセンターおよび各区役所への問い合わせが予想を上回り増加している状況にあります。</p> <p>こうした予期せぬ問い合わせの増加に迅速に対処し、市民への適切な案内体制を維持するためには、コールセンターの設置が必要となりますが、年度当初から一般競争入札等を行った場合、受託事業者の選定や契約準備、オペレーターの研修等に時間を要し、業務開始は早くとも6月以降となる見通しです。これでは、現在の急増する問い合わせ対応に間に合わず、各区の業務に支障をきたし、市民サービスの低下を招く恐れがあります。</p> <p>このため、コールセンターの設置にあたり、本業務を準備期間なしに直ちに遂行できる事業者を選定する必要がありますが、令和7年度の本業務受託事業者である「株式会社アイヴィジット」は、これまで高齢者の健康寿命延伸施策や敬老パス制度の見直しに関する市民対応を行っており、業務ノウハウや職員のスキルを蓄積し、適切な運営実績を有しています。</p> <p>以上のことから、同社は準備期間を必要とせず、本業務を速やかに実施できる唯一の事業者であると判断できるため、「株式会社アイヴィジット」と随意契約を締結し、コールセンターを設置することといたします。</p> <p>なお、設置期間は令和8年4月～5月とし、以降の設置については、受電状況等を勘案しながら再度検討することといたします。</p>	
根拠法令	<p>地方自治法施行令第167条の2第1項第1号</p> <p>札幌市物品・役務契約等事務取扱要領第91条第1項（ウ）</p>

決定日	令和8年3月16日
-----	-----------