

四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託 プロポーザル実施要領

1. 業務の概要

(1) 業務名

四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託

(2) 業務の目的

四日市市（以下「本市」という。）には、電話等を通じて市政に関する様々な問合せが各所属に日々寄せられている。本業務は、以下を目的（期待される効果）として、それらの問合せを、業務の所管課にかかわらず、一元的に受け付ける四日市市総合コールセンター「きいてみよっかいち（予定）」（以下「総合コールセンター」という。）という、これまでの市役所窓口や電話対応とは別に、新たな市民との接点（窓口）の構築・運用を行うものである。

具体的には、よくある質問と回答（以下、「FAQ」という。）をFAQシステムとして整備し、WEBサイトに公開する（以下、「FAQサイト」という。）。FAQサイトや本市ホームページ（以下、「市HP」という。）等の情報をもとに、市民に対して、電話対応またはFAQサイト上での閲覧等、それぞれに合った方法で必要な情報が円滑に得られるようにする。

また、それぞれの対応履歴データを収集・分析した上で、FAQサイトを随時更新し、より市民が求める情報を提供していく。

【目的（期待される効果）】

①市民サービスの向上

- ア 市民等が必要な市政情報をより簡単に入手し、より迅速に問題を解決できる環境を整える。
- イ デジタル環境を持たない市民等も、必要な市政情報を気軽に入手できる窓口とする。
- ウ 問合せ先と情報の一元化により、対応の統一化を図る。

②職員の業務負担の軽減

- ア 市職員の定型的な問合せ対応業務を縮減することで、市役所内部における業務執行の効率化を図り、現状の職員の電話対応時間（1か月約5,170時間）を4割程度削減することを目標とする。
- イ 職員が問合せ対応業務を縮減した時間で、より丁寧な聞き取りが必要な相談対応や他の業務等に集中して取り組むことで、市民サービスの向上と職員のワークライフバランスを確保する。

③市民ニーズの把握と蓄積データの活用

- ア 入電傾向や対応等の履歴のデータを蓄積し、その分析を可能とする。
- イ 問合せ内容等を分析し、市民ニーズにより即した情報提供体制の充実を図る。
- ウ 本市のFAQサイト等に掲載する内容を充実し、市民等の自己解決能力の向上を図り、将来的に本市への対面や窓口での問合せを減らす。

(3) 業務の内容

別紙1「四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託仕様書」のとおり

(4) 委託期間

契約締結の日から令和11年12月31日まで。

- ①構築業務 契約締結日から令和9年1月3日まで
- ②運用業務 令和9年1月4日から令和11年12月31日まで(36か月)

2. 委託料（見積上限額）

264,766,000円

※構築及び全運用期間の合計。運営設備、消耗品、光熱費等及び要員に要する費用の全てを含む。消費税及び地方消費税を含む。

なお、令和8年度見積上限額は35,500,000円（税込）であり、これは構築業務全額及び運用業務（3か月）分の合計である。提案はこれらの金額を超えないものとし、上限額を越えた提案をした場合は失格とする。

3. 実施型式

公募型プロポーザル方式

4. 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる者は、単体事業者または複数の事業者により構成される共同事業体とし、次に掲げる事項の全てに該当する者とする。

(1) 単体事業者の場合

- ①四日市市の「入札参加資格者名簿（物品・業務委託）」において本市の入札参加資格を有している者。未登録の場合は、参加意向申出書の提出期限までに三重県市町総合事務組合で登載 手続きを完了したことが確認できる者。
 - ②令和3年度以降に他の地方公共団体の常設（通年）の総合コールセンター業務を1件以上受託し、1年以上履行した実績を有する者。
- ※「総合コールセンター」とは、地方公共団体の業務全般について、不特定多数から電話による問い合わせ等に対して一元的に回答を行うコールセンター業務をいう。
- ③一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又はISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を取得している者。

(2) 共同事業体の場合（構成員の中から代表事業者を選定すること）

- ①構成員全員が（1）①の要件を満たしていること。
- ②総合コールセンターの運用業務のうち、問合せ対応業務を担当する全ての事業者が（1）②及び（1）③の要件を満たしていること。
- ③本業務において個人情報を取扱う業務を担当する全ての事業者が（1）③の要件を満たしていること。
- ④構成員が単体の事業者として、または他の共同事業体の構成員として、本プロポーザル

に参加していないこと。

【参加資格の喪失】

参加者（共同企業体の場合は構成員のうち1者以上）が次のいずれかに該当するときは、上記にかかわらず、参加資格を喪失し、選定対象外とする。

- ①参加資格を有するとされた者が、本プロポーザルの期間中に上記の参加資格要件を満たさないことが判明したとき。
- ②公募開始日から受託予定候補者特定の日までの間に四日市市より入札参加資格停止等の措置を受けたとき。
- ③本プロポーザルにおいて提出した書類等に虚偽の記載をしたとき。または審査の公平を害する行為をしたとき。
- ④その他法令、規則等に違反していることが明らかになったとき。

5. 日程（予定）

期日等	内容
①令和8年4月 1日(水)	募集要領及び仕様書の公表及び参加意向申出書の受付開始
②令和8年4月 8日(水)	質問の提出期限
③令和8年4月17日(金)	質問の回答期日
④令和8年4月21日(火)	参加意向申出書の提出期限
⑤令和8年4月27日(月)	参加者決定の通知※電子メールによる
⑥令和8年4月28日(火)	企画提案書等の受付開始
⑦令和8年5月18日(月)	企画提案書等の提出期限
⑧令和8年5月22日(金)	審査委員会詳細の案内通知※電子メールによる
⑨令和8年6月 1日(月)	審査委員会（プロポーザル）の実施
⑩令和8年6月中旬(予定)	審査結果の通知※電子メールによる
⑪令和8年7月上旬(予定)	契約締結

※②、④、⑦についてはいずれも当日12時00分（正午）まで（必着）とする。

6. 質問及び回答

質問は、様式1「質問表」（Excel形式）を次の質問専用フォームにより提出すること。なお、令和8年4月8日（水）の12時00分（正午）必着とする。あわせて、「14. 書類提出先及び問合せ先」に電話で連絡すること。

なお、共同事業体を結成して参加する場合は、代表事業者がまとめて質問を行うこと。回答は令和8年4月17日（金）までに四日市市のHP上で、全ての質疑を公表する。

【質問提出WEBフォーム】 <https://logoform.jp/form/7p72/1463005>

7. 参加意向申出書の提出

（1）提出方法等

- ・参加の意向がある者は、以下の資料を一括して持参、郵送により提出すること（各1

部)。

- ・ 郵送により提出する場合は封筒に「参加意向申出書等在中」と朱書きし、簡易書留等の記録が残る方法で提出すること。なお、事故等による未着について、市は一切の責任を負わない。
- ・ いずれの方法による場合も令和8年4月21日(火)の12時00分までに必着とし、分割提出は認めない。

- ①様式 2 「参加意向申出書」
- ②様式 3 「同等業務の受託実績書」及びそれを証する資料の写し
- ③様式 4 「情報セキュリティ認証資格一覧表」及びそれを証する資料の写し
- ④様式 5 「共同事業体結成に係る届出書」※共同事業体で参加する場合のみ、提出すること。なお、各構成員について併せて②、③を提出すること。また、共同事業体で参加する場合は、本プロポーザルにかかる書類の連絡担当者欄は代表事業者に属する者に統一すること。なお、市からの通知や連絡等についても代表事業者のみに行うものとする。

⑤その他

令和8年4月1日時点で、本市の「入札参加資格者名簿(物品・業務委託)」に未登録の者は、参加意向申出書の提出期限までに三重県市町総合事務組合(〒514-0003 三重県津市桜橋二丁目96番地 三重県自治会館内)の審査完了印が確認できる書類の原本または写し。なお、登載手続きにあたって、届け出る取扱業種は事務事業委託のうち、いずれかとし、共同事業体の構成員の場合は本業務における担当業務で届け出ること。

(2) 作成上の注意

- ①各様式に記載された注意事項に従って記載すること。
- ②各提出書類の大きさはA4判とする。
- ③提出書類については、クリップ留めかファイル綴じ等で提出すること。容易に取り外しできない提出方法(ホチキス留めやのり付けによる製本等)は避けること。

(3) 参加資格の審査結果

参加資格の審査結果は、各応募者へ様式6「参加資格審査結果通知書」にて令和8年4月27日(月)までにメールで通知する。結果の理由を求める場合は、令和8年4月30日(木)12時00分(正午)までに、電子メールで問い合わせること。

8. 企画提案書の提出

(1) 提出方法等

- ①本市より、「参加資格審査結果通知書」により、参加資格を有するとされた応募者は、下記の資料を一括して持参または郵送により、11部(正本1部、副本10部。副本は複

写可。)及びデータ版をCD1枚にて提出すること。なお、データ版はPDF形式とし、押印は不要とする。

- ②郵送にて提出する場合は、封筒に「企画提案書等在中」と朱書きし、簡易書留等の記録が残る方法で提出すること。なお、事故等による未着について、市は一切の責任を負わない。
- ③いずれの提出による場合も令和8年5月18日(月)の12時00分必着とし、分割提出は認めない。

(2) 提出資料

下記を企画提案書類一式として、提出すること。なお、別紙2「四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託企画提案書作成要領」及び各様式の注意書きに従うこと。

- ①様式 7 「提案書」(鑑)
- ②任意様式 「企画提案書」
- ③様式 3 「同等業務の受託実績書」※参加申出書提出時の写し
- ④様式 4 「情報セキュリティ認証資格一覧表」※参加申出書提出時の写し
- ⑤様式 8 「プロジェクトリーダーの業務実績書」
- ⑥様式 9 「業務監督者(責任者)の業務実績書」
- ⑦様式10 「参考見積書」
- ⑧様式11 「経費内訳書」
- ⑨共同事業体にかかる協定書等、結成にかかる書類一式(※共同事業体で参加する場合のみ。別途対象者へ案内する。)

(3) 作成上の注意

- ①提出資料の大きさはA4判とすること。なお、「(2)提出資料①～⑧」の全体でA4サイズ100ページ以内とすること。ただし、図表等を分かりやすく表示するために必要があるときは、A3判の折り込みも可とするが、A4サイズ2ページとみなす。
- ②提案書は、原則、両面印刷・長編綴じにすること。また、横書きで、フォントサイズは10ポイント以上(図表、注釈等対応困難なものを除く。)で、読みやすさに配慮すること。また、表紙を含めた各ページに総ページ数とページ数を付すこと。
- ③提出書類については、一式を1部ごとにフラットファイル綴じ(2つ穴開け)により提出すること。容易に取り外しができない提出方法(ホチキス留めやのり付けによる製本、タックシールの貼付等)は避けること。
- ④目次をつけるなど、検索性に配慮すること。

(4) その他の留意事項

- ①提出書類は一応募者につき一提案とする。
- ②提出書類の提出後、差し替え及び追加等は認めない。
- ③提出書類に記載された業務監督者、プロジェクトリーダーは契約後に原則変更できないものとする。

9. 審査方法

(1) 審査の流れ

「四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託プロポーザル審査委員会」において、企画提案書類をもとに、プレゼンテーションを実施する。プレゼンテーション後、質疑応答を実施した上で、審査する。あわせて、参考見積書をもとに価格評価を行う。

(2) プレゼンテーション等による審査

提出された企画提案書類を元に各提案者によるプレゼンテーション及び質疑応答を実施する。なお、プレゼンテーションは「企画提案書」の記載項目の順番に沿って行うこと。

①日時

令和8年6月1日（月）午後

※プレゼンテーション及び質疑応答の時間は1者あたり合計30分以内を目安とする。

②実施場所

四日市市役所本庁舎又は周辺

※WEB会議（ZOOM等）方式で実施する場合もある。

③出席者

配置予定の業務監督者（責任者）を含め、4名以内とする。なお、業務監督者（責任者）及びプロジェクトリーダーは必ず出席すること。

※プレゼンテーションは業務監督者（責任者）が行うこと。

④資料

プレゼンテーション資料は、既に提出した企画提案書類のみとする。また、企画提案書類に記載している内容以外の説明は認めない。

なお、企画提案書類を拡大して写すためのモニターを使う場合は本市にて用意するが、使用するパソコン等その他必要な機材は提案者が用意すること。

⑤上記の全事項の詳細は、令和8年5月22日（金）までに、別途提案者へ案内する。

(3) 審査項目及び配点等

区分	審査項目	審査対象	配点
プレゼンテーション等による審査	1 基本事項	【企画提案書】 1 基本事項 (1) 提案のコンセプト等 (2) 事業体制 (3) 業務実績	18
	2 構築業務	【企画提案書】 2 構築業務 (1) 構築準備 (2) 運営場所 (3) 業務実施体制等 (4) 研修 (5) 電話設備等 (6) 情報処理設備 (7) システム管理及びネットワーク環境 (8) F A Qの整備及び更新	53

	3 運用業務	【企画提案書】 3 運用業務 (1) 応対業務等 (2) 業務報告 (3) 改善活動 (4) 満足度調査 (5) 本市事務事業の改善提案等 (6) 本市職員向けレポートの作成 (7) 災害等の緊急時の対応	19
	4 その他	【企画提案書】 4 その他 (1) 想定入電件数との乖離への対応 (2) 追加提案等	5
	価格評価	様式10 参考見積書	5
合計			100

(4) 受託候補者の選定方法について

「四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託プロポーザル審査委員会」において、各審査員の審査に基づく採点の合計点から、その平均点を算出する（小数点第2位以下、四捨五入）。また、価格評価を行い、価格評価点を算出する。それらの合計点が最も高い者を受託候補者として選定する。次に合計点が高い者を次点者とする。

ただし、合計点の満点の6割を最低点とし、それ未満の場合は、選定対象外とする。また、提案者が一者である場合、合計点が満点の6割以上の場合、その提案者を受託候補者とする。

10. 審査結果

審査終了後、四日市市のホームページ上に受託候補者名を公表するとともに、各応募者へ様式12「プロポーザル審査結果通知書」により、メールにて通知する。

11. 契約の締結

本業務の受託候補者に選定された者は、四日市市と協議し、詳細な業務内容（仕様書記載事項以外の追加提案等が優れており、かつ、実現可能性がある場合、業務として加える等）、契約金額等を決定した上で、随意契約を行うものとする。なお、協議に必要な資料は受託候補者が作成するものとする。

また、契約締結までに受託候補者が失格となった場合またはその他の理由により契約締結が不可能となった場合は、審査結果の次点者から順次協議を行うものとする。

12. 提出書類の取り扱い

(1) 提出書類は応募者へ返還しない。

(2) 提出書類の著作権は、応募者に帰属するが、四日市市情報公開条例や他の法令等に基づき、応募者の許諾を得た上で、公表する場合がある。

13. その他

- (1) プロポーザルに要する一切の経費は応募者の負担とする。
- (2) プロポーザルにより受託候補者となった場合においても、参加資格審査日以降に「4. 参加資格要件」を満たさなくなった場合は、資格を喪失し、契約に至らないことがある。
- (3) 応募を取り下げる場合は、速やかにメールにて連絡した上で、書類提出先に電話にて連絡すること。様式は任意とする。なお、辞退により不都合な取り扱いはしない。
- (4) 次のいずれかに該当する場合は選定の前後を問わず、失格とする。
 - ① 定めた提出方法、提出先、期限に適合しない場合
 - ② 参加資格要件及び提案内容に虚偽等が認められた場合
 - ③ 応募者及び協力会社等関係者が審査関係者に対する審査の公平性を害する行為や信義に反する行為を行った場合

14. 書類提出先及び問合せ先

〒510-8601 四日市市諏訪町1番5号

四日市市総務部総務課働き方改革推進室

TEL059-354-8105 E-mail:soumu@city.yokkaichi.mie.jp