

唐津市コールセンター構築及び運営業務委託 公募型プロポーザル実施要領

1 目的

本市では、市民からの市政に関する問い合わせや各種手続き案内等に一元的に対応するコールセンターを整備することにより、市民サービスの向上及び職員の業務負担の軽減を図ることを目的としている。

本業務の実施にあたっては、コールセンターの構築及び運営に関する高度な専門性及び豊富な実績を有する事業者の企画力、技術力、運営ノウハウを活用する必要がある。

このため、唐津市プロポーザル実施ガイドラインに基づき、価格のみによる競争ではなく、企画提案内容を総合的に評価する公募型プロポーザル方式により事業者を選定する。

2 業務概要

(1) 業務名

唐津市コールセンター構築及び運営業務

(2) 業務内容

別紙「唐津市コールセンター構築及び運営業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり

(3) 契約期間

契約締結日から令和11年9月30日までとする。（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）

ア コールセンター構築業務期間

契約締結日から令和8年9月30日まで

イ コールセンター運営業務期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

(4) 業務場所

唐津市役所総務部総務課及び「仕様書」に掲げるコールセンター設置場所

3 業務に要する費用（限度額）

(1) コールセンター構築及び運営業務の限度額 ※構築＋運用業務 [6か月分]
8,778,000円（消費税相当額及び地方消費税相当額を含む。）

(2) 運用業務の限度額

ア 令和9年度

12,936,000円（消費税相当額及び地方消費税相当額を含む。）

イ 令和10年度

12,936,000円（消費税相当額及び地方消費税相当額を含む。）

ウ 令和11年度

6,468,000円（消費税相当額及び地方消費税相当額を含む。）

(3) 支払い条件

月毎に業務完了を確認し、月々の委託料は四半期ごとに支払うものとする。

4 契約方法

本プロポーザルにより選定された契約候補者と、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に基づき随意契約を締結する。

5 参加資格

(1) 参加要件

- ア 九州内のいずれかの自治体で、令和8年度における建設工事等入札参加資格者名簿（役務・保守点検、警備・清掃業務等）に登載されている者であること。
- イ 申請日前10年以内に、国又は他の地方公共団体とコールセンター運営業務に関連する契約締結実績（契約を締結していればよく、契約期間を満了していることは要しない。）を2件以上有していること。

(2) 欠格要件

プロポーザルに参加する者は、次のいずれにも該当してはならない。

- ア 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4（一般競争入札に参加させることができない事由等）の規定により、本市における一般競争入札等の参加を制限されている者
- イ 唐津市建設工事請負契約及び業務委託契約に係る指名停止等の措置要綱（平成26年告示第59号）に基づく指名停止の措置を受けている者
- ウ 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者
- エ 民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者
- オ 暴力団（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年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）
- カ 暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）
- キ 暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者
- ク 自己、自社若しくは第三者の不正な利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって暴力団又は暴力団員を利用している者
- ケ 暴力団又は暴力団員に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなど、直接的若しくは積極的に暴力団の維持運営に協力し、又は関与している者
- コ 暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者
- サ 暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれらを利用している者
- シ オ～サに掲げる者が、その経営に実質的に関与している者

(3) 留意事項

本業務は、単独事業者による履行が難しいわけではなく、技術力の高い業者との協働関係のもと履行が必要な業務とは言い難いため、共同事業体による申請を認めない。

6 スケジュール（予定）

内容		期日
1	プロポーザル実施要領の公表	令和8年4月24日（金）
2	質疑受付期限	令和8年5月8日（金）
3	質疑回答期限	令和8年5月13日（水）
4	参加意向表明書提出期限	令和8年5月15日（金）
5	提案書の提出期限	令和8年5月20日（水）
6	プレゼンテーションの実施	令和8年5月25日（月）
7	審査結果通知	令和8年5月下旬

※日程は変更する場合がある。

7 質疑の受付及び回答

(1) 質疑

ア 提出期限

令和8年5月8日（金） 正午まで

提出期限を過ぎての質疑は、一切受け付けない。

イ 提出方法

質疑は質疑書（第7号様式）により行うこととし、電子メールによる提出とする。電話又は口頭による質疑は受け付けない。メールの件名は、「【事業者名】唐津市コールセンター構築及び運營業務」とし、電子メールの未到着を防ぐため、提出後、担当部署まで連絡をすること。

担当部署：唐津市役所総務部総務課 電話：0955-72-9113

ウ 提出先アドレス

soumu@city.karatsu.lg.jp

(2) 回答

ア 回答期限

令和8年5月13日（水）午後5時まで

イ 回答方法

本市ホームページにおいて回答を行う。ただし、質疑者の名前をふせたくて回答を行うものとする。質疑内容により質疑者が特定される可能性がある場合等、質疑内容を要約する可能性がある。

8 参加意向表明書、契約締結実績及び会社概要の提出

プロポーザルに参加意思がある場合は、次のとおり書類を提出すること。

(1) 提出書類

ア 参加意向表明書（第1号様式） 1部

イ 契約締結実績調書（第2号様式） 1部

申請日前10年以内に、国又は他の地方公共団体とコールセンター運営業務に係る契約を2件締結（契約を締結していればよく、契約期間を満了していることは要しない。）していることを確認するため、契約締結実績を提出すること。併せて、契約書の写しを提出すること。

ウ 会社概要（第3号様式） 1部

(2) 提出方法

メールにより提出すること。

(3) 提出期限

令和8年5月15日（金）午後5時まで

(4) 提出先

唐津市役所総務部総務課

9 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

ア 企画提案書〔鑑文〕（第4号様式）（1部）

イ 企画提案書（9部）

本市が関係書類の受理を行った後に、企画提案書のデータをメールにて提出すること。

ウ 見積書（第5号様式）（1部）

見積書には消費税相当額及び地方消費税相当額を含んだ次の項目の金額を記載すること。見積書の金額が、「3 業務に要する費用（限度額）」に定める限度額を超過した場合は失格とする。

(ア) 令和8年度の構築費用及び運用費用

(イ) 令和9年度の年間運営費用

(ウ) 令和10年度の年間運営費用

(エ) 令和11年度の年間運営費用

エ 業務実績調書（第6号様式）（1部）

平成28年4月から令和8年3月までの期間における国又は他の地方公共団体とのコールセンター運營業務に関連する業務実績を記載すること（最大5件）。なお、この業務実績については、導入実績の審査項目の採点項目の採点基準となるため、実績は全て記載すること（最大5件）。

(2) 提出期限

令和8年5月20日（水）午後5時まで（必着）

なお、提出書類に一部でも不備がある場合には、全ての提出書類の受理を行わないため、提出書類に修正や不足が生じる場合を想定し、時間に余裕をもって提出すること。修正が必要となった場合においても、提出期限は令和8年5月20日（水）午後5時とする。

(3) 提出方法

持参又は郵送とする。郵便の場合は、受取日時及び配達されたことが証明できる方法によること。

(4) 提出先

唐津市役所総務部総務課

10 企画提案書の作成方法

(1) Power Point（パワーポイント）にて作成すること。

(2) 用紙はA4横版とし、ページ番号を紙面右下に付すこと。

(3) 文字のフォントの大きさは極力20ポイント以上とすること。

(4) 採点については別紙「唐津市コールセンター構築及び運營業務プロポーザル審査基準及び配点」の企画提案書の審査項目に定める評価項目に沿って行うため、その評価項目についての説明を網羅、また審査委員が採点しやすいよう項目立てしたうえで作成すること。

11 審査方法

(1) 審査の主体

本業務におけるプロポーザル参加者を総合的に審査評価するため、唐津市コールセンター構築及び運營業務プロポーザル審査委員会によって審査を行う。

(2) 審査基準及び配点

本プロポーザルにおける審査の基準及び配点は、別紙「唐津市コールセンター構築及び運營業務プロポーザル審査基準及び配点」のとおりとする。

(3) プレゼンテーションの実施

ア 日程（予定）

令和8年5月25日（月）（場所及び時間は別途通知）

イ 実施時間（予定）

60分程度

(ア) 事前セッティング5分

- (イ) プレゼンテーション 30分
- (ウ) 質疑 10分
- (エ) 審査委員による意見交換 5分
- (オ) 再質疑 10分

ウ 出席者

4人以内

(4) プレゼンテーションの具体的内容

事前に提出した企画提案書をもとにプレゼンテーションを実施すること。

(5) 選定方法

候補者の選定は、唐津市コールセンター構築及び運營業務プロポーザル審査委員会によって、次の方法により行う。

ア 全ての審査委員の得点を合計し、得点が最も高い者を候補者として選定する。ただし、合計得点が満点の6割に満たない場合は、候補者として選定しない。

イ 合計得点1位の者が複数ある場合、最高得点を獲得した委員数の多い者を候補者として選定する。

ウ 最高得点を獲得した委員数が同数の場合、唐津市コールセンター構築及び運營業務プロポーザル審査委員会で協議のうえ決定する。

エ ア～ウの方法により選定した事業者が自動的に候補者として選定されるものではなく、候補者としてふさわしいかどうかについては、本市において最終的に判断するものとする。

オ 別紙「唐津市コールセンター構築及び運營業務プロポーザル審査基準及び配点」における評価項目の「運営体制・人員配置」、「対応品質・対応力」の評価ポイントについては、全ての審査委員の点数を合計した結果、どちらか一方でも半分未満の点数の場合は、候補者として選定しない。

(6) 留意事項

ア プレゼンテーションは非公開とする。

イ プレゼンテーションの順番は、本業務に関わりがない本市職員の抽選により決定する。

ウ プレゼンテーションに用いるプロジェクターは本市が用意する。

エ 当日は提出した企画提案書を用いてプレゼンテーションを行うものとし、資料の差し替えや追加配布は原則認めないものとする。

オ 提案予定のシステムのデモンストレーションを行うためのパソコンは申請者が準備すること。

カ 希望する申請者には、審査日以前に、審査会場を下見するための時間を設けるものとする。日時については、別途協議をする。

12 審査結果について

審査結果通知は、企画提案書等提出者全員に対して書面で行う。併せて本市のホームページにおいて、最優秀提案者の名称及び獲得点数、第2順位以降の提案者の得点を公表するものとする。なお、内容に対する異議申し立ては認めない。

13 応募者が1者の場合の取扱い

応募者が1者のみの場合であっても、提案書の書類審査、プレゼンテーション及び質疑を実施するものとする。

14 契約締結に向けての協議

- (1) 提案内容がそのまま契約内容となるものではなく、受託候補者と当該業務の仕様書等について改めて交渉を行ったうえで、再度、見積書の提出を求め、その結果をもとに契約を締結するものとする。なお、その際に提出する見積書の金額は、企画提案書等を提出した際の実額を上回ってはならない。
- (2) 受託候補者が参加要件を満たさないことが判明した場合、失格事項に該当した場合又はその他の理由により契約の締結が不可能となった場合は、審査結果の次点の者と契約締結に向けて協議を行うものとする。

15 失格事項

次のいずれかに該当した場合は、その者を失格とする。

- (1) 参加資格要件を満たしていない場合又は満たさなくなった場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合、又は提出書類に不備（提出期日、提出場所、提出方法、書類作成上の留意事項等の条件に適合しない書類の提出）があった場合
- (3) 選定結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合
- (4) プレゼンテーションを正当な理由なく欠席した場合

16 その他

- (1) 事業者決定通知後に契約の相手方となるべき者が、契約締結の日までに唐津市建設工事請負契約及び業務委託契約に係る指名停止等の措置要綱（平成26年告示第59号）に基づく指名停止の措置を受けたときは、当該契約を締結しないことができるものとする。
- (2) 本プロポーザルに係る費用については、申込者の負担とする。やむを得ない事由により本プロポーザルが中止又は延期された場合においても、それまでに要した費用を本市に請求することはできない。
- (3) 提出書類の取扱い
 - ア 提案書の提出は、1者につき1案とする。

イ 提出された書類は返却しない。また、提出後の差し替え、追加及び削除は認めない（本市が補正等を求める場合を除く。）。

ウ 提出された書類は、申込者に無断でこのプロポーザルに係る審査以外には利用しない。

エ 提出書類は、審査を行う作業に必要な範囲において複製する場合がある。

(4) 提案書の著作権は、当該提案書を作成した者に帰属するものとする。ただし、本市と契約に至った者が作成した提案書については、本市が必要と認める場合には、本市はあらかじめ通知することによりその一部又は全部を無償で使用（複製、転記又は転写をいう。）することができるものとする。

(5) 応募に係る提案書はすべて本市の公文書となり、公開の対象になり得ることを理解のうえ提出すること。ただし、提案書のうち、唐津市情報公開条例第5条第1項各号に定める不開示情報に該当する場合（特定の個人を識別することができるもの、応募者の権利や競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるもの等）は、非公開とする。

17 事務局（問合せ先・提出先）

〒847-8511

佐賀県唐津市西城内1番1号

唐津市総務部総務課 担当：進藤、原田

電話：0955-72-9113

E-mail：soumu@city.karatsu.lg.jp

(別紙)

唐津市コールセンター構築及び運營業務委託プロポーザル審査基準及び配点

選考の基準は、以下の項目に基づき、総合的に評価するものとする。

番号	審査項目	評価項目	評価ポイント	配点
1	基本事項	業務理解	<ul style="list-style-type: none"> 本市課題の理解 コールセンター導入目的の整理 実現可能な基本方針 	5点
2	企画提案書	業務構築力	<ul style="list-style-type: none"> 構築スケジュールの妥当性 FAQ整備・ナレッジ構築手法 関係課との調全体制 移行リスク管理 	10点
3		運営体制・人員配置	<ul style="list-style-type: none"> オペレーター配置計画(人数・シフト) 管理者体制(SV・責任者) 教育・研修体制 繁忙期対応 	15点
4		運営施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> 設置場所 設備要件、セキュリティ対策 	5点
5		危機管理体制	<ul style="list-style-type: none"> 障害発生時の対応 	5点
6		対応品質・対応力	<ul style="list-style-type: none"> 対応品質確保 クレーム対応力 高齢者等への配慮 多様な問い合わせへの対応力 	15点
7		ICT・システム提案	<ul style="list-style-type: none"> CRM/FAQシステムの機能性 対応履歴の蓄積・活用 AI活用・効率化提案 	10点
8		拡張性	<ul style="list-style-type: none"> 対象業務拡大への対応力 他部署展開の仕組み 将来の高度化提案 	5点
9		業務改善・KPI管理	<ul style="list-style-type: none"> KPI設定(応答率・一次解決率等) PDCA運用 業務改善提案力 	5点
10		実績・信頼性	<ul style="list-style-type: none"> 自治体コールセンター実績 同規模案件の経験 継続運用能力 	5点
11		その他提案	<ul style="list-style-type: none"> その他、本業務の実施にあたって有効と思われる独自の提案がなされているか 	5点
12	見積書	費用対効果	提案金額の妥当性	5点
13	プレゼンテーション	分かりやすさ、本業務の理解度や説得力、質疑応答内容を評価する		10点
合計点				100点