

別記第 3 号様式（第 10 条第 1 項関係）

豊島区役所コールセンター運営業務委託提案募集要項

豊島区役所コールセンター運営業務委託に関する契約を締結するにあたり、下記のとおり提案書を募集いたします。

＊本要項は、豊島区役所コールセンター運営委託業務について、公募型プロポーザルにより業者を選定するため、その選定手続きについて、豊島区プロポーザル方式実施取扱要綱第 9 条に基づき必要な事項を定めるものである。

プロポーザル方式による選定を行うことで、本業務に対する実績や、業務遂行能力、コスト等を総合的に判断し、厳正かつ公平な観点から、業務の目的に最も合致し、最も優れた業務受託者を選定する。

記

1. 業務目的

豊島区役所コールセンターは、平成 27 年から業務を開始した現庁舎と共に、区民サービスの大きな柱の一つとして開設されたものである。本業務における目的と期待する効果は以下のとおりであり、受託者においては、下記を十分理解した上で本業務を遂行するとともに、本区のパートナーとして共に目的の達成に向け、協力していくこと。

① 区民サービスの向上	・ 閉庁時も問合せ対応を行う ・ インターネットを利用しない区民も等しく情報を入手できる ・ 情報の一元化により、対応の統一化を図る
② 業務の効率化	・ 職員への定型的な問合せ対応が減少することで、他の専門知識や高度な判断を要する業務に集中することができるなど、時間の有効活用を図る。
③ 職員の意識改革	・ 問合せ内容の蓄積で、区民ニーズの収集を行う

2. 業務内容

豊島区役所コールセンターの運営およびシステムの運用業務を委託するものである。コールセンターにおける業務は、代表電話番号（03-3981-1111）等を使用し、利用者（区民等）からの問合せにワンストップで対応する業務に加え、交換業務（本区主管課及び職員を指定した着信を指定先へ取り次ぐ業務）及び運営管理業務とする。問合せの受付方法は電話、E メール、FAX とする。

詳細は、別紙 1「豊島区役所コールセンター運営業務委託仕様書」を確認すること。

3. 履行期間

令和5年4月1日 ～ 令和8年3月31日

履行期間は3か年に渡るが、契約は単年度契約とする。単年度契約で履行良好であれば最大2回まで契約更新できる。なお、更新する場合の契約内容及び契約金額は3年間原則不変とする。

※履行期間開始までに、豊島区役所の庁舎外の任意の場所（日本国内に限る）に仕様書に定める要件を満たした豊島区役所コールセンターの設置を済ませること。

4. 主なスケジュール（あくまでも予定であり、変更する場合がある。）

内容	日程
参加受付期間	令和4年6月21日(火)～28日(火) 午後5時
参加資格確認通知	令和4年7月1日（金）までに発送
企画提案書等の提出期間	令和4年6月28日（火）～7月15日（金） 午後5時まで ※土曜日、日曜日を除く
質問書受付期間	令和4年6月28日（火）～7月1日（金） 午後5時まで
質問への回答	令和4年7月8日（金）（予定）
第一次審査（書類審査）結果通知	令和4年7月下旬頃発送
第二次審査（プレゼンテーション）の実施	令和4年8月上旬頃
受託予定事業者の特定	令和4年8月中旬頃

5. 提案限度額

年間101,200,000円（消費税込み）以内

※ただし、各年度、契約締結は予算の範囲内で行う。

6. 参加資格

以下の条件をすべて満たすこと。また、以下の条件を満たすことを証明する書面（契約書の写し等）を令和4年6月28日午後5時（申込提出締切り日時）までに、別紙2の「参加意向申出書」と合わせて提出すること。本締切りまでの提出が難しい場合は、本区に相談すること。

- (1) 豊島区における競争入札参加資格を有していること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当しないこと。
- (3) プロポーザル参加意向申出書の提出期限から受託候補者の特定の日まで、豊島区競争入札参加停止及び指名停止措置要綱（平成20年8月1日総務部長決定）による指名停止措置又は豊島区暴力団等排除措置要綱（平成21年3月6日総務部長決定）による入札参加除外措置を受けていないこと。

- (4) 自治体でコールセンター運営業務における実績を複数有する事業者であること。
- (5) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者であること。

※留意事項

参加資格確認後に資格要件を満たさなくなった場合、参加資格及び契約交渉権を取り消す場合がある。

7. 参加受付

(1) 受付期間

令和 4 年 6 月 21 日（火）～ 28 日（火）午後 5 時

※土曜日、日曜日を除く

(2) 提出書類

① 別紙 2「参加意向申出書」

② 複数の自治体でのコールセンター運営業務の実績に関する証憑
（契約書写し等）

③ 履歴事項全部証明書（登記簿謄本）[正本]（発行後 3 か月以内のもの。）

(3) 提出先

提出は、「19.提出先・問合せ先」へ持参すること。

なお、受付時間は午前 9 時～正午、午後 1 時～5 時とする。

事前に持参予定時刻を「19.提出先・問合せ先」へ連絡すること。

8. 参加資格の確認

参加意向申出書を提出した者には、本区において参加資格の確認ができ次第、結果を書面により通知する。令和 4 年 7 月 1 日（金）までには、本区から当該通知を発送する。提案書の提出者として選定されなかった者に対しては、選定されなかった理由を記載して通知する。

9. 企画提案書等の提出

(1) 受付期間

令和 4 年 6 月 28 日（火）～ 7 月 15 日（金）午後 5 時

※土曜日、日曜日を除く

(2) 提出書類

① 企画提案書

② 企画提案書の概要版（①企画提案書をもとに要約したもの）

③ 概算見積書（別紙 3 を指す）

※提出方法は原則として、CD-ROM等の電子媒体および紙とする。

※提出部数は、正本（要押印）1部、副本10部（社名及び製品名の標示のないもの）とする。

※電子媒体に格納するデータのファイル形式は、原則として、Microsoft Office 2013以上のMicrosoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel又はPDF形式とすること。（これに抛りがたい場合は、本区まで問い合わせること。）また、電子媒体の提出に際しては、CD-ROM等レーベル面に企画提案者名を記載すること。

(3) 提出先

- ・提出は「19. 提出先・問合せ先」へ持参すること。
 - ・受付時間は午前9時～正午、午後1時～5時とする。
 - ・事前に持参予定日時を「19. 提出先・問合せ先」へ連絡すること。
- ※期限に遅れた場合は、原則として受理しない。

(4) 企画提案書等の提出辞退

参加表明後に企画提案書等の提出を辞退する場合は、電子メールにより、7月15日（金）（企画提案書提出締切り日）までに、理由を添えて申し出ること。

メールアドレス：A0029038@city.toshima.lg.jp

標 題：【豊島区役所コールセンター運營業務委託】企画提案の辞退

なお、企画提案の辞退は任意であり、今後、当該辞退による不利益な取り扱いを行わない。

10. 企画提案書作成要領

提案者は、以下に示す企画提案書の構成に従い、企画提案書を作成すること。

- ・企画提案書は、表紙、目次、本編で構成すること。
- ・企画提案書の表紙、目次、本編は片面、A4版縦の用紙に横書きで記載すること。ただし、図表等が必要な場合のみA4版横やA3版にて作成しても差し支えない。

(1) 表紙

表紙は、題名に「豊島区役所コールセンター運營業務委託に係る企画提案書」と記述し、企業・団体名、提出日、担当者名、連絡先（電話番号、電子メールアドレス、FAX）についても記載すること。

(2) 目次

提案者は、目次を作成し、参照先のページ番号を記載すること。

(3) 本編

本編は、以下の項目に従って作成すること。

① 業務実施体制について

SLAを達成するために、どのように事業を運営していくのかについて

提案内容を記載すること。

② 人材育成

例えば、オペレーター等が着台するまでにどのように育成していくのか、着台後どのように育成していくのかについて提案内容を記載すること。

③ オペレーター定着率の向上等に向けた取組み

オペレーター等のメンタルヘルス管理およびケア、モチベーションの維持・向上、定着率向上のための方針や取組みについて提案内容を記載すること。

④ サービス向上に向けた取組み

区民サービス向上に向けた取組みについて提案内容を記載すること。

⑤ システムの活用について

例えば、対応履歴システム(CRM)等を活用した業務改善に向けた取組みについて提案内容を記載すること。

⑥ 自治体における業務実績について

自治体におけるコールセンター運營業務の実績について記載すること。

⑦ 危機管理について

大規模災害、突発的な停電、感染症の大流行等が発生した場合、どのように業務の継続を確保するか。また、本業務の履行に支障が出た場合、どのように復旧するかについて記載すること。

また、以下の点に留意し作成すること。

- 企画提案書は誰でも理解できるよう、日本語で十分にわかり易い記述とすること。なお、必要に応じて、用語解説などを記載すること。
- 企画提案書記述項目一覧のすべての項目について、漏れなく記載すること。
- 記述項目に沿わない記述があった場合、その部分の記述に関しては評価対象としないため、十分留意すること。
- 企画提案書の記述内容に不整合等があった場合には、本区に有利と思われる記述内容を正とみなす。
- 記述事項の順序は、企画提案書記述項目一覧の順序と同一にし、変更を行わないこと。
- 「仕様書」の内容は、特に断りが無い場合は実現必須要件であるため、十分留意すること。

(4) 書式

書式は次に従うこと。

- 本編は、30ページ程度までとすること。
- 本編の各ページには下部中央にページ番号を記載すること。
- 所定の書式に従っていないなど、提出書類に不備がある場合は、欠格となる場合があるので留意すること。

1 1. 概算見積書作成要領

概算見積書は、別紙 3 に必要事項を記入の上、提示すること。提案限度額については、「5. 提案限度額」を参照すること。積算項目・留意事項は以下のとおりとする。

【積算項目】

- ・コールセンター運用費用：人件費、通信費（電話・データ）設備維持費
- ・システム運用・保守費用、パッケージライセンス費用、その他

【留意事項】

- ・仕様書等に掲げる条件に留意し、作成すること。
- ・金額の記載は千円単位とする。
- ・各積算項目について、可能な限り、詳細な内訳を記載すること。
- ・詳細な内訳を記載するにあたり、必要に応じて列を追加すること。概算見積書には計算式を設定してあるため、列を追加する際には注意すること。
- ・本区に提出する前に金額に誤りがないか十分に確認すること。

1 2. 質問及び回答

(1) 質問

仕様書に対し質問がある場合には、電子メールにて次の方法で行うこと。本要項に対し質問がある場合は、「1 9.提出先・問合せ先」まで問合せること。

①受付期間

令和 4 年 6 月 2 8 日（火）～ 7 月 1 日（金）午後 5 時必着

②受付方法

別紙 4「質問書」に記入し、電子メールにて送付すること。

③メールアドレス

A0029038@city.toshima.lg.jp

標題は「【豊島区役所コールセンター運營業務委託】企画提案に関する質問」とすること。

④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は受付しない。
- ・質問書の内容について不明な点がある場合には、質問者に対して本区の担当者から電話等で確認する場合がある。

(2) 回答

質問に対する回答は、参加意向申出書の提出があった者のうち、企画提案書の提出を認められた者すべてに対し、次の方法で電子メールにて行う。

① 回答日

令和 4 年 7 月 8 日（金）（予定）

② 回答方法

別紙 4「質問書」に記載された連絡先に、電子メールで回答する。

③ その他

- ・同趣旨の質問が複数あった場合には、まとめて回答する。
- ・質問者の名称については公表しない。
- ・評価に関する質問については回答しない。

1 3．提案内容の審査

提出された企画提案書等は、豊島区役所コールセンター業務委託業者選定委員会において審査を行う。

1 4．企画提案内容等についての審査

(1) 企画提案書の記載内容の確認

企画提案者は、提出された企画提案書等の内容について、本区から質問を受けた場合は、その都度指定する期日までに回答すること。質問事項の送付及び回答は、電子メールで行うものとする。

なお、回答の内容も提案の一部として取り扱うので留意すること。

(2) 第一次審査（書類審査）の実施

結果通知送付は令和4年7月下旬頃を予定している。

(3) 第二次審査（プレゼンテーション審査）の実施

第一次審査を通過した事業者に対し、提案内容についてプレゼンテーション審査を実施する。日程は令和4年8月上旬頃を予定している。実施日時、実施方法等の詳細は、第一次審査を通過した事業者に対し、後日通知する。

1 5．受託候補者の特定等

(1) 第一次審査（書類審査）を行い、第一次審査を通過した事業者に対して第二次審査（プレゼンテーション審査）を行う。

(2) 評価は、選定委員会において、第一次審査、第二次審査と段階的に実施し、必要な要件を満たす企画提案者のうち、総合評価点の数値の最も高い者を受託予定事業者とする。

なお、いずれの企画提案者も不十分と判断される場合には選定を行わないことがある。

(3) 選定結果については、可否にかかわらず自己の結果のみを各提案者に文書にて通知する。

(4) 評価内容及び選定結果に対する問合せには、応じられない。

1 6．受託予定事業者の特定時期及び特定方法

令和4年8月中旬頃、二次審査結果通知の送付をもって特定する。

1 7．契約方法

(1) 受託予定事業者に選定された企画提案者は、提出された企画提案書及び概算見積書を踏まえ本区と協議を行い、協議が整った場合に、本区と随意契約により委託契約を締結することとする。

- (2) 協議にあたっては、提出された企画提案書等の内容を変更する場合がある。
- (3) 受託予定事業者が辞退又は契約締結ができない場合は、「13. 提案内容の審査から15. 受託候補者の特定等」の各項目により順位付けをした受託候補者の順に契約交渉をする。なお、契約を辞退したことにより、以後の選定、競争入札について不利益な取扱いを受けるものではない。
- (4) 企画提案書に記載された事項が履行できなかったときは、契約金額の減額又は損害賠償請求等を行うものとする。

18. その他留意事項

- (1) 本区への事前の相談をせず、参加受付の提出期限までに提出書類が当区に到達しなかった場合や、正当な理由なく企画提案書の提出期限までに提出書類が当区に到達しなかった場合は、参加資格を失う。
- (2) 概算見積書（別紙3）において、「5. 提案限度額」に示す金額を超える金額を提示した者は失格とする。
- (3) 正当な理由なくプレゼンテーションに参加しなかった者は失格とする。
- (4) 提出書類に虚偽の記載をした者は失格とする。
- (5) 本プロポーザルの実施にあたり、不正行為、妨害行為、公序良俗に反する行為を行ったものは失格とする。
- (6) 企画提案書の文言の表記については、可能な限りわかりやすく平易な表現とすること。
- (7) 提出書類の作成及び提出に係る費用は、提出者の負担とする。
- (8) 提出された資料は、返却しない。
- (9) 本区は企画提案者から、電子メールによる通知を受けた場合には、受領確認メールの送信を行う。一日経過しても受領確認メールが届かない場合には、「19. 提出先・問合せ先」まで問合せること。
- (10) 本件手続きにおいて使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。
- (11) 提出された企画提案書や評価基準及び評価内容については、情報公開の対象としない。
- (12) 企画提案書等に含まれる著作物の著作権は、企画提案者に帰属することとする。
- (13) 本案件により知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
- (14) 不明な点は、「19. 提出先・問合せ先」まで問合せること。

19. 提出先・問合せ先

豊島区政策経営部区民相談課 事業・広聴グループ 担当 藤巻・野本
住所 〒171-8422
豊島区南池袋2-45-1 豊島区役所4階 東8番
電話 03-4566-2411 FAX 03-3980-5200
メールアドレス A0029038@city.toshima.lg.jp