

神戸市コンタクトセンター検討支援業務実施要領（公募型プロポーザル）

1. 案件名称

神戸市コンタクトセンター検討支援業務

2. 業務内容に関する事項

(1) 事業目的と概要

本市では、市民サービスの向上に資するため、閉庁後の夜間や土日祝問わず、365日ワンストップで市民のくらしの疑問などの問い合わせに答える市民窓口として、平成23年4月から「神戸市総合コールセンター」を設置している。さらに本市は、市役所・各区役所代表電話への入電数が、他自治体と比べて極めて多く、市職員の「電話問い合わせ対応業務の大幅削減」のため、令和元年12月からは代表電話交換業務も委託を行い、総合コールセンター業務との一体的運用を始めた。

開始後、入電量は減少傾向にあり、市職員の電話問い合わせ対応は負担軽減されているものの、いまだに入電は多い。また市民サービス面では、電話以外での多様なチャネルによる現代の生活スタイルに合わせた対応が求められるが、十分に対応できていない等、様々な課題が生じてきている。

現行の総合コールセンターおよび代表電話交換業務委託は令和6年11月末で契約期間が終了となり、現状の課題や今後の技術革新等をふまえた次期コンタクトセンターのあり方検討や仕様書作成を進めていくため、専門的知識を有する事業者によるその支援業務を委託するものである。

(2) 業務内容

①次期コンタクトセンターのあり方検討支援

- ・代表電話交換および総合コールセンターの課題と現状把握
- ・事例収集
- ・コスト、効果の定量的試算
- ・次期コンタクトセンターのあり方検討

②次期コンタクトセンター調達準備※

- ・RFI実施支援
- ・次期調達仕様書の作成支援
- ・コンタクトセンター化に向けた運用検討

③プロジェクト管理

- ・課題管理
- ・リスク管理
- ・コミュニケーション管理
- ・会議体運営

※なお、②次期コンタクトセンター調達準備は令和5年度の実施を予定しており、令和4年度の業務には含めない。

(3) 成果物

- ①業務実施体制図
- ②プロジェクト計画書

- ③プロジェクト進捗報告書・課題管理表
- ④履行報告書（次期コンタクトセンターのあり方検討報告書）

- (4) 事業規模（契約上限額）
金6,500,000円（消費税10%を含む）
- (5) 契約期間
契約締結日（令和5年1月中旬を予定）～令和5年3月31日
※令和5年度の契約については、令和4年度中の評価を踏まえ、別途協議のうえ契約を締結する。
- (6) 履行場所
問わない（リモートを可とするが、定期的な打ち合わせは必須とする）
- (7) 費用分担
受注者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、市は、契約金額以外の費用を負担しない。

3. 契約に関する事項

- (1) 契約の方法
神戸市契約規則の規定に基づき、委託契約を締結する。契約内容は本市と協議のうえ、仕様書及び企画提案書に基づき決定する。
なお、契約の締結に際し、万一、応募書類の記載内容に虚偽の内容があった場合は、契約締結をしないことがある。
- (2) 委託料の支払い
業務完了後、本市の検査を経て、受注者の請求に基づき支払うこととする。
- (3) 契約書案
別紙（頭書及び委託契約約款等）参照
- (4) その他
契約締結後、当該契約の履行期間中に受注者が神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けたときは、契約の解除を行う。

4. 応募資格、必要な資格・許認可等

次に掲げる条件のすべてに該当すること。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しないものであること。
- (2) 会社更生法（平成14年法律第154号）又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく更生手続き又は再生手続きを行っている者でないこと。
- (3) 企画提案時において、神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止を受けていないこと。
- (4) 神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けていないこと。
- (5) 複数の事業者等により構成される共同体を構成する場合は、構成員全てが上記（1）～

- (4) に掲げる要件を全て満たしていること。
- (6) 委託契約書（案）に基づいて業務の一部を再委託する場合は、再委託事業者が上記（1）～（4）を満たすこと
- (7) 参加事業者から本業務の一部の再委託を受ける事業者は当募集に参加できない
- (8) その他、仕様書で定めるプロジェクト管理体制を確保していること。

5. スケジュール

(1) 公募開始	令和4年11月15日（火）
(2) 参加申請関係書類の提出期限	令和4年11月30日（水）
(3) 質問受付締切	令和4年12月5日（月）
(4) 質問に対する回答	令和4年12月12日（月）
(5) 企画提案書の提出期限	令和4年12月28日（水）午後5時まで
(6) 企画提案内容説明会（プレゼン）	令和5年1月上旬（予定）
(7) 選定結果通知	令和5年1月上旬（予定）
(8) 契約締結・事業開始	令和5年1月中旬（予定）
(9) 事業完了	令和5年3月31日（金）

- 令和5年度以降については今回の委託契約期間には含めず、別途令和5年度予算の成立および履行状況をもって、次年度の委託契約を締結することを予定している。令和5年度の契約期間・委託内容についても、受託事業者と協議、決定するものとする。

6. 応募手続き等に関する事項

(1) 資料の送付

本件に参加を希望する場合、以下の要領にて連絡すること。

- 受付期間 : 令和4年11月30日（水）午後5時まで
- 通知方法 : 参加希望の旨と連絡担当者を記載した電子メールを送付
- 送付先 : 神戸市 市長室広報戦略部 HP監理担当（078-322-5015）
kobe_cc@office.city.kobe.lg.jp
- 表題 : 【神戸市コンタクトセンター検討支援業務RFP】参加表明（参加者名）
- その他 : メール送付後、本市に対して到着確認の連絡を行ってください。

(2) 参加申請手続き

ア. 受付期間 令和4年11月15日（火）から令和4年11月30日（水）午後5時まで

※持参による場合は、神戸市の休日を定める条例（平成3年3月条例第28号）第2条第1項各号に掲げる本市の休日を除く 午前9時～正午、午後1時～午後5時

イ. 提出書類

- ①（様式1）参加申請書
- ② 事業経歴書・業績報告書・会社概要（任意様式）
- ③（様式2）資本関係・人的関係調書

※業務の一部を再委託する場合、上記②および③の書類は再委託予定事業者すべてについて提出すること。

ウ. 提出方法 pdf形式でメールにて送付

エ. 提出先 神戸市市長室広報戦略部 HP監理担当

メールアドレス : kobe_cc@office.city.kobe.lg.jp

(メールによる送付ができない場合は、光ディスク等にデータを保存のうえ、簡易書留等による郵送で〒650-8570 神戸市中央区加納町6-5-1 神戸市役所1号館16階まで送付または持参すること。)

オ. 参加資格の有無については、企画提案書の提出期限の日現在を持って確認を行う。参加資格が認められなかった者に対しては、速やかに書面で通知を行う。

(3) 質問及び回答

ア. 受付期間 令和4年11月15日(火)から令和4年12月5日(月)午後5時まで

イ. 仕様書に関する質問については、別紙の質問票を作成し、メールアドレス：

kobe_cc@office.city.kobe.lg.jp宛に電子メールにより提出すること

ウ. 質問に対する回答は、参加申込書を提出した全員に12月12日(月)頃に電子メールにて行う。回答内容は応募要領及び仕様書を補足する効力を持つものとする。

(4) 企画提案書の提出

ア. 企画提案書は、A4版とする(任意様式)。

イ. 企画提案書は、30ページ以内とする。

ウ. 企画提案書の最後に、令和4年度の見積金額及び令和5年度の想定見積金額とその算定根拠の内訳を記載すること。

エ. 企画提案書(正本)は、社名入りの表紙を付けること。企画提案書(副本)は、表紙や目次のほか、本文中や各ページのヘッダー・フッターにも社名及び社名を類推させるロゴ等を一切記載しないこと。

オ. 企画提案書の編綴の方法は自由とする。

カ. 受付期間 令和4年11月15日(火)から令和4年12月28日(水)午後5時まで

キ. 提出方法 正本データおよび副本データをpdf形式でメールにて送付

ク. 提出場所 神戸市 市長室広報戦略部 HP監理担当

メールアドレス：kobe_cc@office.city.kobe.lg.jp

(メールによる送付ができない場合は光ディスク等にデータを保存のうえ、簡易書留等による郵送で〒650-8570 神戸市中央区加納町6-5-1 神戸市役所1号館16階 まで送付または持参すること。)

7. 選定に関する事項

(1) 選定基準

ア. 評価項目と配点は評価項目一覧に記載のとおりとする。また、評価項目一覧の評価内容を内容点(80点満点)と価格点(10点満点)、地元企業に係る加算点(10点)とする(合計100点満点)。

イ. 令和4年度の見積金額は、本市の定める上限の範囲内とする。

ウ. 見積金額が契約金額の上限の3分の2以下の金額を提案した場合は、本市の調査の結果、履行に支障がないと認められたものに限る。

(2) 選定方法

ア. 本企画提案の審査については、「神戸市コンタクトセンター検討支援業務委託にかかる事業者選定委員会」が行い、その意見を受けて選定する。また、審査にあたっては、提案者による提案内容説明会(プレゼンテーション)の実施を予定している。

イ. 提案事業者が5社を超える場合は、プレゼンテーション審査に先立ち、書類選考を実施

する。

- ウ. 提案内容説明会（プレゼンテーション）の日程や実施場所、その他詳細については、改めて参加申請者に通知する。
- エ. 選定委員は、選定基準に沿って企画提案書の審査を行う。
- オ. 審査の結果、内容点、価格点、加算点の合計が最も高い事業者を選定する。内容点、価格点、加算点の合計が最も高い事業者が複数いる場合は、内容点の配点が高い事業者を選定する。内容点の配点が高点の場合は、「内容点のエ」の点が最も高い事業者とする。
- カ. 内容点は48点（80点満点の6割）を最低点とし、48点未満の事業者は失格とする。

（3）評価内容と配点

内容点及び価格点の評価項目と配点は下記のとおりとする。

内容点	仕様書の実現性が高く、妥当な提案であることを評価する。 ア. 類似業務の実績 10点 イ. 本業務の計画・実施体制に対する評価 20点 ウ. 本業務のプロジェクト管理・成果物に対する評価 10点 エ. 企画・提案内容に対する評価 40点	80点
価格点	運営業務にかかる経費が低いことを評価する。	10点
加算点	提案者の評価（地元企業、準地元企業）	10点
合計		100点

※内容点及び価格点の合計の小数点以下第1位を四捨五入する。

（3）評価方法

ア 本企画提案の審査については、本市職員で構成する「神戸市コンタクトセンター検討支援業務委託にかかる事業者選定委員会」が行う。

<審査の評価基準>

評点	評価内容	得点
5	非常に優れている	各評点に加重割合をかけた数値を得点とする。
4	優れている	
3	標準的	
2	やや劣る	
1	劣る	
0	記載・提案がない	

イ 価格点は見積書により次の通り算出する。但し、令和4年度の見積金額が本市の定める上限額を超過している場合、価格点は算出せず、失格とする。

価格点 = $\{1 - (\text{提案された令和4年度の見積金額 (税抜額)} \times 1.1 / \text{令和4年度の契約上限金額})\} \times 10$ 点

（4）失格事由

次のいずれかに該当した場合は、選定対象から除外する。

- ア. 選定委員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めること

- イ. 他の参加者と企画提案の内容またはその意思について相談を行うこと
- ウ. 事業者選定終了までの間に、他の参加者に対して企画提案の内容を意図的に開示すること
- エ. 提出書類に虚偽の記載を行うこと
- オ. 提案書等が所定の日時を過ぎて到着したとき
- カ. 見積書の金額その他主要な事項の記載が確認し難いとき
- キ. 見積書に記名がないとき
- ク. 一の提案に対して2 通以上の見積書を提出したとき
- ケ. 代理人による提案の場合において、委任状を提出しないとき
- コ. 参加者及びその代理人が複数の提案をした場合（他者と共同した場合も含む）
- サ. 参加者の資格のない者が提案したとき
- シ. その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行うこと

(5) 選定結果の通知及び公表

評価結果及び選定結果は決定後速やかに、全ての参加者に通知し、また、本市ホームページに掲載する。

8. その他

(1) 提案に要する費用、条件等

- ア. 企画提案書の作成に要する費用は、参加者の負担とする。
- イ. 採用された企画提案書は、神戸市情報公開条例に基づき、非公開情報（個人情報、法人の正当な利益を害する情報等）を除いて、情報公開の対象となる。
- ウ. すべての企画提案書は返却しない。
- エ. 提出された企画提案書は、審査・業者選定の用以外に応募者に無断で使用しない（神戸市情報公開条例に基づく公開を除く）。
- オ. 期限後の提出、差し替え等は認めない。
- カ. 参加申請後に神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止又は神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けた者の公募型プロポーザル参加は無効とする。

(2) 提出先、問い合わせ先

〒650-8570

兵庫県神戸市中央区加納町6丁目5番1号

神戸市役所 市長室広報戦略部 HP監理担当

電話：078-322-5015

E-mail：kobe_cc@office.city.kobe.lg.jp