

八女市代表電話等コールセンター業務委託 公募型プロポーザル実施要項

1 委託業務の概要

(1) 業務名称

八女市代表電話等コールセンター業務委託

(2) 業務の目的

代表電話に係るコールセンター業務を委託する。これにより、業務量が増大する中でも円滑な行政サービスの維持・向上を図るとともに、行政運営の効率化を実現することを目的とする。

(3) 業務内容

別紙「八女市代表電話等コールセンター業務委託仕様書」のとおり

(4) 契約期間

令和9年1月15日から令和9年3月31日

(5) 提案見積上限額

1,870,000円（消費税及び地方消費税含む）

2 選考方法

公募型プロポーザル方式

3 担当課（問い合わせ先）

八女市役所総務部DX推進室DX推進係（担当：倉山、中村）

〒834-8585 福岡県八女市本町647番地

電話 （0943）23-1294

電子メールアドレス densan@city.yame.lg.jp

4 実施スケジュール等

項目	日付	締切時間
公募開始	令和8年10月23日（金）	
質問書の提出締切	令和8年10月30日（金）	午後5時まで

項目	日付	締切時間
質問に対する回答	令和8年11月4日（水）	
参加申込書・企画提案書等提出締切	令和8年11月11日（水）	午後5時まで
受注候補者選定	令和8年11月下旬（予定）	
受注内定通知	令和8年11月下旬（予定）	
契約締結	令和8年11月下旬（予定）	

5 参加資格要件

次に掲げる要件をすべて満たしていること。

- （１）本業務の実施について、市の要請に応じて速やかに対応ができる体制を整えていること。
- （２）地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しないこと。
- （３）民事再生法に基づいた再生手続開始の申立、又は会社更生法に基づき更生手続開始の申立が行われている者でないこと。
- （４）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年法律第77号）第2条に規定する暴力団員でないこと、又は法人であってその役員が暴力団員でないこと。
- （５）過去3年以内（令和5年4月1日以降）に、本業務と同種の業務の受託実績があること。

6 質問の受付及び回答

（１）提出書類

質問書を電子データで提出すること。

（２）受付期間

令和8年10月23日（金）から令和8年10月30日（金）午後5時。

(3) 提出先及び提出方法

「3 担当課（問い合わせ先）」に記載の担当課のメールアドレスへ電子データで提出すること。メールの件名は「八女市代表電話等コールセンター業務委託公募型プロポーザル提案等質問書【会社名】」とし、ファイル形式はすべてPDF形式とすること。

(4) 回答日

令和8年11月4日（水）

(5) 回答方法

電子メールにより回答とする。ただし、回答に対する再質問は受付けない。

7 参加申込

(1) 提出書類

プロポーザル参加希望者は、次の資料を電子データで提出すること。

ア プロポーザル参加申込書

イ 会社概要書及び業務実績調書（任意様式）

会社名、設立年月日、資本金、本社所在地、従業員数、業務内容、連絡先及び過去3年以内（令和5年4月1日以降）の本業務と同種の業務の受託実績が分かる業務実績調書。

ウ 法人登記簿謄本（複写可）

(2) 提出期限

令和8年11月11日（水）午後5時必着

(3) 提出先及び提出方法

「3 担当課（問い合わせ先）」に記載の担当課のメールアドレスへ電子データで提出すること。メールの件名は「八女市代表電話等コールセンター業務委託公募型プロポーザル参加申込書【会社名】」とし、ファイル形式はすべてPDF形式とすること。

8 企画提案書の提出

(1) 受付期間

令和8年11月11日（水）まで。ただし、土曜日、日曜日及び祝日を除く、午前9時から午後5時まで。

(2) 企画提出書類

ア 企画提案書（A4判任意様式）

企画提案書は、本要項及び仕様書に基づき作成すること。

- イ 工程表（様式任意）
- ウ 見積書（様式任意）
- エ 会社パンフレット等

（３）提出方法及び提出場所

「３ 担当課（問い合わせ先）」に記載の担当課のメールアドレスへ電子データで提出すること。メールの件名は「八女市代表電話等コールセンター業務委託公募型プロポーザル企画提案書【会社名】」とし、ファイル形式はすべてPDF形式とすること。

９ 提案書等の作成に係る留意事項

（１）提案書等の留意事項

- ア 提案内容は、別紙「八女市代表電話等コールセンター業務委託仕様書」に留意して作成し、その内容の実施にあたっての基本的な考え方、手法、実施体制等について提案すること。
- イ 用紙サイズはA4判とする。また、総ページ数は10ページ～30ページ程度とすること。
- ウ 文字サイズは原則12ポイントとし、見やすさなどに留意すること。
- エ 記載内容は、明瞭かつ具体的な記載とし、専門知識を有しない者でも容易に理解できるよう配慮すること。
- オ 仕様書の仕様要件以外にも有益な提案があれば記載すること。
- カ 本プロポーザルにおいて、プレゼンテーションは実施しない。そのため、PRしたい点、強調したい点等について遺漏無く記載すること。

（２）見積書の留意事項

- ア 見積書は、業務にかかる経費の見積書について、積算根拠を示した内訳書を添付して提出すること。
- イ 提出する見積金額が1（５）の提案見積上限額を上回る提案者の提案は無効とする。
- ウ 見積金額は、評価項目の配点に含むものとする。

10 選定方法

（１）選定方法

選定会による評価基準に基づく書類審査とし、プレゼンテーションは行わない。
なお、選定会は非公開で行う。

（２）評価項目

以下に評価項目を示す。

評価項目	評価内容	評点数
信頼性(実績)	本業務と同種の業務実績を有しているか	20
見積金額	業務内容に対して見積金額は妥当か	30
制度理解	代表電話業務全般についての理解は十分か	5
実施体制	本業務を行う上で配置予定者の配置人数は適切か	5
リスク管理	欠勤等に係る連絡体制や欠員による支障への対応策が示されているか	10
サービス品質	配置予定者は本業務を実施する上で十分な研修を受けた者か	10
独自提案	委託費の範囲内で実現可能な仕様書にない優れた独自提案があるか	20
合計		100

ア 企画提案の評価は、提出された企画提案書、見積金額の内容について、評価基準に基づき採点し、合計得点が最も高い者を最優秀者として随意契約の協議を行うものとする。ただし、当該者との合意に至らなかった場合は、次に合計点数の高い者から順に交渉を行う。

イ 随意契約の協議において、業務の遂行に必要な事項が生じた場合は、双方調整を行い、必要に応じて契約内容に反映させて契約を締結することができる。

ウ 参加者が1者であった場合でも、本プロポーザルは有効とする。参加者1者の場合は、その合計得点の平均が、評価基準の6割を満たさなければ最優秀者となることができない。

(3) 失格事項等

次のいずれかの要件に該当する場合は、その参加者を失格とする。なお、受託予定者として決定した後であっても、その者とは契約を締結せず、次点のプロポーザル上位者と契約を締結することとする。また、契約における受託者となった後であっても、その者との契約を解除し、次点のプロポーザル上位者と契約を締結することとする。

ア 実施要項の規定に違反すると八女市長が認める場合

イ 指定する様式（以下「様式」という。）によらない場合

- ウ 提出方法、提出先及び提出期限に適合しない場合
- エ 様式及び記載上の留意事項に示す条件に適合しない場合
- オ 記載すべき事項の全部又は一部が記載されていない場合
- カ 虚偽の記載があるもの（契約締結後に事実関係が判明した場合においても、同様とする。）

1 1 参加者への通知

最優秀者には、その旨の通知を令和8年11月下旬（予定）以降に行う。選定されなかった者についても、同様に通知する。

1 2 委託契約の締結

（1）契約の方法

最優秀者に選定された者と随意契約を行う。ただし、当該契約が不調の場合は、優秀者に選定された者と随意契約を行うものとする。（地方自治法施行令第167条の2第1項第2号）

（2）委託料の支払方法

業務委託契約書に基づくものとする。

1 3 その他

（1）参加者は本要項に定める諸条件に同意した上で、プロポーザルへの参加を表明すること。

（2）参加者1者につき1提案とする。

（3）提出書類等の作成に用いる言語は日本語、通貨及び単位は、日本国通貨並びに日本国の標準時及び計量法（平成4年法律第51号）に定める単位に限る。

（4）参加申込書、質問書等の作成、提出に係る費用は参加者の負担とする。

（5）提出書類において、他の文献を引用した場合は出典を明示すること。

（6）提出された提案書等は、委託候補者の選定以外に、且つ参加者に無断で使用しない。

（7）提出された提案書等は返却しない。

（8）提出書類の著作権は参加者に帰属するが、審査に必要な範囲において無償で複製することができるものとする。

- (9) 八女市は、最優秀者の書類を保存、記録し、図録等により公表する権利を有するものとし、公表の際の使用料等は無償とする。なお、それ以外の者の書類は公表しないものとするが、前記 1 2 (1) ただし書きに該当する場合には優秀者の書類を公表する。
- (1 0) 参加者は、プロポーザルに提出した書類等を雑誌、広報誌その他一般の閲覧に供する場合は「 3 担当課」の承諾を得ること。
- (1 1) 選定結果として提案書等を提出した者の名称、審査結果の概要等の情報公開を行う場合があること、及び市民等からの情報公開請求に応じて提案書類等の情報開示を行う場合がある。
- (1 2) プロポーザルの実施における審査において、参加者が 1 者であった場合においても、本要項に基づき実施するものとする。
- (1 3) 本プロポーザルにおいて入手した情報等を目的外利用しないこと。
- (1 4) プロポーザルに参加することで生じる費用は、全て参加者の負担とする。
- (1 5) 本プロポーザルの審査の内容についての問い合わせには一切応じない。また、審査結果についての異議申立ては受け付けないものとする。