

見積参加者選考調書（特定随意契約用）

調 達 件 名	札幌市コールセンター増席対応業務（戸籍への氏名の振り仮名記載）
発 注 課	デ）スマートシティ推進部住民情報課
選 定 事 業 者	リンケージサービス株式会社
随意契約の理由（相手方を特定した理由を含む。） 戸籍法改正及び戸籍に記載する振り仮名を記載した通知書の発送に伴う問い合わせ対応については、各区戸籍住民課の事務負担を軽減するため、コールセンターを開設して問い合わせ対応の体制を整備する必要がある。 体制の整備にあたっては、通知書発送直後に急増が見込まれる問い合わせの他、令和8年5月頃まで恒常的に一定数の問い合わせが見込まれることから、これらに対応できるよう整備する必要がある。 札幌市コールセンターで体制を整備した場合、通知書発送直後に急増が見込まれる問い合わせについては期間を定めてオペレーション席を増席して対応することができ、専用コールセンターを新規開設するよりもイニシャルコストが削減できる。 また、契約期間終了後は通常の戸籍住民課関連の問い合わせと同様に平常業務として対応することで恒常的な対応が可能となり、引き続き各区戸籍住民課の事務負担が軽減される。 以上の通り、「札幌市コールセンター運營業務」を受託している上記事業者には本業務を委託することは、他の事業者に委託することと比較し、経費の節減が確保でき、各区戸籍住民課の事務負担も軽減できるため、競争に付すよりも有利と認められる。 よって、地方自治法施行令第167条の2第1項第6号に基づき、上記事業者を本業務の契約の相手方として選定する。	
根拠法令	地方自治法施行令第167条の2第1項第6号

決 定 日	令和7年4月11日
-------	-----------