

## 仙台市総合コールセンター構築・運用業務委託事業者募集要項

### 1 目的

本要項は、市政に関する定型的な問い合わせを一元的に受け付けるコールセンター（以下「総合コールセンター」という。）の構築・運用業務を委託する事業者を、公募型プロポーザル方式により選定するにあたり、必要となる事項を定めるものである。

### 2 委託業務の概要

#### (1) 業務名

仙台市総合コールセンター構築・運用業務委託

#### (2) 業務内容

別紙1「仙台市総合コールセンター構築・運用業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり。

#### (3) 履行期間

契約締結の日から令和12年10月31日まで

ア 構築期間 契約締結の日から令和7年7月31日まで

イ 運用期間 令和7年8月1日から令和12年10月31日まで

※総合コールセンターの運用開始日は令和7年8月1日を指定し、電話での問い合わせ受付の開始時間は午前8時を指定する。契約締結日から運用開始日までは、総合コールセンターを運営するために必要な運用場所や設備の確保、システムの導入、FAQの整備、業務従事者の確保や研修の実施等を行い、円滑・確実に運用を開始できるようにすること。

#### (4) 予定価格（上限額）

586,300千円（消費税及び地方消費税を含む）

#### (5) 担当課

仙台市市民局区政部広聴課コールセンター事業担当

住所：〒980-8671 仙台市青葉区国分町三丁目7番1号

電話：022-214-8398

ファクシミリ：022-213-8181

電子メールアドレス：sim004030@city.sendai.jp

### 3 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者とし、次に掲げる事項をすべて満たす者とする。

#### (1) 単体事業者の場合

ア 仙台市競争入札参加資格者名簿に登録されている者または次の（ア）～（カ）をすべて満たす者。

（ア）地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の各号の規定に該当しない者

（イ）会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始前の申立中または更生手続途中で

ない者

(ウ) 民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続き開始の申立中または再生手続き中ではない者

(エ) 仙台市の有資格業者に対する指名停止に関する要綱（昭和 60 年 10 月 29 日市長決裁）により指名の停止を受けていない者

(オ) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年第 77 号）第 2 条 6 号に規定する暴力団員が役員または代表者として、もしくは実質的に経営に関与している団体、その他暴力団または暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している団体等、仙台市入札契約暴力団等排除要綱別表に掲げる措置要件に該当する団体でない者

(カ) 仙台市税、消費税・地方消費税を滞納していない者

イ コールセンター業務の受託実績について、次の（ア）または（イ）のいずれかを満たす者。

（ア）令和元年度以降、他自治体の総合コールセンター業務を受託した実績を有する者（都道府県における同等の業務を含む）

（イ）令和 3 年度以降、政令市、都道府県、国のいずれかの専門コールセンター業務を受託した実績を有する者。

ウ （一財）日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークまたは同等の規格を取得している者。

(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）

ア 構成員すべてが（1）アの要件を満たしていること。

イ 総合コールセンターの運用業務のうち、電話等受付や対応内容の記録を担当する事業者が（1）イ及びウの要件を満たしていること。

ウ 本業務において個人情報を取扱う業務を担当する事業者が（1）ウの要件を満たしていること。

エ 構成員が単体事業者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

次のいずれかに該当するときは、参加資格を喪失するものとする。

ア 本要項 6 において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参加資格要件を満たさなくなったとき。

イ 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、または審査の公平を害する行為をしたとき。

4 契約までのスケジュール

No.	内容	日程（契約以外は令和 6 年）
1	質問受付期限	9 月 20 日（金）午後 5 時
2	質問に対する回答	10 月 2 日（水）まで
3	参加表明書提出期限	10 月 4 日（金）午後 5 時
4	参加資格確認審査結果通知	10 月 11 日（金）まで
5	企画提案書等の提出期限	10 月 25 日（金）午後 5 時
6	プレゼンテーション	11 月上旬
7	受託候補者の特定	11 月下旬
8	協議	11 月下旬

9	契約	令和7年2月中
---	----	---------

## 5 質問受付及び回答

本プロポーザルの参加資格要件及び仕様書等の内容に関し質問がある場合は、以下により質問を受け付ける。

### (1) 質問の受付

- ア 受付期限 9月20日（金）午後5時
- イ 提出書類 様式1「質問書」
- ウ 提出先 本要項2（5）担当課宛て
- エ 提出方法 電子メール
- オ 留意事項
  - ・ 電子メールのタイトルは「仙台市総合コールセンター業務委託に関する質問（事業者名または共同事業体名）」とすること。
  - ・ 電子メール以外での質問には対応しない。
  - ・ 評価及び審査に関する質問には回答しない。
  - ・ 質問書を提出した後、担当課宛てに電子メールを送付した旨の電話連絡をすること。

### (2) 質問への回答

- ア 回答 10月2日（水）まで
- イ 回答方法 本市ホームページに回答を掲載する。なお、質問者名は公表せず、同趣旨の質問についてはまとめて回答する場合がある。
- ウ 回答の取扱い 仕様書等に関する質問の回答は、仕様書等の記載内容の追加または修正とみなす。

## 6 参加表明書の提出

本プロポーザルへの参加を希望する者は、以下により書類を提出すること。

- (1) 提出期限 10月4日（金）午後5時

### (2) 提出書類

- ア 必須書類
  - ・ 様式2「参加表明書」
  - ・ 様式3「受託実績調書」※本要項3（1）イの要件を確認する。
  - ・ 様式4「共同事業体結成に係る届出書」（共同事業体の場合のみ）
  - ・ プライバシーマークまたは同等の規格を取得していることが分かる資料（登録証の写し等）（1部）※本要項3（1）ウの要件を確認する。
  - ・ 会社の概要が分かる資料（パンフレット等）（1部）

### イ 追加書類

仙台市入札参加資格者名簿に登載されていない者は、上記に加えて、次に掲げる書類も提出すること。（共同事業体においては、仙台市入札参加資格者名簿に登載されていない構成員すべてが提出すること。）

- ・ 様式5「暴力団排除に係る誓約書」
- ・ 様式6「市税納付状況確認同意書」

※様式6を提出しない場合は、本市区役所税務会計課、宮城総合支所税務住民課または秋保総合支所総務課において、参加表明書の提出日以前30日以内に「市税の滞納がないことの証明書」の交付（1通300円の手数料が必要）を受け、原本1部を提出すること。

- ・消費税及び地方消費税に関する証明書（納税証明書または未納税のない証明書）（写し可・1部）  
 ※事業所本店が本市以外の住所地の場合、本店住所地（納税地）の税務署（税務申告を行っている税務署）が発行したもの。
- ・履歴事項全部証明書の原本（1部）
- ・財務諸表（直近2か年分）（1部）
- ウ 提出先 本要項2（5）担当課宛て
- エ 提出方法 持参または郵送・宅配
  - ・持参の場合の受付時間は、土日祝日を除く午前9時から午後5時までとし、持参予定時刻を事前に担当課宛てに連絡すること。
  - ・郵送・宅配の場合は、書留郵便等配達記録が確実に残る方法により送付すること。なお、事故等による未着について本市では責任を負わない。
- オ 審査結果通知
  - ・参加表明書の受付後、本市において参加資格の審査を行い、結果を10月11日（金）までに参加表明書記載の担当者宛てに電子メールで通知する。

## 7 企画提案書及び費用見積書等の提出

本要項6において参加資格を有するとされた者は、別紙3「評価基準票」の評価の視点等に則して企画提案書（以下「提案書」という。）及び費用見積書等を作成し、以下により提出すること。

### (1) 提案書及び費用見積書等の提出

- ア 提出期限 10月25日（金）午後5時
- イ 提出書類
  - ・様式7「企画提案書提出書」（1部）
  - ・様式8「運用予定場所調書」
  - ・提案書（任意様式）（後述（2）作成方法による）（15部）
  - ・様式9「費用見積書」（後述（2）作成方法による）（15部）
  - ・会社の概要が分かる資料（パンフレット等）（15部）
- ウ 提出先 本要項2（5）担当課宛て
- エ 提出媒体 紙媒体及び電子媒体
- オ 提出方法
  - ・提出媒体は、持参または郵送・宅配により提出すること。
  - ・持参の場合の受付時間は、土日祝日を除く午前9時から午後5時までとし、持参予定時刻を事前に担当課宛てに連絡すること。  
 郵送・宅配の場合は、書留郵便等配達記録が残る方法により送付すること。なお、事故等による未着について本市では責任を負わない。
  - ・電子媒体は、紙媒体と同じ内容とし、CD-R等の電子記録媒体に保存し1部提出すること。
  - ・提出後の差し替えは不可とする。

### (2) 作成方法

#### <提案書>

#### ア 提出様式

様式は任意とするが、規格はA4判（縦書き・横書きは不問）、原則両面印刷長辺綴じで作成すること（図表等に対処が困難なものを除く）。A3判の折込みは可とする。

イ フォント

フォントは指定しないが、見やすさに配慮すること。なお、サイズは原則として 10 ポイント以上とする（図表・注釈等で対応が困難なものを除く）。

ウ ページ数

表紙及び目次を除き 50 ページ以内とする（カタログやパンフレット等はページ数に含めない）。評価の視点等に対し、提案意図を明確に伝えることができる適切な量にまとめること。

エ 記載内容

別紙 3 「評価基準票」の評価項目の順番に沿って作成すること。

オ 電子媒体ファイル形式

提出する電子媒体のファイル形式は PDF とする。

カ 留意事項

- ・ 提案書には提案者が特定できる名称、ロゴマーク等を使用しないこと。
- ・ 提案書には目次を付し、各ページにはページ番号を表示すること。
- ・ 本市は提出された提案書に基づき評価を行うため、提案書には評価項目に対する提案内容をすべて漏れなく記載すること。また、提案書の内容は、原則として、見積金額の範囲内で提案者が実現できる内容とすること。
- ・ 提案書には、難解な語句等に注釈や解説を加え、必要に応じて図表等を用いる等、可能な限り簡潔かつ明瞭で専門的な知識を持たない者でも理解しやすい表現で記述すること。
- ・ 仕様書等の全面的な引用または「仕様書のとおり」といった記述に終始しないこと。
- ・ 仕様書に掲げる業務内容を大きく超える提案を行う場合は、業務範囲を超える部分を明確に記載すること。なお、業務範囲を超える提案については、本市の判断で採用しないことがあるので、そのことによって、本業務または提案内容を実現できなくなる恐れがある等の制限事項がある場合は、必ず明記すること。
- ・ 実現方法等の提案については、本業務に適用する方法等を、実例を含めて具体的に明示するほか、適用する理由・実績及び本市に求める制限事項等を記述すること。なお、適用する理由の記述にあたっては、一般的に想定されるメリットやデメリットに対する対応策、他の提案者が提案すると想定する方式等との比較を具体的に記述するなど、本市が的確に評価できるように工夫すること。
- ・ 実現方法や対応策等について、複数の内容を提案する場合は、本業務においてすべての提案を実施するのか、または選択して実施するのかを明記すること。なお、選択して実施する場合は、そのメリットやデメリット、制限事項等、本市がいずれかの方法等を選択する際の判断要素について、関連する他の提案内容と齟齬のないよう留意のうえ記述すること。
- ・ 提案書の記述において、複数の解釈ができる場合は、そのいずれの方法でも実現を保証したものとみなすものとする。

<費用見積書>

ア 提出様式

様式 9 「費用見積書」を用いて作成すること。

イ 電子媒体ファイル形式

提出する電子媒体のファイル形式は Excel（MS2016 対応）とする。

ウ 留意事項

- ・ 本業務に要する一切の経費を見積もること（消費税及び地方消費税を含む）。
- ・ 費用見積書に記載した経費の内訳を業務毎に単価、工数（人・日）その他必要な経費の区分が分かるように記載すること。

### (3) 参加辞退

本要項6において参加資格を有するとされた者が提案書の提出を辞退する場合は、以下により速やかに書類を提出すること。

- ア 提出書類 様式10「辞退届」
- イ 提出先 本要項2(5)担当課宛て
- ウ 提出媒体 紙媒体
- エ 提出方法 持参または郵送・宅配
  - ・ 持参の場合の受付時間は、土日祝日を除く午前9時から午後5時までとし、持参予定時刻を事前に担当課宛てに連絡すること。
  - ・ 郵送・宅配の場合は、書留郵便等配達記録が確実に残る方法により送付すること。なお、事故等による未着について本市では責任を負わない。

## 8 特定方法

### (1) 受託候補者の特定

委員会を設置し、提案書等について、別紙3「評価基準票」に基づき評価を行い、受託候補者を特定する。

基準点をすべて満たし、評価の得点の総計が最も高い提案をした者を本業務の受託候補者とし、次に得点が高い者を次点とする。

最高得点者が複数いる場合は、別紙3「評価基準票」の「7 費用見積の妥当性」以外の得点の合計が最も高い者を受託候補者とする。それでも複数いる場合は、見積金額(税込)が最も低い者を受託候補者とする。更にそれでも複数いる場合は、くじ引きによって決定する。

### (2) 審査の除外

次のいずれかに該当する場合は、当該提案を無効とし、審査の対象から除外する。

- ア 提出書類について、定められた体裁、提出様式の記載すべき事項、提出期限等に適合しない場合
- イ 見積金額(税込)が予定価格を上回っている場合
- ウ 提案者がプレゼンテーションを行わない場合

### (3) プレゼンテーションの実施

提案者は以下によりプレゼンテーションを行うこと。あわせて、審査員によるヒアリングに応じること。

- ア 実施日 11月上旬(詳細は参加資格確認審査結果通知とあわせて通知する)
- イ 会場 仙台市役所等会議室(詳細は参加資格確認審査結果通知とあわせて通知する)
- ウ 説明者 プレゼンテーションは、本業務の構築業務においてプロジェクトリーダーに就任する予定の者が行うこと。
- エ 内容 提案書に則したプレゼンテーション(30分以内)及びヒアリング(合わせて45分程度)。
 

提案書に記載している内容以外の説明は認めない。ただし、提案書に記載している内容を要約した概要版を作成し、当日配付したうえで説明することは認める。その場合、事前に担当課宛てに連絡し、概要版を別途指定する期日までに電子データにより提出すること。なお、この概要版に対する評価は行わない。
- オ 使用機器等 モニターは本市が用意する。

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。

- カ 参加人数 プレゼンテーションを行う者以外2名まで同席を認める。  
 キ その他 プレゼンテーションは個別に実施する（非公開）。

#### (4) 結果通知

- すべての提案者に審査の結果を郵送により通知する。また、契約締結後、本市ホームページで公表する。
- 特定されなかった者は、通知を受けた日の翌日から起算して7日以内（土日祝日を含む）に、書面により、本市に対して非特定理由についての説明を求めることができる。
- 本市が非特定理由についての説明を求められたときは、本市は、その翌日から起算して10日以内（土日祝日を除く）に、書面にて回答する。ただし、特定結果に関する異議申し立て、プロポーザル参加者に関する情報、他の提案者の企画提案に関する情報、プロポーザルの各評価基準、評価点の内訳等に関する問い合わせは受け付けない。

## 9 契約締結

### (1) 受託候補者との協議等

- 本市は、受託候補者と業務の内容及び契約条件の詳細について協議し、仕様書を作成のうえ、見積書を徴収し、予定価格の範囲内であれば、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定により随意契約を行う。なお、提出された提案書等の内容をそのまま実施することを約束するものではなく、協議のうえ提案書等の内容を一部変更する場合がある。
- 受託候補者との協議が不成立の場合は、次点の者を受託候補者として協議を行うものとする。

### (2) 情報セキュリティにかかる現場調査の実施及び研修受講

- 受託候補者は、契約締結までの間に「情報システム処理に伴う個人情報等に係る外部委託に関するガイドライン」<sup>i</sup>（以下「ガイドライン」という。）により定められた「個人情報等の適切な取扱いの確保に関する調査票」（参考資料3）を本市に提出し、現地調査を受けること。（調査の具体的な日時は別途本市と協議のうえ決定する。）
- 現地調査の結果、本市の個人情報保護規定の基準を満たし、その対策が適切に確保されていることを本市外部委託審査会にて承認された場合、本業務の受託候補者として正式に決定する。なお、現地調査は個人情報を取扱う場所において実施し、総合コールセンターを運用する場所のほか、データセンター等も対象となるが、受託候補者がI SMS適合性評価制度の認証を取得している事業の範囲において本業務を実施する場合は、現地調査を免除することができる。
- 個人情報を取扱う業務を再委託しようとする場合は、受託候補者に対する調査に準じた現地調査及び本市外部委託審査会の審査を受けること。なお、再委託先がI SMS適合性評価制度の認証を取得しており、認証されている事業の範囲内において、データの蓄積などのために電子計算機、ネットワーク及び周辺機器を提供する場合は、「個人情報等の適切な取扱いの確保に関する簡易調査票」（参考資料4）を本市に提出のうえ、現地調査を免除することができる。
- 受託候補者の個人情報保護責任者（※）に就任する予定の者は、個人情報を取り扱う業務を開始するまでに、ガイドラインにより定められた「仙台市個人情報セキュリティ研修」<sup>ii</sup>を受講すること。な

<sup>i</sup> 仙台市ホームページ「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドラインの概要」

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/gaiyo.html>

<sup>ii</sup> 仙台市ホームページ「個人情報保護セキュリティ研修」（本市内において月1回開催）

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/kenshu.html>

お、受講に係る費用は受託候補者の負担とし、費用見積書に含めないこと。

(※) 本業務の個人情報の保護について責任を負う者で、作業場所、作業人員、作業の方法などを随時確認し、個人情報システムの人的に漏えい、滅失等がないよう監督する者とする。

(3) 契約保証金

仙台市契約規則第 20 条第 9 号により、仙台市財政局長が別に定める額以上とする。(下記参照)

ただし、仙台市契約規則第 20 条第 8 号により、本契約を履行しないこととなる恐れがないと認められるときは、契約保証金の納付を免除する場合がある。

【計算式】  $(\text{契約金額}) \times (1/10) \div (\text{履行期間の月数を 12 で除して得た数})$

- ・履行期間のうち、1 月に満たない日数は切り捨てる。
- ・履行期間の月数を 12 で除して得た数に小数点以下の端数がある場合、小数点第 2 位以下を切り捨てる。

【例】 履行期間が 67 カ月と 5 日の場合、契約保証金の額は「契約金額の 55 分の 1 以上」となる。

計算式： $(\text{契約金額}) \times (1/10) \div (5.5) = (\text{契約金額}) \times (1/55)$

(4) 消費税及び地方消費税の取扱い

本契約の契約金額は、消費税及び地方消費税率 10%を加算した額(当該金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額)とする。

(5) 委託費の支払い

構築業務に係る費用は構築期間終了後一括払いとし、それ以外の費用は 63 カ月に分割し、運用期間中月毎の区分払いとする。

(6) 仙台市個人情報保護審議会

本業務は、仙台市個人情報の保護に関する法律の施行に関する条例に定める「仙台市個人情報保護審議会」の審査対象となるため、受注者は、契約締結後、実際に個人情報を取扱う業務を開始するまでの間に行われる本審議会の審査にあたり必要な事項について協力すること。

10 様式・別紙一覧

(1) 様式

様式	様式名	提出期限 (令和 6 年)	備考
様式 1	質問書	9 月 20 日 (金) 午後 5 時	仕様書等に質問がある場合に提出
様式 2	参加表明書	10 月 4 日 (金) 午後 5 時	全員
様式 3	受託実績調書		本要項 3 (1) イの要件について記載
様式 4	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に提出
様式 5	暴力団排除に係る誓約書		仙台市競争入札参加資格者名簿に登録されていない場合に提出
様式 6	市税納付状況確認同意書		
様式 7	企画提案書提出書	10 月 25 日 (金) 午後 5 時	提案書とあわせて提出
様式 8	運用予定場所調書		
様式 9	費用見積書		

様式 10	辞退届	辞退する場合 速やかに	本要項 6 オにおいて参加資格を有するとされた者が提案書の提出を辞退する場合に提出
-------	-----	----------------	---

(2) 別添資料

- 別紙 1 仕様書
- 別紙 1-1 サービスレベル要求水準
- 別紙 1-2 ネットワークイメージ図
- 別紙 1-3 内線電話網接続先 (想定)
- 別紙 1-4 市役所電話交換機器状況
- 別紙 2-1 個人情報等の取扱いに関する特記仕様書
- 別紙 2-2 行政情報の取扱いに関する特記仕様書
- 別紙 3 評価基準票
- 参考資料 1 仙台市ホームページ作成ガイドライン
- 参考資料 2 仙台市ウェブアクセシビリティガイドライン
- 参考資料 3 個人情報等の適正な取扱いの確保に関する調査票
- 参考資料 4 個人情報等の適正な取扱いの確保に関する簡易調査票 (データセンター再委託参考)

**1 1 留意事項**

- (1) 本プロポーザルに関して、追加すべき情報があった場合には、本市ホームページに掲載する。
- (2) 本プロポーザルへの参加に要する一切の費用は、提案者の負担とする。
- (3) 提案書の記述が、特許権など日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果生じた責任は、提案者が負うこと。
- (4) 提案書の受領後、本市の判断により補足資料等の提出を求めることがある。
- (5) 提出された書類は、審査の結果にかかわらず返却しない。なお、本市は提出書類を本業務の受託候補者の特定以外に無断で使用しない。
- (6) 提出書類は公開しない。ただし、公文書として、仙台市情報公開条例に基づき、非開示部分を除き開示する場合がある。
- (7) 受注者は、本業務の処理を他に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部 (主たる部分を除く) について事前に本市に申請し、書面による承諾を得た場合は、この限りでない。なお、本業務における主たる部分とは、総合コールセンターの運用業務のうち電話等応対や応対内容の記録に係る業務を取扱う業務の部分を目指す。
- (8) 受注者は、本業務の実施にあたっては、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、著作権法、個人情報保護法、その他法令を遵守すること。本市の承諾を得て、本業務の処理を他に委託し、または請け負わせる場合も同様とする。
- (9) 本要項に定めのない事項については、本市の指示によること。