

コンタクトセンター運営業務委託
受託候補者の特定に係る企画書募集要項

令和6年11月
川崎市総務企画局都市政策部企画調整課

1 受託候補者の特定

総務企画局委託業務等指名選定委員会要綱第7条及び総務企画局プロポーザル方式（業務委託）実施要領の規定に基づき、「コンタクトセンター運營業務委託」については、プロポーザル方式により受託候補者を特定するものとする。

受託候補者の特定にあたっては、プロポーザル評価委員会において、企画提案書及びヒアリングによる審査を行うものとする。

2 業務委託名、業務委託内容及び委託期間

（1）業務委託名

コンタクトセンター運營業務

（2）業務委託内容

別紙「コンタクトセンター運營業務委託 業務説明資料」（以下、「説明資料」という。）のとお

り
※ 説明資料（説明資料中の「川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン」を含む）は、参加資格を有し、プロポーザルへの参加を検討している業者からの希望を受けて、別途電子メールで配布します。参加意向申出書の提出期限までに電話及び電子メールで担当部署まで御連絡ください。

（3）委託期間

契約締結日（令和7年3月中旬予定）から令和12年9月30日まで

※実際の運營業務については、令和7年10月1日から

3 参加資格

次の事項を全て満たしていること

- （1）川崎市契約規則（昭和39年川崎市規則第28号）第2条の規定に基づく資格停止期間中でないこと。
- （2）企画提案書等の提出締切日において、令和5・6年度川崎市業務委託有資格業者名簿に業種22「電算関連業務」で登録されることが確実であること。
- （3）川崎市競争入札参加資格者指名停止等要綱による指名停止期間中でないこと。
- （4）情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)によるプライバシーマークを取得していること。
- （5）過去3箇年の間に、次のいずれかの実績を有すること。

- ア 本市を含め官公庁において、電話による問合せに対する回答及び苦情の受付の両方を行うコールセンターの業務の受託実績を有し、かつ、この調達役務を確実に履行することができること。
- イ 官公庁以外において、次のいずれかの規模を有し、電話による問合せに対する回答及び苦情の受付の両方を行うコールセンターを、自ら運営又は業務の履行実績を有し、かつ、この調

達役務を確実に履行することができること。

(7) 1日あたり1,500本以上の電話を受付けている。

(4) 電話を受付する要員が平均16名以上着席している。

4 提案内容の評価項目概要

(1) 基本事項・提案概要 ※委託費を含む

(2) 業務設計・品質管理

(3) 危機管理体制

(4) 要員体制

(5) 設備

(6) その他提案事項

※ 詳細は、別紙「評価項目一覧」参照

5 担当部署

総務企画局都市政策部企画調整課 市民との対話担当

〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1番地 (川崎市役所本庁舎8階)

電話 044-200-2291

メール 17kityo-s@city.kawasaki.jp

6 参加意向申出書等の提出期間、場所及び方法

(1) 提出の期間

ア 受付期間 令和6年11月15日から令和6年11月27日まで

イ 受付時間 午前9時から午後4時まで(閉庁日及び正午～午後1時を除く)

(2) 提出物

別紙「コールセンター運營業務委託企画提案に係る提出物一覧」参照

(3) 提出場所及び方法

総務企画局都市政策部企画調整課 窓口へ持参のうえ、提出

7 参加資格確認結果通知書の交付期間、方法

(1) 交付の時期

令和6年11月29日

(2) 交付方法

川崎市業務委託有資格業者名簿に登録されているメールアドレス宛に、参加資格確認結果通知書をメールで交付する。

(3) 参加資格が認められなかった旨の通知を受けた場合

参加資格が認められなかった旨の通知を受けた応募者は、書面により選定されなかった理由の

説明を求めることができる。理由の説明を求める書面の提出は、本市が通知を交付した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く 5 日後の午後 4 時までに参加意向申出書提出先まで提出しなければならない。

なお、応募者から理由の説明を求められたときは、本市が書面を受領した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く 5 日以内に説明を求めたものに対して、書面により回答する。

8 提案書提出の期限、場所及び方法

(1) 提出の期間

ア 受付期間 令和 7 年 1 月 6 日から令和 7 年 1 月 17 日まで

イ 受付時間 午前 9 時から午後 4 時まで（閉庁日及び正午～午後 1 時を除く）

(2) 提出場所

総務企画局都市政策部企画調整課 窓口

(3) 提出物の記載内容

別紙「コールセンター運営業務委託企画提案に係る提出物一覧」参照

(4) 提出方法

指定の提出物について、持参のうえ提出。

なお、提出の期限までに提案書の提出がなかった場合、辞退したものとみなす。

(5) その他

- ・ヒアリングによる審査の発表順は、提出受付順が遅い方から順に発表する。
- ・提案者が多数あり、受注者の特定に著しい支障が生じると認められる場合は、プロポーザル評価委員会において、提出された提案書をもとに事前評価（書類審査）を行い、原則として上位 5 社がヒアリングによる審査・評価を受けるものとする。

9 要請手続において使用する言語及び通貨

日本語及び日本国通貨に限る。

10 ヒアリングによる審査

(1) 日時

令和 7 年 2 月 3 日（午後）を予定

日時及び開催場所については、時間は、提案書提出後、川崎市業務委託有資格業者名簿に登録されているメールアドレス宛に通知（開催日が変更となる可能性あり）。

ヒアリング時間は、1 社につき 35 分程度（説明時間 20 分 質問時間 15 分）

(2) 場所

総務企画局 会議室 1

〒210-8577 川崎市川崎区宮本町 1 番地 （川崎市役所本庁舎 8 階）

(3) 方法

提案者は4名までとし、提案書をもとに説明を行う。パソコンやプロジェクター等及び追加の資料は使用しないものとする。

また、別紙「評価項目一覧」に記載した項目に関する提案をする際は、該当する番号及び項目名を明言したうえで説明を行う。

(4) プロポーザルの評価

ア 評価対象

提案書及びヒアリング審査の内容

イ プロポーザル評価委員会

評価委員長：川崎市総務企画局総務部長

評価委員：総務企画局都市政策部企画調整課長

総務企画局都市政策部企画調整課企画調整担当課長

総務企画局都市政策部企画調整課市民との対話担当課長

総務企画局シティプロモーション推進室担当課長

総務企画局総務部庁舎管理課長

総務企画局デジタル化施策推進室担当課長

※当プロポーザルの結果通知前までの期間中、電話やメールなどの通信機器を含め、委員会と接触してはならない。

なお、他の業務等により、やむを得ず接触を要す場合は、事前に総務企画局都市政策部企画調整課の了解を得ること。

ウ 評価方法

(ア) 評価委員長及び評価委員が、「評価項目一覧」及び見積書に基づき、評価を行う。

(イ) 各項目の評価は、AからEの5段階で行い、最高評価をAとし、Aから順に配点の 5/5、4/5、3/5、2/5、1/5 を得点とする。(各項目の配点については非公表)

評価段階の目安については、Cとして標準点とし、提案内容に応じてAからEまでの評価を行う。

ただし、「その他提案事項」については、0点を標準点としたうえで、AからEの5段階の加点方式とする。

(ウ) 評価委員長及び評価委員の得点を合計し、合計得点が最も高い提案業者を受託候補者として決定する。

ただし、評価委員長または評価委員の3人以上から最低評価であるE評価となった項目が1項目以上あった提案で、業務説明資料で示すレベルを下回っていると判断したものは、委託候補者から除外できるものとする。

なお、評価委員会の審査結果については、総務企画局委託業務等指名選定委員会の審議に付し、指名選定委員会はその議決をもって受託者を特定するものとする。

(5) 評価が同点となった場合の措置

- ア 各項目の評価（各評価委員の評価の平均値を四捨五入し、AからEまでの5段階で表したもの）で、E評価となった項目が、より少ないものを受託候補者とする。
- イ 上記アにおいても同数であった場合、各項目の評価で、D評価となった項目が、より少ないものを選定する。
- ウ 上記イにおいても同数であった場合、委託料がより低いものを受託候補者とする。
- エ 上記ウにおいても同額であった場合、くじ引きにより選定されたものを受託候補者とする。

(6) 注意事項

- ア ヒアリングによる審査に参加しない場合は、失格とする。
- イ 最高得点者が辞退その他の理由で契約交渉ができない場合は、次点の者を受注候補者とする。

11 審査結果通知

審査結果については、令和7年2月13日（予定）以降に提案各社全てに郵送で通知する。

なお、審査結果通知前の期間において、審査内容等についての問合せには応じないものとする。

12 契約について

審査結果の通知後、特定された業者と契約締結手続きを行うものとする。

- (1) 契約保証金は契約金額の10%とする。ただし、川崎市契約規則第33条各号に該当する場合は、免除とします。
- (2) 前払金 否
- (3) 契約書の作成 要

13 関連情報を入手するための照会窓口

説明資料の内容についての質問等の関連情報の入手を希望する場合は、別紙「質問書」により、次のアドレスに電子メールにて受付を行うものとする。

- (1) 受付先アドレス

17kityo-s@city.kawasaki.jp

- (2) 受付期間

令和6年11月22日午前9時から令和6年12月6日午後4時まで

- (3) 問合せ時の件名

【コンタクトセンター プロポーザル】質問書 御社名

- (4) 回答

提案資格確認結果通知書の送付以降、順次、令和6年12月17日午後5時までに参加資格がある全ての業者に電子メールにて回答する。

14 その他必要と認める事項

(1) 業務規模概算額（契約期間総額）

977,427,000円（税込）

(2) 見積書提出

見積書は、提案書の提出とあわせて1部を提出する。

ア 見積書に記載する金額は、準備期間を含む委託業務契約期間中の一切の費用の総額を記載するものとし、内訳も添付すること。

イ 見積書に記載する金額は、消費税及び地方消費税を抜いた金額とする。

ウ 見積書に記載する金額に消費税額及び地方消費税額を加算した金額が「業務規模概算額」を超えることがないようにすること。なお、見積金額が「業務規模概算額」を超える提案は、失格とし、審査を行わないものとする。

(3) 提案書の作成及び提出に関する提案者の費用負担の有無

全額を提案者の負担とする。

(4) 提案書の取扱いについて

提出された提案書は返却しないものとする。

なお、提案書は企画提案の審査・選定以外に提出者に無断で使用せず、企画提案書を公開する場合には、事前に提案者の同意を得るものとする。

(5) 辞退

参加意向申出書を提出後に辞退する場合には、参加意向申出書を提出した際の受領書の写しを添付のうえ、担当部署まで書面又は電子メールで辞退の連絡をすること。

(6) 指名停止

提案資格確認結果通知書の交付後、契約締結までの手続期間中に指名停止となった場合には、以後の本件に関する手続きの参加資格を失うものとする。なお、特定された提案者が、参加資格を失った場合には、次順位の者と手続きを行う。

(7) 川崎市契約規則等の契約に関する条項等の閲覧

川崎市ホームページで閲覧可能。

参考 URL <https://www.city.kawasaki.jp/233300/index.html>

15 事務局（問合せ先及び提出先）

〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1番地（川崎市役所本庁舎8階）

川崎市総務企画局都市政策部企画調整課 市民との対話担当 松本

TEL： 044-200-2291

E-mail：17kityo-s@city.kawasaki.jp