

横須賀市コールセンター運營業務及び  
上下水道局代表電話交換業務委託

公募型プロポーザル実施要領

横須賀市経営企画部広報課

令和5年（2023年）3月

※令和5年4月14日改訂。赤字個所を追記

## 1 件名

横須賀市コールセンター運營業務及び上下水道局代表電話交換業務委託

## 2 背景と目的

横須賀市では市民サービスの向上ならびに市職員の業務効率化を図ることを目的に問合せ窓口として、「電話交換」と「コールセンター」のサービスを運営している。

電話交換は現在の本庁舎開設時から、コールセンターは平成17年9月から開設し、現在は両サービスとも業務委託にて個別に契約し、運用しているが、現在の自治体のおかれた環境変化を踏まえ、問合せ業務の今後のあり方を検討し、両サービスを統合することとした。

当事業ではDX推進の取組みの一環として、業務の棚卸とサービスの見直しを行い、デジタル技術の積極的な活用による市民サービスのさらなる向上と職員の生産性向上を目指している。

今回の業務委託は、単なる事業の継承・更改ではなく、「次世代型・自治体コールセンターの追求」をコンセプトとして、従来型のサービスにとられない実効性のあるアイデアを市、事業者双方で出し合い、一体となって運営を推進するものである。

「Well-Being」（市民がいきいき暮らせる街づくりと職員の働きやすい職場づくり）を目指し、時代の変化に柔軟に対応できる横須賀市の新しいコールセンターを構築する。

## 3 提案内容

- (1) 横須賀市コールセンター運營業務及び上下水道局代表電話交換業務（以下、「コールセンター等」という。）の構築の提案
- (2) コールセンター等の運営についての提案
- (3) 今後の自治体における総合コールセンターのT o B e（あるべき姿）についての提案

※作成資料等の詳細は、別紙「企画提案書等作成要領」による

## 4 履行期間

- (1) コールセンター等の構築期間  
契約日から令和5年（2023年）11月30日まで
- (2) コールセンター等の運営期間  
令和5年（2023年）12月1日から令和10年（2028年）11月30日まで（5年間）。ただし、契約は単年度契約とし、コールセンター等に係る予算が本市議会で承認され、本市及び受託者双方が合意した場合は、次年度も随意契約することができる。  
この場合において、契約内容は前年度と同条件（同単価）を原則とするが、市民サービス向上等のため、仕様の見直しや契約金額の変更について協議できるものとする。

## 5 履行場所

日本国内とし受託者が用意すること。

## 6 予算上限額

| 項目 |  | 上限額 (税込み)    |             |
|----|--|--------------|-------------|
| 1  | コールセンター構築に係る費用<br>上下水道局代表電話交換業務構築に係る費用 | 令和5年度        | 2,403,000円  |
|    |  | 令和6年度        | 7,210,000円  |
|    |  | 令和7年度        | 7,210,000円  |
|    |  | 令和8年度        | 7,210,000円  |
|    |  | 令和9年度        | 7,210,000円  |
|    |  | 令和10年度       | 4,806,000円  |
| 2  | コールセンター運営に係る費用<br>上下水道局代表電話交換業務運営に係る費用 | 令和5年度        | 26,147,000円 |
|    |  | 令和6年度        | 78,440,000円 |
|    |  | 令和7年度        | 78,440,000円 |
|    |  | 令和8年度        | 78,440,000円 |
|    |  | 令和9年度        | 78,440,000円 |
|    |  | 令和10年度       | 52,294,000円 |
| 合計 |  | 428,250,000円 |             |

### 【留意事項】

- ・金額は各項目の上限額を超えない範囲で提案すること。
- ・構築費は、総額を60か月で割り、契約年度にある月数を掛けて年間の費用とすること。
- ・導入システムに関する利用料及び運用保守料は運営に係る費用に含めること。
- ・事業者から提示された見積金額で契約を行うとは限らない。
- ・運営に関する契約については、毎年見直しを行うことができるものとする。仕様の見直しや新規技術導入等を行う場合には、各年度の予算の範囲内で、契約内容と金額について両方で協議する。
- ・消費税率については10%として積算すること。ただし、諸般の事情により消費税率がこれと異なるに至った場合には、別途協議するものとする。

## 7 担当課

横須賀市経営企画部広報課

住所：〒238-8550 神奈川県横須賀市小川町11番地  
(横須賀市役所本庁舎1号館4階)

電話：046-822-9814 (直通)

FAX：046-822-4711

メール：pih-mo@city.yokosuka.kanagawa.jp

## 8 参加資格

- (1) 横須賀市契約規則第5条第2項に基づく競争入札参加有資格者名簿に登録を有すること。
- (2) 横須賀市指名停止等措置規則に基づく指名停止を受けていないこと。
- (3) 国際標準化機構 (ISO) に参加している認定機関により認定された審査登録機関による ISO/IEC 27001 認証を取得していること。
- (4) 共同企業体にあつては、更に以下の条件を満たすこと。
  - ア 共同企業体の構成員が単体業者又は他のコンソーシアムの構成員として、本プロポーザルに参加しないものであること。(誓約書(様式6)を提出

すること。)

- イ 共同事業体は幹事業者を選定し、幹事業者を共同企業体の代表者としてすること。(協定書(様式7)の写しを提出すること。)

## 9 委託にあたっての条件等

- (1) 別紙仕様書に記載された委託内容を確実に履行すること。
- (2) 令和5年11月30日までは前事業者が横須賀市コールセンター等を運営しているため、事業者間で綿密な引継を実施し、遅滞なくコールセンター事業が継続できるようにすること。

## 10 募集から契約締結までのスケジュール

### (1) 選定方法

#### ア 参加資格審査

参加申込をした事業者が、参加資格を満たしているか審査する。

#### イ 1次選考(提案評価)

参加資格審査に合格した事業者からの提案書とプレゼンテーション内容の評価を行い、優先交渉権者を決定する。

#### ウ 最終協議

優先交渉権者と詳細な業務の内容及び契約条件について協議し、契約締結事業者を決定する。

### (2) 日程(予定)

| 番号 | 内容             | 期日・期間             |
|----|----------------|-------------------|
| 1  | 公募開始           | 3月27日(月)          |
| 2  | 質問書の受付         | 3月27日(月)～4月10日(月) |
| 3  | 質問書に対する回答      | 4月14日(金)まで        |
| 4  | 質問書に対する回答結果の公開 | 4月14日(金)          |
| 5  | 参加申請書の受付       | 3月27日(月)～4月19日(水) |
| 6  | 資格審査結果の通知      | 4月25日(火)まで        |
| 7  | 企画提案書の提出       | 4月26日(水)～5月23日(火) |
| 8  | プレゼンテーションの実施   | 5月29日(月)～30日(火)   |
| 9  | 最終選考結果の通知・公表   | 6月2日(金)まで         |
| 10 | 優先交渉権者との交渉     | 6月5日(月)～9日(金)     |
| 11 | 委託契約締結         | 6月9日(金)以降         |
| 12 | 構築、教育・研修等      | 契約日～11月30日(木)     |
| 13 | 運営開始           | 12月1日(金)～         |

### (3) 参加申請書の受付

#### ア 受付期間

令和5年3月27日(月)～4月19日(水)

#### イ 提出方法

担当課に持参または郵送により提出すること。ただし郵送の場合は、本市への送達が可能である書留等によるものとし、提出期限の前日の消印

を有効とする。

ウ 提出書類

- ・ 参加申請書（様式2）
- ・ ISO/IEC 27001 認証資格

(4) 参加資格審査結果の通知

参加資格の審査結果については、令和5年4月25日（火）までに電子メールで通知する。

(5) 質問書の受付と回答

ア 受付期間

令和5年3月27日（月）～4月10日（月）

イ 質問方法

本プロポーザルの実施および本業務委託の仕様書等に関して質問がある場合は、質問書（様式1）を電子メールで送付すること。

ウ 回答方法

令和5年4月14日（金）までに質問事項と回答内容を取りまとめた回答書を、質問書（様式1）を提出した者すべてに電子メールで回答するとともに、本市公式ホームページに掲載する。ただし、公正なプロポーザル実施の観点から、質問者の事業者名等は非公表とする。

エ その他

- ・ 指定の様式によらない質問書及び受付期間を過ぎた質問書は受け付けしない。
- ・ 質問書の内容について不明な点等がある場合には、質問者に対し事務担当から電話等で確認を行うものとする。

(6) 企画提案書の提出

ア 提出期限

令和5年5月23日（火）必着

イ 提出方法

担当課に持参または郵送により提出すること。ただし郵送の場合は、本市への送達が可能である書留等によるものとする。

ウ 提出書類

別紙「企画提案書類等作成要領」に基づき作成すること。

エ その他

提出後の提案書類差し替えおよび再提出は認めない。

(7) プレゼンテーションの実施

評価者から提案者に対し、提出された企画提案書に対する補足説明を求めるとともに、質疑応答を行うためにプレゼンテーションを実施する。

ア 実施日時

令和5年5月29日（月）・30日（火）の2日間を予定

イ 実施場所

横須賀市役所内の会議室（神奈川県横須賀市小川町11番地）  
※詳細な日時等については、各提案者へ事前に通知する。

- ウ 選考時間  
50分程度（プレゼンテーション30分、質疑応答20分）
- エ 説明者  
本業務を受託した際に実務を担当する者が主体となって、説明を行うこととする。
- オ 内容  
提案書類に即したプレゼンテーション
- カ 参加人数  
4名を上限とする。

- (8) 評価基準・評価方法等  
企画提案書及びプレゼンテーションにより審査する。  
評価項目及び評価配分は、(別紙)「評価項目及び配点表」のとおりとする。

プレゼンテーションの結果、評価点が最も高かった者を優先交渉権者とする。優先交渉権者が辞退または特別な事情により本市と契約できなくなった場合は、次点の者から順に契約交渉を行う。

- (9) 最終選考結果の通知  
最終選考結果については、令和5年6月2日（金）までに自己の結果のみを提案者に対し文書で通知する。

- (10) 委託契約締結  
優先交渉権者の決定後は、令和5年6月5日（月）～9日（金）に優先交渉権者より改めて見積書（様式3）を徴し、詳細な業務の内容及び契約条件について協議し、双方合意の上、契約を締結する。  
交渉が不成立の場合には、次点以下の事業者と交渉を行い、契約を締結するものとする。

## 1.1 参加辞退

本プロポーザルの参加申請書を提出した後、参加を辞退する場合には、「参加辞退届（様式4）」を電子メールにて事務担当へ提出すること。

## 1.2 その他

- (1) 提案書類の作成及び提出等、企画提案に係る費用は提案者の負担とする。
- (2) 横須賀市に提出された提案書等、その他の提出物は一切返却しない。なお、提出物は本事業の事業者選定以外には使用せず、横須賀市が責任をもって保管・廃棄するものとする。
- (3) 提出された提案書類等の書類が以下のいずれかに該当する場合は、無効の扱いとする。
  - ア 記載すべき事項の全部または一部が記載されていないもの
  - イ 虚偽の記載を含むもの
- (4) 提出された書類に虚偽の記載をした場合は、虚偽の記載をした提案者に対して指名停止の措置を行うことがある。
- (5) 提案書類で用いる言語は日本語とし、通貨は日本円とする。
- (6) 提案書類の作成のために横須賀市から入手した資料があった場合は、提案書

類の作成以外の目的で使用してはならない。

- (7) 本募集要項に定めのない事項並びに疑義が生じた場合は、協議により定めるものとする。
- (8) 本募集事項及び仕様書等に関する説明会は実施しない。