

令和8年度
宇美町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

令和8年6月
宇 美 町

本要領は、令和8年度 宇美町コールセンター構築及び運営業務委託（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により選定するために必要な事項を定めるものである。

1 業務概要

(1) 業務名

令和8年度 宇美町コールセンター構築及び運営業務委託

(2) 業務内容

別添「令和8年度 宇美町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) 業務期間

契約締結日の翌日から令和11年12月28日(金)まで

2 予算額（提案上限額：消費税及び地方消費税を含まない。）

構築業務委託費 1,700,000円

運営業務委託費 2,310,000円（3か月分※1）

※1. 令和9年1月から令和9年3月までの3か月間分の利用料

※2. 運営業務委託の契約は、令和11年12月までの長期継続契約とする予定

提案する見積金額が予算額（提案上限額）を超えた場合は失格とする。上記金額はあくまで提案内容の規模を示すものであり、契約時の予定価格を示すものではない。

3 受託候補者の選定及び契約の方法等

(1) 受託候補者の選定

本業務の受託候補者の選定に当たっては、価格のみによる競争ではなく、コールセンター業務に関する専門的知識やノウハウ、サポート体制等を総合的に審査し、最適な事業者を選定するため、公募型プロポーザル方式により受託候補者を選定する。

(2) 契約の方法

地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の2第1項第2号の規定により、公募型プロポーザル方式により選定された受託候補者との随意契約を行う。

(3) 契約保証金

契約締結と同時に、宇美町契約規則（平成21年宇美町規則第5号）第26条の規定に基づき、契約保証金（契約金額の10/100以上）を納付しなければならない。ただし、同規則第27条の規定に該当する場合は、免除する。

4 参加資格要件

本プロポーザルに応募することができる者は、次の各号に掲げる要件の全てを満たす者とする。

- (1) 安定的かつ健全な財政能力を有すること。
- (2) 企画提案書の提出時点において、宇美町競争入札及び随意契約の参加資格審査並びに指名基準等に関する要綱（平成21年宇美町告示第43号）に基づく、宇美町一般競争（指名競争）参加資格者名簿に記載があり、物品等の登録があること。
- (3) 地方自治法施行令第167条の4第1項の規定に該当しないこと。
- (4) 民事再生法（平成11年法律第225号）及び会社更生法（平成14年法律第154号）による申立てをしていない、又はされていない者であること。
- (5) 次の者に該当するものでないこと。
 - ① 代表者及び役員等が暴力団（宇美町暴力団排除条例（平成22年宇美町条例第5号）第2条第1号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）の構成員（以下「暴力団員」という。）である、又は暴力団員が経営に事実上参加しているもの
 - ② 暴力団員を雇用しているもの
 - ③ 暴力団若しくは暴力団員と密接な又は社会的に非難される関係を有しているもの
- (6) 参加表明書提出日において、宇美町指名停止等措置要綱（平成元年宇美町要綱第7号）に基づく指名停止等の措置を受けている者ではないこと。
- (7) 国税及び地方税等を滞納しているものではないこと。
- (8) 今回提案するシステムについて、地方公共団体における導入実績を有すること。
- (9) ISO9001、ISMS（又はISO27001）及びプライバシーマークの認証を取得していること。

5 契約までのスケジュール

内容	日程
① 公募及び受付開始	令和8年6月11日（木）14時
② 質問書の受付期間	令和8年6月11日（木）14時から6月18日（木）17時まで
③ 質問書への回答	令和8年6月22日（月）まで
④ 参加表明書提出期限	令和8年6月30日（火）16時
⑤ 企画提案書等提出期限	令和8年7月14日（火）16時
⑥ プレゼンテーション	令和8年7月24日（金）（予定）
⑦ 結果通知	令和8年7月下旬
⑧ 契約の締結	令和8年8月中（予定）
⑨ 運用開始	令和9年1月4日（月）

6 本プロポーザルに関する質問の受付及び回答

(1) 受付方法

質問書（様式第1号）に、質問内容を記載の上、電子メールで事務局（「12 本プロポーザル担当事務局」を言う。以下同じ。）に提出すること。また、送信メールのタイトルは、「令和8年度 宇美町コールセンター構築業務委託に関する質問」とし、電子メール送信後に必ず事務局に電話連絡をし、質問書の到達を確認すること。

(2) 受付期間

令和8年6月11日（木）から6月18日（木）17時まで

※受付期間を過ぎて提出された質問は、受理しない。

(3) 回答方法

質問に対する回答は、令和8年6月22日（月）までに、全質問者に電子メールで送付する。質問のうち、意見表明と解されるもの、内容が不明瞭なものについては回答を行わない場合がある。

7 参加表明書の提出

参加を表明する事業者は、次のとおり参加表明書を事務局へ提出すること。なお、必要書類の提出がなかった者の参加は認めない。

(1) 提出書類

	記載事項	様式	注意事項等
①	参加表明書	様式第2号	
②	会社概要	様式第3号	
③	登記簿謄本	—	写し可
④	国税及び地方税の滞納がないことの証明書	—	提出期限から6か月以内のもの。 写し可
⑤	同種業務実績調書	様式第4号	過去に実施した自治体におけるコールセンター業務の実績が分る資料
⑥	誓約書	様式第5号	宇美町暴力団排除条例関係

※ 提出書類は各1部提出すること。

(2) 提出期限 令和8年6月30日（火）16時まで

(3) 提出方法 持参又は郵送（簡易書留又はレターパック推奨）

※郵送の場合は提出期限までに必着とする。

(4) 提出先 事務局

8 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

本プロポーザルに参加する者は、仕様書に基づき、本業務の目的に沿った企画を策定し、より効果的な業務実施に向けた企画提案書を作成すること。また、提出書類は正本1部及び副本8部を提出すること。

◆提出書類一覧

	記載事項	様式	注意事項等
①	企画提案書鑑	様式第6号	
②	企画提案書目次	任意	
③	企画提案書	任意	日本工業規格A4版50ページ以内
④	見積書	任意	1. 構築業務委託費と運營業務委託費(3か月分)について、個別に見積もること。 2. 積算内訳を添付すること。 3. 合計金額は、消費税及び地方消費税を含めない額とする。
⑤	企画提案書等添付書類チェック表	様式第7号	

(2) 企画提案書の作成要領

企画提案書は、次に示す要領で作成すること。

区分	提案項目	企画提案書に記載する内容
1 方針及び体制	基本方針	業務の実施に当たっての取組方針を記載してください。
	管理体制	業務実施に当たっての指揮命令及び責任体制を記載してください(各従事要員の役割、クレームやトラブルが発生した場合の役割分担及び本町との連絡体制等)。
	業務開始準備	令和9年1月の業務開始に向けて、何をいつまでにどのように準備していくか、内容とスケジュールを示してください。
2 業務運営	人材確保	各従事要員の配置基準(業務経験、スキル、資格等)や、人材の確保をどのように行うか(採用計画・方法等)を記載してください。
	要員管理	従事要員のシフト・勤怠管理体制を示してください。また、勤務予定従事者の欠勤、災害等による交通機関の運休等があった場合に、どのように必要な要員を確保するかを記載してください。

	情報セキュリティ、個人情報管理等の取組	情報セキュリティ体制、個人情報の管理方法・管理体制や、これらを従事要員に徹底するための方法・研修について、具体的に記載してください。
3 品質管理	資質の確保	従事要員のスキル向上に必要な業務知識及び電話応対研修について、具体的に記載してください。
	誤案内発生時の対応	誤案内を発生させないための対策、発生した場合の対応及び再発防止策について、具体的に記載してください。
4 業務の履行能力	業務実績	令和3年4月1日以降における、国や地方公共団体、民間企業等からの同業種の受託実績及び実施内容を記載してください。 ※参考として直近の国又は地方公共団体の案件を受託した際の KPI 指標又は SLA の項目、目標値、実績等について、受託初年度から令和7年度末までの状況を示してください。
5 その他	仕様書にない提案事項	本業務の円滑な遂行や事業目的の達成、利用者へのサービス向上に効果的な提案があれば記載してください。

- (3) 提出期限 令和8年7月14日(火)16時まで
- (4) 提出方法 持参又は郵送(簡易書留又はレターパック推奨)
※郵送の場合は提出期限までに必着とする。
- (5) 提出後における資料の差し替え及び追加は認めない。
- (6) 提出先 事務局

9 無効となる提案書

次のいずれかに該当する提案書は、無効とする。

- (1) 本要領に規定する内容、条件等に適合しないもの。
- (2) 記載内容に不明瞭又は未記入の部分があるもの。
- (3) 記載内容に虚偽があるもの。
- (4) 記載内容が法令等に違反するもの。
- (5) 見積書の合計金額が「予算額(提案上限額)」を超過しているもの。

10 審査方法等

審査は、書面審査及びプレゼンテーション審査により行うものとし、町長が指名した宇美町コールセンター構築及び運営業務委託受託候補者選定審査委員(以下「審査委員」という。)により行う。

- (1) 書面審査(満点:20点)
企画提案書等のうち、見積書について次の基準により審査する。
 - ① 審査基準 見積金額が「予算額(提案上限額:消費税及び地方消費税を含まない。)構築業務委託費1,700,000円、運営業務委託費2,310,000

円（3か月分）」のいずれも超えていないこと。

※ 予算額を超えた場合は失格とする。

② 評価点の算定 $20 \text{点} \times (\text{最低見積額} \div \text{見積額})$

※評価点の算定に用いる見積額は、導入費用額に運営費の36か月分に相当する額を加えた額とする。

※評価点は、小数第三位まで（小数第四位で四捨五入）で算定する。

③ 書面審査の得点は、見積書の評価点とする。

(2) プレゼンテーション審査（満点：100点）

提出された企画提案書等を基に、プレゼンテーション及び質疑応答を行う。

① 実施日時

令和8年7月24日（金）※予定。詳細は別途通知

② 実施場所

〒811-2192 福岡県糟屋郡宇美町宇美五丁目1番1号
宇美町役場

③ 出席者数

1事業者当たり、4人まで。

④ 所要時間

1事業者の持ち時間は60分以内（プレゼンテーション35分以内、質疑応答25分以内 ※準備及び撤収に要する時間も所要時間を含むものとする。）。)

⑤ 評価基準

評価項目		配点
1 方針及び体制	基本方針	20
	管理体制	
	業務開始準備	
2 業務運営	人材確保	30
	要員管理	
	情報セキュリティ、個人情報管理等の取組	
3 品質管理	資質の確保	30
	誤案内発生時の対応	
4 業務の履行能力	業務実績	10
5 その他	仕様書にない提案事項	10
合計		100

⑥ 受託候補者の選定

書面審査の得点とプレゼンテーション審査の得点を合算し、最高得点となった提案者を受託候補者として選定し、次に得点が高い提案者を次点受託候補者とする。

なお、参加者のうち基準点（72点／120点）を満たす者がいない場合は受託候補者の選定は行わない。

⑦ 受託候補者結果通知

審査の実施後速やかに、全ての提案者に対し審査結果を通知する。

⑧ 注意事項

ア 企画提案書に基づき、簡潔明瞭に説明をすること。資料の追加、企画提案書の修正等は一切認めない。パソコンの使用は認めるが、提出済みの企画提案書の内容の範囲内に限る。

※プロジェクター（HDMI ケーブル接続）及びスクリーンは町が準備する。

イ 企画提案書の説明については、作成に関する主担当者が行うものとする。

1.1 その他留意事項

- (1) 本プロポーザルへの参加に要する一切の費用は、全て参加者の負担とする。
- (2) プロポーザルは、受託候補者の特定を目的に実施するものであり、契約後の本業務において、必ずしも提案内容に沿って実施するものではない。
- (3) 情報公開請求があった場合は、宇美町の保有する情報の公開に関する条例（平成13年宇美町条例第17号）の規定に基づき情報を開示することがある。ただし、参加者名、個人情報、企画提案内容については、全て非公開とする。
- (4) 提出書類は返却しない。
- (5) 本業務により得られた成果物に係る著作権、所有権その他の権利は宇美町に帰属する。

1.2 本プロポーザル担当事務局

(1) 担当部署

宇美町役場 総務課総務法制係

(2) 所在地

〒811-2192

福岡県糟屋郡宇美町宇美五丁目1番1号 宇美町役場本館2階

(3) 連絡先

電話 092-932-1111

FAX 092-933-7512

e-Mail soumu@town.umi.lg.jp