

**新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター
構築及び運営業務委託 公募型プロポーザル実施要綱**

この要綱は、新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター（以下「各コールセンター」という。）の構築及び運営業務委託にかかる公募型プロポーザル（以下「本件」という。）を実施するに当たり、必要な事項を定めるものである。

1. プロポーザルに付する事項

(1) 業務名

新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務（以下「本業務」という。）

(2) 業務内容

業務内容は次に示す仕様書のとおりとする。

ア 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託共通仕様書

イ 新潟市役所コールセンター構築及び運営業務委託個別仕様書

ウ 新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託個別仕様書

（以下、3文書をまとめて「仕様書」という。）

(3) 委託期間

契約締結日から令和12年3月31日まで

(4) 委託業者の選定方法

本件参加者に対し本業務の実施内容を示した提案書の提出を求め、提案書の内容を加味し判断する、公募型プロポーザルを実施する。

また、提案書は別紙1「新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託優先交渉権者選定基準」（以下「選定基準」という。）に基づき、非公開の「新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託優先交渉権者選定会議」（以下「選定会議」という。）において評価する。

(5) 予定価格

予定価格は下表のとおりとする。

期間	金額(千円)(税込)	
契約日～令和7年3月31日	159,200	構築
令和7年4月1日～令和8年3月31日	134,084	運営
令和8年4月1日～令和9年3月31日	138,886	
令和9年4月1日～令和10年3月31日	143,594	
令和10年4月1日～令和11年3月31日	148,034	
令和11年4月1日～令和12年3月31日	152,402	
合計	876,200	

2. 参加資格要件

本件に参加するものは、以下の要件すべてを満たすこと。

- (1) 「地方自治法施行令」第 167 条の 4（一般競争入札の参加者の資格）で規定する参加させることができない者、又は参加させないことができる者、に該当しないこと。
 - (2) 本市の「競争入札参加資格者名簿（業務委託）」（以下「名簿」という。）に登録されている者であること。
 - (3) 本件による手続き開始から契約締結までの間に、「新潟市競争入札参加有資格業者指名停止等措置要領」に基づく指名停止措置等を受けていないこと。
 - (4) 「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て、及び「会社更生法」（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続き開始の申立てをしていないこと。
 - (5) 「新潟市競争入札参加有資格業者指名停止等措置要領」での別表 2 の 9（暴力的不法行為）の適用に該当しない者であること。
 - (6) 共同企業体で参加する場合は、次の要件を満たしていること。なお、共同企業体の構成企業は、単独又は他の共同企業体の構成企業として、本件に参加することができないものとする。
 - ア. 共同企業体は 3 社以内で構成されていること。
 - イ. 構成企業のすべてが（1）、（2）、（3）、（4）、（5）の要件を満たしていること。
 - ウ. 共同企業体は自主結成とし、構成企業間で協定を締結していること。
 - エ. 共同企業体は、代表企業を選定し、この代表企業を共同企業体の代表者として本市と契約の締結が行えること。この場合、代表企業は本市に対して全ての責任を負うものとする。
- ※ 本件では参加要件として、企業体の資本関係について制限を設けない。
企業活動が独立していれば、資本提携する企業がそれぞれ提案者となること、又は共同企業体を結成することを妨げない。

3. 問い合わせ先・各種書類提出先

〒951-8550 新潟市中央区学校町通一番町 602 番地 1

新潟市役所本館 1 階 市民生活部広聴相談課

電話：025-226-2094(直通) FAX：025-223-8775

e-mail：kocho@city.niigata.lg.jp

4. スケジュール

期日	内容
令和6年6月27日	プロポーザル公募開始
令和6年7月11日	質問提出期限
令和6年7月19日	質問回答期日
令和6年7月24日	参加申請受付期限
令和6年7月29日	参加資格確認書通知発送期日
令和6年8月5日	提案書受付期限
令和6年8月19日 ～23日	プレゼンテーション開催（予定）
令和6年8月26日	優先交渉権者決定の通知（予定）
令和6年8月29日	プロポーザル終了の掲示

※ 表に記載する期日等に変更が生じた場合は、参加者に対してあらためて通知する。

5. 参加申請の手続き

(1) 提出書類

ア. 単独企業の場合

(ア) 参加申請書（単独企業用）（様式第1-1号）

(イ) 秘密保持誓約書（様式第2号）

イ. 共同企業体の場合

(ア) 参加申請書（共同企業体用）（様式第1-2号）

(イ) 秘密保持誓約書（様式第2号）

(ウ) 共同企業体協定書（様式第3号）

(エ) 委任状（様式第4号）

※ (イ) についてはすべての構成企業について提出すること。

ウ. 該当がある場合（単独企業・共同企業体いずれも）

(ア) ワーク・ライフ・バランス等を推進する取り組みがわかるもの

(イ) 健康経営を推進する取り組みがわかるもの

(ウ) 環境に配慮した経営を推進する取り組みがわかるもの

※各取り組みの詳細は別紙2：取り組み一覧を参照

(2) 提出期限及び提出方法

前記「4. スケジュール」で示す期日までに、上記「5. 参加申請の手続き（1）」で示す提出書類一式を「3. 問い合わせ先・各種書類提出先」の場所に持参又は郵送により提出すること。

持参の場合は、提出期限内の土曜日、日曜日及び祝日を除く毎日午前9時から午後5時まで提出すること。

郵便（書留郵便に限る。）により提出する場合は、提出期限日の午後5時までに必着とすること。

提出期限までに提出しない者は、本件に参加することができないものとする。
電子データによる提出は認めない。

（3）参加資格確認結果の通知

本市は、本件に参加表明した者が提出した各種書類に基づき審査を行い、参加資格の可否を決定し、「4. スケジュール」で示す期日までに、参加資格確認書を交付する。

本件に参加表明した者で、本市が交付した参加資格確認書に記載する参加資格が「有」である者（以下「提案者」という。）は、本件への参加資格を得るものとする。

（4）参加資格の喪失

参加資格確認書の交付後において、通知を受けた者（共同企業体の構成企業を含む）が下記のいずれかに該当する場合には、本件の参加資格を喪失するものとする。

ア. 「2. 参加資格要件」で示す、資格要件を満たさなくなったとき

イ. 上記（1）で示す提出書類一式に、虚偽の記載があったとき

ウ. 見積書に記載される金額が、「1. プロポーザルに付する事項」で示す予定価格を超えるとき

エ. 「参加辞退届（様式第5号）」を本市に提出し、受理されたとき

6. 提案書の提出

本件は公募型プロポーザルにより優先交渉権者を選定するため、提案者は「仕様書」、「新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託提案書作成要綱」（以下「提案書作成要綱」という。）、「選定基準」を参照し、提案書を提出すること。

（1）提出について

ア. 提出書類

（ア）提案書 16部

※「提案書作成要綱」を参照し作成すること。

（イ）提案書の電子ファイルを格納したCD-RまたはDVD-R 1部

イ. 提出期限及び提出方法

入札参加者は、「4. スケジュール」で示す期日までに、上記「ア」で示す提出書類等一式を「3. 問い合わせ先・各種書類提出先」の場所に持参又は郵便により提出すること。

持参の場合は、提出期限内の土曜日、日曜日及び祝日を除く毎日午前9時から午後5時までに提出すること。

郵便（書留郵便に限る。）により提出する場合は、提出期限までに必着とすること。

(2) 質問及び回答

ア. 質問方法

本件に関するは質問がある場合、「4. スケジュール」で示す期日までに、「質疑書(様式第6号)」の電子ファイルを「3. 問い合わせ先・各種書類提出先」に示す e-mail に送信して提出すること。

なお、共同企業体の場合は、代表企業からのみ受け付ける。

イ. 回答方法

「4. スケジュール」で示す期日までに、本市ホームページに掲載する。

7. 提案書の評価

提案書の記載内容を説明するプレゼンテーション(以下「プレゼン」という)を実施し評価を行い、最も評価の高い者を優先交渉権者とする。

(1) プレゼン日時

令和6年8月19日～令和6年8月23日のいずれかに実施する。詳細は決定次第速やかに連絡先 e-mail に送信して通知する。

(2) プレゼン実施方法

本市の指定する場所にて対面式により選定会議に参加し実施する。詳細は決定次第速やかに連絡先 e-mail に送信して通知する。

(3) プレゼン参加人数

単独企業か共同企業体かを問わず、5人以内とする。

(4) プレゼン時間

1者あたりの審査は各時間以内とする(プレゼン40分、質疑応答20分、事業者の入退室及び機器の設置及び撤去にかかる時間10分)。なお、詳細については、別途連絡先 e-mail に送信して通知する。

(5) プレゼン資料

参加者が作成した提案書とは別に作成することを認める。

8. 無効な提案

- (1) 参加資格のない者がした提案又は代理権のない者がした提案。
- (2) 提出書類に虚偽の記載をした者又は本要綱等に示す事項に違反する記載をした者が行った提案。
- (3) 提出期限までに到着しなかった提案。
- (4) 氏名その他主要な事項が識別し難い提案。
- (5) 別の参加者として2つ以上の提案(本人及びその代理人がした提案を合わせたものを含む。)をした場合におけるその者の全部の提案。
- (6) 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(昭和22年法律第54号)等に抵触する不正の行為によった提案。

(7) 公正さを疑うに足りる相当な理由があると認められる提案。

(8) プレゼンに参加しなかった者がする提案。

9. 本件の中止又は延期

下記の事象がある場合、本件を中止又は延期することがある。

(1) 不正が行われる恐れがあると認めるとき、又は災害その他やむを得ない事由が生じたとき。

(2) 談合情報等により、公正な提案が行われない恐れがあると認められるとき。

10. 選定結果の通知及び公表

選定結果は決定後速やかに、全ての提案者に対し郵送により通知するほか、本市ホームページに掲載する。

11. 契約の締結

契約書は、「新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運營業務委託契約書(案)」を原則とし、本市は、優先交渉権者と契約に関する協議を行った後に、当該契約の締結に関する手続きを行う。

なお、優先交渉権者との契約に関する協議の結果合意に至らなかった場合は、次点の提案者と契約に関する協議を実施することとし最終的に本業務の契約締結がなされるまで行う。

契約に係る諸手続きは、新潟市契約規則等関係例規に基づき行う。

12. 本件参加等に要する費用

参加者の負担とする。

13. 契約締結後の留意事項

契約時における仕様は、本市が示す仕様書及び提案書に記載されている事項とするが、本市と優先交渉権者との協議により、必要に応じて追加、変更又は削除を行うことがある。

14. 提出書類等の取扱い

(1) 全ての提出物は返却しない。なお、提出物は「新潟市文書規程」に基づき取り扱う。

また、本件以外の目的には使用しない。

(2) 情報公開請求があった場合、提出者に不利益を与えるおそれのある部分を除き公開対象となる。なお、公開対象の提出物に、提出者に不利益を与える恐れのある情報が含まれていた事が公開後に判明した場合であっても、本市は一切関知しない。

附 則

この要綱は、令和6年6月27日から施行し、令和12年3月31日限りその効力を失う。

新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運用業務委託
優先交渉権者選定基準

1 目的

この優先交渉権者選定基準は、新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運用業務（以下「本業務」という。）を委託する優先交渉権者を選定するにあたり、その基準を明確にするとともに、評価手順等を定めるものとする。

2 提案評価

本業務の優先交渉権者の選定に関する事項は、「新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運用業務委託優先交渉権者選定会議」（以下「選定会議」という。）において行う。なお、選定会議の委員は、「新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運用業務委託優先交渉権者選定会議設置要綱」に基づく。

3 提案内容の評価

提案内容を評価する技術点及び見積価格を評価する価格点、その他指定する追加点の合計点（以下「総合評価点」という）がもっとも高い提案をした者を優先交渉権者とする。

なお、総合評価点が最も高い者が 2 者以上となった場合には、選定会議委員長の採点した技術点が最も高い者を優先交渉権者とする（選定委員長の採点も同点であった場合はくじ引きにより決定する）。

(1) 技術点

別表「新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運用業務委託提案内容評価表」（以下「提案評価表」という。）に基づき各委員が評価し、点数を与える。

<評価段階>

5 優れている	4 やや優れている	3 普通	2 やや劣っている	1 劣っている
---------	-----------	------	-----------	---------

(2) 価格点

次の方法により算出する。

価格点 = 価格点の配点 × (1 - 見積価格 ÷ 予定価格)

※1 点未満は切り捨てるものとする。

(3) 追加点

提案評価表に掲げる項目の達成数に応じて点数を与える。

別紙2 取り組み一覧

選定基準・ 評価項目	採 点 基 準	確認書類
ワーク・ライフ・バランス等を推進する取り組み	次世代育成支援対策推進法に基づく認定「くるみん認定」「トライくるみん認定」「プラチナくるみん認定」を受けている。	認定証の写し
	厚生労働省のポジティブ・アクション普及促進に賛同する企業として、女性活躍推進を宣言している。	ホームページの宣言企業詳細画面の写し
	新潟県のハッピー・パートナー企業に登録している。	登録証の写し
	過去3年間に育児休業を取得した男性従業員が1名以上いる。	申請書及び許可書の写しなど
	役職者（係長相当職以上）に占める女性の割合が30%以上である。	確認できる書類
	女性活躍推進法に基づく認定「えるぼし認定」「プラチナえるぼし認定」を受けている。	認定証の写し
	新潟市働きやすい職場づくり推進企業（※1）として表彰されている （従前のワーク・ライフ・バランス推進事業所として表彰された事業所を含む）	受賞決定通知又は表彰状の写し
健康経営を推進する取り組み	新潟市健康経営認定事業所（※2）として認定されている	認定証の写し
環境に配慮した経営を推進する取り組み	新潟市環境優良事業者等として認定されている ①3R推進部門 ②ゼロカーボン部門	認定証の写し

※1 新潟市働きやすい職場づくり推進企業

誰もが働きやすい職場づくりに先駆的・特徴的な取り組みを行っている企業

※2 新潟市健康経営認定事業所

健康寿命の延伸に向け、企業等が従業員の健康に配慮することによって経営面においても大きな成果が期待できる「健康経営」に取り組んでいる事業所（取り組み状況に応じて、①ブロンズクラス、②シルバークラス、③ゴールドクラスのいずれかに認定）

新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運用業務委託 提案内容評価表

点数種別	大項目	小項目	評価の視点	評価点	
共通項目					
技術点	1. 業務実施体制	(1) 構築・運営準備に係るスケジュール等	・運用に向けた構築スケジュールが具体的に示され、信頼に足りるか。 ・市が実施する作業は適切な負担となっているか。	5	
		(2) 構築・運営準備における体制	・構成員が明確に示され、信頼に足りるか。 ・構成員の保有する資格や実績が十分であるか。	5	
		(3) 各コールセンター運営体制	・構成員が明確に示され、信頼に足りるか。 ・構成員の保有する資格や実績が十分であるか。 ・構成員の平均賃金及び賃金の毎年の上昇率の見込みは適当であるか。	5	
		(4) 機器及びシステム関連運用保守体制	・構成員が明確に示され、信頼に足りるか。 ・構成員の保有する資格や実績が十分であるか。	5	
		(5) 研修計画	・目的を持った研修体制となっていて、信頼がおけるか。	5	
	2. 各コールセンター構築及び運用保守	(1) 各コールセンター構築	・設置場所の堅牢性は十分で信頼がおけるか。 ・各コールセンターの電話番号は継続される又は市民が親しみ易く、覚えやすいものか。	5	
		(2) 各コールセンター電話網・システム構築	・設置場所の堅牢性は十分で信頼がおけるか。 ・システムや利用するネットワーク網のセキュリティ対策は十分か。	5	
		(3) 瞬断による障害発生時の対応	・瞬断発生時の体制に信頼がおけるか。 ・想定する瞬断リスクに対して適切な対応方法を備えているか。	5	
		(4) 感染症発生時における対応	・感染症発生時における行動計画がしっかりと想定されているか。 ・各コールセンターの業務継続について代替手段が確保されているか。	5	
		(5) 地震などの自然災害発生時における対応	・自然災害発生時における行動計画がしっかりと想定されているか。 ・各コールセンターの業務継続について代替手段が確保されているか。	5	
	導入実績		・類似業務の導入実績は十分か。 ※別記様式第4号の導入実績報告書により評価する。		5
	新潟市役所コールセンター独自項目				
	3. 市民の利用しやすさ	(1) FAQの公開・管理	・HPの閲覧により問い合わせ回答を得られる自己解決できる仕組みや機能を備えているか。 ・FAQの分析や改善に向けた体制が構築されているか。		5
		(2) 24時間の問い合わせ対応体制	・ライフスタイルの多様化に対応できるよう、デジタル技術を活用し24時間体制で問い合わせ対応が実現できる提案があるか。		5
		(3) 電話応答などの人中心による対応からデジタル技術を活用した対応への移行	・電話による問い合わせ対応に置き換わるデジタル媒体を活用した対応方法の提案があるか。		5
	4. 運用方法	(1) データの集積・分析	・デジタル技術を活用し、各種データの集積・分析の体制が構築されているか。		5
		(2) OP等の配席計画	・受電件数推移想定は妥当か。 ・OP等の配席に係る基本的な考え方は妥当か。		5
		(3) OP人材の確保・育成	・市政全般に係る広い知見が必要となるOPの確保及び育成に係る方針 ・雇用環境及び福利厚生の実現		5
		(4) 業務遂行に係る市との情報共有及び報告	・市との情報共有及び報告が容易にできる体制となっているか。		5
	5. 品質管理	(1) サービスレベルの測定方法及び独自目標設定	・サービスレベル測定方法は妥当か ・目標設定内容は妥当か。		5
(2) 問合せ等の対応手順		・各種媒体ごと(電話、メール、FAXなど)の対応手順が明確かつ妥当であり、信頼がおけるか。		5	
(3) 苦情等困難ケース発生後の対応		・事例の継承や再発防止に係る体制に信頼がおけるか。 ・カスタマーハラスメントに対する考え方が示されているか。		5	
6. 追加提案		・有効な提案であるか。		5	

新潟市粗大ごみ受付センター固有事項				
技術点	7. 市民の利用しやすさ	(1)インターネット受付の流れ	・インターネット受付画面の流れがわかりやすく、市民の利用しやすいシステムとなっているか。	5
		(2)粗大ごみ処理手数料の電子決済サービス	・電子決済サービスの提案があるか。また、決済サービスの種類は十分であり、効果的か。	5
	8. 業務負担減少に資する対策	(1)粗大ごみ受付センターの負担減少に資する既存ツールの活用	・課題に対して有効かつ妥当な対策であるか。	5
		(2)粗大ごみ受付センターの負担減少に資するハード対策	・課題に対して有効かつ妥当な対策であるか。	5
	9. 運用方法	(1)OP等の配席計画	・受電件数推移想定は妥当か。 ・OP等の配席に係る基本的な考え方は妥当か。	5
		(2)粗大ごみ受付から収集完了までのオペレーション方法	・受付後の作業内容や回収業者への収集依頼方法が妥当で誤りのない対応が期待できるか。 ・回収状況を把握する方法は妥当か。また、市が容易に確認できる体制となっているか。	5
		(3)運用時における市の負担する作業	・運用に係り市負担に配慮されているか。	5
	10. 品質管理	(1)応対品質向上・保持に係る目標設定	・目標設定内容は妥当か。	5
		(2)電話応対時のエスカレーション対応方針	・エスカレーション対応方針が明確かつ妥当であり、信頼がおけるか。	5
		(3)苦情等困難ケース発生後の対応	・事例の継承や再発防止に係る体制に信頼がおけるか。	5
	11. 追加提案		・有効な提案であるか。	5
価格点	見積価格(全体金額)	・計算方法:15点満点×(1-A)に係る価格÷予定価格) ※別記様式第5号の見積書により評価する。 ※1点未満は切り捨てる	15	
追加点	各種取り組みに配慮した追加点	<p>【ワーク・ライフ・バランス等を推進する取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次世代育成対策推進法に基づく認定「くるみん認定」「トライくるみん認定」「プラチナくるみん認定」を受けている。 ・厚生労働省のポジティブ・悪性普及促進に賛同する企業として、女性活躍推進を宣言している。 ・新潟県のハッピー・パートナー企業に登録している。 ・過去3年間に育児休業w取得した男性従業員が1名以上いる。 ・役職者(係長相当職以上)に占める女性の割合が30%以上である。 ・女性活躍推進法に基づく認定「えるぼし認定」「プラチナえるぼし認定」を受けている。 ・新潟市働きやすい職場づくり推進企業として表彰されている(従前のワーク・ライフ・バランス推進事業所として表彰された事業所を含む)。 <p>【健康経営を推進する取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新潟市健康経営認定事業所として認定されている。 <p>【環境に配慮した経営を推進する取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3R推進部門 ・ゼロカーボン部門 	10	
配点合計			190	