

説明書

1 業務の概要

- (1) 業 務 名 長崎市コールセンター運営業務委託
- (2) 業務内容 長崎市コールセンター運営業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）による。
- (3) 履行期間 契約締結日から令和 12 年 9 月 30 日まで
- (4) 履行場所 受託者の指定場所
- (5) 予 算 額 522,489,000 円（消費税相当額を含む。）
- (6) 業務実施上の条件

ア 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）からプライバシーマークを付与されている者又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度における認証を受けている者とする。

イ 元請として地方公共団体（中核市、政令指定都市）と本件業務と同種の総合コールセンター業務の契約を締結し、公告日から起算して過去 5 年以内に履行した実績がある者とする。

(7) 成 果 品

ア 成果品の種類及び提出部数並びに提出期限

文字サイズは全て 10 ポイント以上とし、データにより提出すること。

なお、報告書等の様式の詳細は、受託者との協議により別途定めるものとする。

番号	書類名	提出期限
1	各種マニュアル（仕様書 8-（8）に記載のマニュアル）	令和 7 年 9 月 30 日（火）
2	導入機器完成図書	
3	業務準備状況完了報告書	
4	業務実施計画書	契約締結後 1 か月以内

(8) その他

ア 本手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本通貨に限る。

イ 提出期限までに参加表明書が到達しなかった場合及び提案者としての提案資格を確認された旨の通知を受けなかった場合は、提案書を提出できない。

ウ 参加表明書及び提案書の作成及び提出に係る費用は、提案者の負担とする。

エ 提出された参加表明書及び提案書は、返却しない。

オ 提出された参加表明書及び提案書は、提案資格の確認及び受託者の特定以外に提案者に無断で使用しない。ただし、長崎市情報公開条例（平成 13 年長崎市条例第 28 号）に基づき、開示することがある。

カ 提出期限後における参加表明書及び提案書の差替え及び再提出は認めない。また、提案書に記載した配置予定の従事者は特段の事情がない限り変更することができない。

キ 次の場合は、以後の提案資格を喪失し、参加表明書及び提案書を無効とする。また、指名停止措置を行うことがある。

（ア）提案資格を満たさないこととなった場合

（イ）参加表明書、提案書等に虚偽の記載をした場合

ク 成果物に関する権利は、受託者固有の知識及び技術を除き、全て本市に帰属する。

ケ 受託者は、本業務を実施する場合においては、担当課と綿密に打合せを行うなど、相互の信頼関係を維持し、かつ、守秘義務を遵守しなければならない。また、契約終了後も知り得た情報を一切漏

洩してはならない。

- コ 参加表明者は、提案書の提出期限の前日までは提案を辞退することができる。この場合において、当該参加表明者はその旨を記載した書面を5(3)の場所に届け出なければならない。
- サ 現在の運営場所の見学を希望する場合は、参加表明書を提出する際にその旨担当課まで電子メール等で連絡すること。

2 スケジュール（予定）

内容	期限等
公告日	令和7年3月27日(木)
説明書その他資料配布期間	令和7年3月27日(木)から 令和7年5月14日(水)午後5時30分まで
説明書等に対する質問提出期間	令和7年3月27日(木)から 令和7年4月14日(月)午後5時30分まで
参加表明の提出期限	令和7年4月10日(木)午後5時30分まで
提案書提出要請予定日	令和7年4月14日(月)
質問に対する回答期限	令和7年4月18日(金)までに回答する。 ※質問内容等を考慮した結果、直ちに回答した方が良いと思われるものは適宜回答する。
提案書提出期限	令和7年5月15日(木)午後5時30分まで
ヒアリング実施予定日	令和7年5月22日(木)
決定・非決定通知予定日	令和7年5月28日(水)
見積書提出予定期限	令和7年6月10日(火) ※特定者に対して広報広聴課から連絡する。
契約締結予定日	令和7年6月11日(水)

3 参加表明の手続き

(1) 提出書類

ア 公募型プロポーザル参加表明書（第1号様式）

イ 担当者連絡先（様式ア）

ウ 1-（6）-アの資格を有することを確認できる登録証又は認定書の写し

エ 業務実績等調書（様式ウ）及び記入内容を証明する書類（契約書及び仕様書等の写し、業務が完了したことが分かる書類など）1件

オ コンソーシアムの結成に係る協定書の写し及び代表構成員への委任状

※コンソーシアムを結成する場合のみ

(2) 提出期限

令和7年4月10日（木）午後5時30分必着（提出期限内に下記提出場所の課に到達していること。）

(3) 提出場所

〒850-8685 長崎市魚の町4番1号（8階）

長崎市企画政策部広報広聴課（電話：095-829-1114）

(4) 提出方法

持参、郵送（配達証明付き書留郵便に限る。）その他宅配の方法（郵便法（昭和 22 年法律第 165 号）第 4 条第 2 項及び民間事業者による信書の送達に関する法律（平成 14 年法律第 99 号）第 2 条第 1 項に規定する信書の送達ができる方法に限る。）による。

電子メール及びFAXによる提出は受け付けないので留意すること。

4 提案資格の確認

参加表明書を提出した者について、公募型プロポーザル参加資格確認通知書（第 2 号様式）により通知するとともに、プロポーザル参加要請書（第 3 号様式）により提案書の提出を要請する。

なお、提案資格が認められなかった者に対しては、選定しなかった旨及び選定しなかった理由を公募型プロポーザル参加資格確認通知書により通知するものとする。

通知予定日 令和 7 年 4 月 14 日（月）

5 説明書等に対する質問

(1) 受付方法

質問書（様式キ）に記載の上、電子メール又はFAXにより下記(3)に送信すること。併せて、その旨を電話により連絡すること。なお、提出書類に関する記入方法など事務手続きに関するものを除き、電話等による照会には応じないので留意すること。

(2) 受付期間

公告日から令和 7 年 4 月 14 日（月）午後 5 時 30 分必着

(3) 質問書送付先及び連絡先

長崎市企画政策部広報広聴課

電話：095-829-1114

E-mail: kouhou@city.nagasaki.lg.jp FAX：095-829-1115

(4) 質問に対する回答

令和 7 年 4 月 18 日（金）午後 5 時 30 分までに質問を取りまとめ、質問回答書（様式ク）により提案資格を満たす者すべてに直接電子メール又はFAXで回答する。ただし、質問内容等を考慮した結果、直ちに回答した方が良いと思われるものについては適宜回答する。

6 提出書類

(1) 提案書の提出

下記表のとおり提案書を紙及びデータにて提出すること

文書 番号	書類名	備考	作成要領
1	提案書	第 4 号様式	様式のとおり
2	組織調書	様式イ	様式のとおり

3	業 務 実 績 等 調 書	様式ウ	① 過去に同種業務※を実施した実績を記載すること。 ※同種業務とは、元請として地方公共団体（中核市又は政令指定都市）と同種の総合コールセンター業務の契約を締結したもののうち、公告日から起算して過去５年以内に履行が完了したものをいう。
			② ①の記入内容を証明する書類（契約書及び仕様書等の写し、業務が完了したことが分かる書類など）を添付すること。
4	参考見積書	様式エまたは任意様式	初期費用（構築費用等）とランニング費用を分けて記載すること。 また、人件費、物件費、その他経費ごとに明細を記載すること。
5	業 務 等 の 実 施 方 針	様式オまたは任意様式	長崎市コールセンター運営業務の目的に基づき、市民サービスの向上、情報格差の解消及び業務の効率化等コールセンター運営業務の実施方針について記載すること。
6	業 務 等 の 実 施 手 法	様式カまたは任意様式	① 業務実施手順を示すフローや業務実施のスケジュール ② 実施にあたっての運営全体の人員配置やその役割 ③ 席数とオペレーター配置の方針及び手法 ④ コールセンター要員のスキルレベルと研修の方針及び手法 ⑤ 人材の確保と定着についての方針及び手法（地元雇用の考え方含む） ⑥ 電話等対応や対応内容の記録に係る業務フロー ⑦ 災害・停電時のコールセンター機能確保のための方針及び手法 ⑧ サービスレベルの確保や向上を図るための方針及び手法 ⑧ 運営場所、フロア環境の方針 ⑨ 運営場所やシステム・ネットワーク等の情報セキュリティ対策
7	FAQ・対応履歴システムの構築	任意様式	FAQ・対応履歴システムの概要、画面構成、検索機能等について記載し、市民等が利用しやすく、知りたい情報を探して解決につながるような構成についても記載すること。
8	FAQ・対応履歴システムの運用	任意様式	FAQ・対応履歴システムの承認フロー等の運用手法や分析改善提案等の運用について記載すること。
9	自由提案	任意様式	本仕様書に記載がない事項で、予算の範囲内で市民サービスの向上や業務の効率化等の取り組みがある場合は記載すること。

(2) 参考見積の提出

提案書に記載する内容を踏まえて、本業務に係る参考見積（様式エ）を提出すること。

ただし、その取扱いは、契約金額積算の際の参考及び受託候補者特定のための基準（別添「評価基準」に記載）の一部として用いることとする。

(3) 書類作成上の注意事項

用紙サイズは原則として日本産業規格A4判とし、文字サイズは全て10ポイント以上とする。ただ

し、やむを得ない場合はA3判も可とする。なお、提案にあたっては別途示す仕様書に基づき提案することとするが、仕様書に記載のない内容であっても、本業務を実施するにあたって有益であると考えられる内容については提案を妨げない。

(4) 提出部数

提出書類一式をセットにしたものを2部（うち1部は会社名あり、1部は会社名なし）とし、提案書（第4号様式）については、裏面を白紙とする。なお、会社名なしの書類については、会社又は法人名、ロゴ、所在地等、提出者を特定できるような内容は記載しないこと。また、データについては社名ありのデータ及びなしのデータをそれぞれ提出すること。

(5) 提出期限

令和7年5月15日（木）午後5時30分（提出期限内に下記の提出場所に到達していること。）

(6) 提出場所

〒850-8685 長崎市魚の町4番1号（8階）
長崎市企画政策部広報広聴課（電話：095-829-1114）

(7) 提出方法

持参、郵送（配達証明付き書留郵便に限る。）その他宅配の方法（郵便法（昭和22年法律第165号）第4条第2項及び民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）第2条第1項に規定する信書の送達ができる方法に限る。）による。

7 ヒアリング

(1) ヒアリング

提出された提案書について、提案者から説明を受けるためにヒアリングを行う。

(2) 実施予定日

令和7年5月22日（木）（詳細については別途、ヒアリング予定表（様式ケ）にて通知する。）

(3) 持ち時間

説明20分以内及び質疑応答20分程度、説明と質疑応答で40分以内とする。（提案者数に応じて時間を短縮する可能性がある。）

(4) 出席者

5人以内（リモート参加者含む）とする。

(5) その他

ヒアリング用の機材は提案者で用意すること。ただし、スクリーン及びプロジェクターは長崎市で用意する。

また、説明は事前に提出された提案書に沿って行うこととし、資料の追加は認めない。

※気象状況等によりテレビ会議方式などでヒアリングを行う場合がある。

8 受託者の決定・非決定に関する事項

特定審査委員会による提案書及びヒアリングの評価結果を基に、受託者を決定する。

受託者として決定した者に対しては決定通知書（第6号様式）により、受託者として決定しなかった者に対しては非決定通知書（第7号様式）により、それぞれ結果を通知する。

結果通知予定日 令和7年5月28日（水）

9 受託候補者特定のための基準

受託候補者を特定するための基準は、別添「評価基準」のとおりとする。

10 契約書の作成の要否

要

11 担当課

〒850-8685 長崎市魚の町4番1号（8階）

長崎市企画政策部広報広聴課（担当 佐藤）

電話：095-829-1114、FAX：095-829-1115

E-mail: kouhou@city.nagasaki.lg.jp