

リモート窓口及び DX コールセンター業務委託に係る 公募型プロポーザル実施要領

1 趣旨

この実施要領は、宇部市(以下「市」という。)が実施するリモート窓口及び DX コールセンター業務委託(以下「本業務」という。)の受託候補者を、公募型プロポーザル方式(以下「本プロポーザル」という。)により選定するため、必要な事項を定めるものである。

2 業務概要

- (1) 業 務 名 リモート窓口及び DX コールセンター業務委託
- (2) 業務内容 別紙リモート窓口及び DX コールセンター業務委託仕様書のとおり。
- (3) 委託期間 契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日(火)まで
- (4) 見積限度額 30,600,000 円(消費税及び地方消費税を含む)

ただし、この金額は、契約時の予定価格を示すものではなく、企画内容の規模を示すものであり、本業務に係る見積書を提出する際には、この額を超えてはならない。

3 参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件をすべて満たしている者又は複数の者による共同企業体(以下「共同企業体」という。)であること。なお、共同企業体で参加する者にあつては、構成員全員が該当すること。なお、共同企業体で参加する場合は、その構成企業は次に掲げる要件を全て満たしていること。※参加者は、他の参加者の代表企業及び構成企業になることはできない。

- (1) 本業務を確実に遂行するための実施体制を構築できること。
- (2) 法人または法人以外の団体等(宗教法人や政治活動を主たる目的とする団体、暴力団若しくは暴力団員の統制の下にある団体を除く。)であつて、委託事業を的確に遂行するに足る能力を有する者であること。
- (3) 地方自治法施行令(昭和 22 年政令第 16 号)第 167 条の 4 の規定により一般競争入札への参加を排除されていない者であること。
- (4) 地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 92 条の 2(議員の兼職禁止)、第 142 条(長の兼業禁止)(同条を準用する場合を含む。)又は第 180 条の 5 第 6 項(委員の兼業禁止)の規定に抵触しないこと。
- (5) 応募受付日から契約締結の日まで、宇部市から指名停止の措置を受けていないこと。
- (6) 公募開始の日から契約締結日までの間において、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を行っている者(更生手続開始又は再生手続開始の決定を受けている者を除く。)でないこと。
- (7) 宇部市税、法人税並びに消費税及び地方消費税について滞納していないこと。
- (8) 暴力団員による不当な行為等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及び、同条第 6 号に規定する暴力団員である役職員を有する者並びにそれらの利益となる活動を行うものでないこと。
- (9) 政治団体、宗教団体又はそれに類する者でないこと。
- (10) 国、地方公共団体が委託する本業務に類似した業務を、過去 5 年以内に実施・完了した実績があること。

4 実施スケジュール

本プロポーザルの実施スケジュールは、次のとおりとする。

No.	項目	日程	備考
1	プロポーザル公募開始	令和7年4月17日(木)	市ウェブサイト上に掲載
2	質問受付期限	令和7年4月28日(月)	電子メールで提出
3	質問の回答の公表	令和7年5月1日(木)まで随時	市ウェブサイト上で回答
4	参加申込書の提出期限	令和7年5月1日(木)17時まで	電子メール又は郵送で必着
5	参加資格決定通知	令和7年5月2日(金)予定	詳細は別途通知
6	企画提案書の提出期限	令和7年5月19日(月)17時まで	持参又は郵送で必着
7	審査(プレゼンテーション)の実施	令和7年5月23日(金)予定	現地又はオンラインでの実施
8	選定結果の通知	令和7年5月下旬 予定	郵送で通知
9	契約締結	令和7年6月上旬 予定	

5 仕様書等の交付開始日、交付場所等

(1) 交付開始日

令和7年4月17日(木)

(2) 交付場所

市ウェブサイトに掲載 <https://www.city.ube.yamaguchi.jp>

(3) 交付資料

ア リモート窓口及び DX コールセンター業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領(本書)

イ リモート窓口及び DX コールセンター業務委託仕様書

ウ 参加申込書【様式第1号】

エ 企業概要整理表【様式第2号】

オ 業務実績書【様式第3号】

カ 共同企業体構成書【様式第4号】

キ 業務実施体制書【様式第5号】

ク 企画提案書【様式第6号】

ケ 見積書【様式第7号】

コ 質問書【様式第8号】

サ 参加辞退届【様式第9号】

6 参加申込書等の提出

参加資格の要件を満たし、本プロポーザルに参加する場合は、FAX 又は電子メールにより、以下の書類を提出すること。なお、電子メールにより提出する場合は、件名を「リモート窓口及び DX コールセンター業務参加申込」とし、受信確認のため、送信した際は電話でその旨を連絡すること。

(1) 提出書類

ア 参加申込書【様式第1号】

イ 企業概要整理書【様式第2号】会社案内パンフレット、組織図等があれば添付すること。

※共同企業体にあつては全ての構成企業のことを提出すること。

※宇部市入札参加資格(物品・業務委託等)の登録がない者は以下の書類を提出すること。

- ① 登記記載事項証明書(法人)(発行から3か月以内のもの)
- ② 貸借対照表・損益計算書(直前期1事業年度分)の写し
- ③ 法人税並びに消費税及び地方消費税についての未納がないことの証明書(国税通則法施行規則別紙第9号様式「その3の3」、発行から3か月以内のもの)
- ④ 宇部市税に滞納がないことの証明書(発行から3か月以内のもの、市内に営業所等がなく、宇部市税の納税義務がない者については添付不要。)

ウ 業務実績書【様式第3号】

※共同企業体にあつては全ての構成企業のことを提出すること。

エ 共同企業体構成書【様式第4号】(共同企業体の場合)

(2) 提出期限及び提出方法

電子メール又は郵送。令和7年5月1日(木)17時までに必着のこと。

※郵送の場合は、確認のため、送付後に「13 問い合わせ先及び提出先」に電話連絡すること。

(3) 提出先

「13 問い合わせ先及び提出先」へ提出

(4) 提出部数

各1部

7 公募に対する質問及び回答

本要領及び仕様書の内容に疑義や質問がある場合は、質問書【様式第8号】により行うこと。

(1) 提出期限及び提出方法

開封確認を付した電子メールにより、令和7年4月28日(月)17時までに必着のこと。

質問箇所及び内容を分かりやすく記載し提出すること。なお、電子メールの送信後、開封通知が届かない場合は、電話にて確認を行うこと。

(2) 提出先

「13 問い合わせ先及び提出先」へ提出

(3) 回答方法

質問に対する回答は、令和7年5月1日(木)までに、提出されたすべての質問とその回答を市ウェブサイトに掲載する。

なお、質問のあった事業者名は公表しない。

8 企画提案書等の提出

応募者は、次のとおり必要書類を提出すること。

なお、あらかじめ「6 参加申込書の提出」を行っていない者からの企画提案書等の提出は受け付けない。

(1) 提出期限及び提出方法

持参又は郵送により令和7年5月19日(月)17時までに必着のこと。

※持参の場合の受付時間は、平日9時から12時、13時から17時までの間とする。

※郵送の場合は、確認のため、送付後に「13 問い合わせ先及び提出先」に電話連絡すること。

(2) 提出先

「13 問い合わせ先及び提出先」へ提出

(3) 提出書類

ア 業務実施体制書【様式第5号】

イ 企画提案書【様式第6号】

ウ 見積書【様式第7号】

エ 業務の実施方針・業務フロー・工程計画【任意様式】

(4) 留意事項

ア 企画提案は、1件とする。

イ 企画提案書の再提出は、提出期限内に限り認める。ただし、部分的な差し替えは認めない。

ウ 提出した書類の提出期限後の追加・変更は認めない。ただし、脱漏又は不明確な表示があった場合等において本市が認めた場合はこの限りではない。

エ 提出書類は返却しない。

オ この手続きの応募者が、市の業務委託に係る競争入札参加停止等の処分を受けることとなった場合、又は企画提案に際して虚偽の内容があった場合等により契約の相手方とすることが不適当と認められる場合、審査の対象とせず、又は契約の締結を行わない場合がある。

カ 提出された書類の著作権は、それぞれ作成した者に帰属する。ただし、市は提出された書類の全部又は一部を宇部市情報公開条例に基づき、公開することがある。

(5) 参加及び提案の無効

ア 企画提案に参加する資格がないものが提案したとき。

イ 当該企画提案審査に対して2つ以上の提案をしたとき。

ウ 他人の提案の代理をしたとき。

エ 参加に対して事実と反する申請や提案などがあったとき。

オ 期限内に企画提案書等の必要書類を提出できなかったとき。

カ その他、市が指示した事項に違反したとき、及び履行しなかったとき。

(6) 提出部数

正本1部、副本7部

※副本については、提案者名及び提案者が特定できる情報(代表者、社章、所在地、電話番号等)を黒塗りする等して、提出すること。

9 選定方法

受託候補者の選考については、本業務に係る業者選定審査会(以下「審査会」という。)を設置しプレゼンテーション審査により評価を行い、審査会の意見を参考に市が決定する。

また、応募多数の場合は、事前に書類審査を行い、プレゼンテーション審査に付さない提案者もある。

(1) 内容

提案者によるプレゼンテーション及び提案に対する質疑応答、提出書類について審査を行う。

なお、提案者が1者のみの場合であってもプレゼンテーション審査は実施する。

(2) 日時

令和7年5月23日(金) 予定(詳細は別途通知、順序は参加申込書提出順)

(3) 所要時間

ア 準備	5 分
イ プレゼンテーション	20 分
ウ 質疑応答	15 分

(4) 選考審査基準

別紙「選考審査基準」のとおり

(5) 受託候補者の決定

提案内容が審査会の要求を満たしている企画提案書等について、評価を行い、得点が平均 60 点以上の企画提案書の中から得点の最も高い提案をした者を最優秀提案者、次点者を優秀提案者として受託候補者とする。

(6) 選定結果の通知

ア 通知日 令和7年5月下旬を予定

イ 通知方法 郵送により各提案者へ送付

なお、受託候補者とならなかった者は、通知日から7日以内に、その理由の説明を書面(任意 様式)により求めることができる。

(7) 受託候補者の公表

受託候補者を特定した場合、その結果を市ウェブサイトにて公表する。

10 契約

- (1) 受託候補者(最優秀提案者を優先とする。)と協議を行い、協議が整った時点で地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に定める随意契約を締結する。この協議の際、提出された企画提案書の内容を一部変更する場合がある。
- (2) 業務の全部又は主要部分を、一括して第三者に再委託することはできない。

11 参加辞退

参加申込書の提出後、本プロポーザルへの参加を辞退する者は、参加辞退届を次の方法で提出すること。また、参加申請書の提出から契約締結までの間に応募資格を満たさなくなった場合にも参加辞退届を提出すること。なお、この場合、その他の事業において不利益を被ることはないものとする。

(1) 提出方法

電子メール又は郵送。

※郵送の場合は、確認のため、送付後に「13 問い合わせ先及び提出先」に電話連絡すること。

(2) 提出先

「13 問い合わせ及び提出先」へ提出

(3) 提出書類

参加辞退届【様式第9号】

12 その他留意事項

- (1) 本プロポーザルに要する経費及び提出に係る費用は、すべて参加者の負担とする。
- (2) 市が必要と認めるときは、追加書類の提出を求める場合がある。
- (3) 企画提案書等については、委託予定者の選定のために使用するものとし、公表しないが、情報公開請求があった場合、宇部市情報公開条例に基づき公開することがある。

- (4) 電子メール等の通信事故について、市はいかなる責任も負わない。
- (5) 次のいずれかに該当する場合は失格とする。
- ア 参加資格の要件を満たさなかった場合
 - イ 提出期限に遅れた場合
 - ウ 本要領及び仕様書の条件を満たさない場合
 - エ 提出書類に虚偽の記載があった場合
 - オ 見積金額が不明、あるいは積算根拠が不明確な場合
 - カ プレゼンテーションに参加しなかった場合
 - キ 選定の公平性を害する行為があった場合
 - ク 予算上限の超過あるいは著しく低い金額での提案によって公正な競争が困難と認められる場合
 - ケ 前各号に定めるもののほか、著しく信義に反する行為があった場合

13 問い合わせ先及び提出先

市民環境部 フロントヤード改革戦略室
〒755-8601 宇部市常盤町一丁目 7 番 1 号
電話:0836-34-8068(直通)ファックス:0836-22-6017
E-mail:front@city.ube.yamaguchi.jp

様式一覧

番号	提出書類
1	参加申込書（様式第 1 号）
2	企業概要整理表（様式第 2 号） 会社案内パンフレット等
3	事業実績調査（様式第 3 号） 受託実績が確認できる契約書等の写 受託業務が完了したことを証明する書類の写し ※宇部市入札参加資格（物品・業務委託等）の登録がない者は別途必要書類を提出すること。
4	共同企業体構成書（様式第 4 号）
5	業務実施体制書（様式第 5 号）
6	企画提案書（様式第 6 号）（A4 版 30 ページ以内に収めること）
7	見積書（様式第 7 号）※積算内訳も添付すること
8	質問書（様式第 8 号）
9	辞退届（様式第 9 号）

※上記書類のほか、別途添付書類が必要な場合もあるため、本要領を精読のこと。

<別紙> 選考審査基準

審査配点表

提案項目	審査の視点	配点
1 業務遂行能力		15
(1) 業務の実施体制	提案内容からみて、委託事業を円滑に遂行できる体制となっているか。	15
2 企画内容		70
(1) 基本的な考え方	企画提案にあたり、業務趣旨を十分理解した内容となっているか。	15
(2) 目的達成の可能性	目的を達成できる提案内容となっているか。	15
(3) 効果的な業務遂行	効果的、効率的な業務遂行が期待できるか。	15
(4) 創意工夫の提案	創意工夫に基づき、独自に企画した提案内容であるか。	15
(5) 情報セキュリティ対策	個人情報の漏えいを防止するための対策が講じられており、それが有効性のあるものとなっているか。	10
3 業務実績	過去の同種又は類似業務に係る実績等からみて、確実に業務を遂行できる能力を有しているか。	5
4 見積金額	適正な業務内容に見合った経費の見積もりとなっているか。	10
合 計		100