

徳島県庁コールセンター等運用業務に関する企画提案実施要領

1 業務の概要

(1) 名 称

徳島県庁コールセンター等運用業務

(2) 主 旨

徳島県では、万代庁舎1階県庁ふれあいセンター内に、県民からの電話による問い合わせ、意見、要望、苦情等を一元的に受け付けるワンストップ型の対応をするとともに、徳島県の業務担当部署への電話取り次ぎ業務も併せて行う機能を持たせた「徳島県庁コールセンター」を運用している。

令和6年6月末の運用業務委託契約終了に伴い、コールセンターの運用業務、県庁舎見学案内について、よりよい県民サービスの提供ができる事業者を募集するものである。

(3) 内 容

徳島県庁コールセンターの運用、県庁舎見学案内業務

(4) 選定方式

企画提案方式（プロポーザル方式）

(5) 詳 細

「徳島県庁コールセンター等運用業務に関する企画提案書作成要領」（以下「作成要領」という。）及び「徳島県庁コールセンター等運用業務に関する企画提案仕様書」（以下「企画提案仕様書」という。）によることとする。

*万代庁舎は、徳島市万代町1丁目に所在する県の用に供する建物（警察本部の用に供するものを除く。）をいう。

2 業務の履行期間

令和6年7月1日から令和9年6月30日まで

3 スケジュール

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| (1) 企画提案参加者公告開始 | 令和6年4月15日（月）から |
| (2) 企画提案実施説明会 | 令和6年4月30日（火）午後2時から |
| (3) 質問受付期限 | 令和6年5月9日（木）午後5時まで |
| (4) 質問最終回答 | 令和6年5月10日（金）（予定） |
| (5) 企画提案書提出期限 | 令和6年5月17日（金）午後5時まで |
| (6) 選定委員会開催（プレゼンテーション審査） | 対象者に別途連絡 |
| (7) 選定結果通知 | 令和6年5月30日（木）（予定） |
| (8) 契約締結 | 令和6年7月1日（月） |

4 企画提案仕様書等交付方法

(1) 交付期間

令和6年4月15日（月）から令和6年4月30日（火）まで（県の休日を除く）の午前9時から午後5時までの間。（最終日は午前10時まで）

(2) 交付場所

〒770-8570 徳島市万代町1丁目1番地
徳島県生活環境部県民ふれあい課（万代庁舎1階）

電 話 088-621-2095

F A X 088-621-2862

電子メール kenminfureaika@pref.tokushima.lg.jp

※「企画提案仕様書」等は、「徳島県ホームページ 県民ふれあい課」からもダウンロードできます。

5 企画提案実施説明会

- (1) 日 時 令和6年4月30日(火) 午後2時から
- (2) 場 所 徳島市万代町1丁目1番地 万代庁舎9階 901会議室
- (3) その他 説明会に参加を希望する者は、別添説明会参加申込書を4月26日(金)の正午までに、徳島県生活環境部県民ふれあい課広報・広聴担当に電子メール又はFAXにより提出すること。
また、企画提案書を提出する者は、必ず本説明会へ参加すること。

6 質疑応答

企画提案作成に関する質問について、次により受け付けることとする。

- (1) 質問期限
令和6年5月9日(木) 午後5時必着
- (2) 質問方法
持参、電子メール又はFAXにより提出すること。
なお、電子メール又はFAXの送信後、電話にて着信の確認を行うこと。
- (3) 提出先
〒770-8570 徳島市万代町1丁目1番地
徳島県生活環境部県民ふれあい課(万代庁舎1階)
電 話 088-621-2095
F A X 088-621-2862
電子メール kenminfureaika@pref.tokushima.lg.jp
- (4) 質問書様式等
質問書様式(様式第3号)により、次の点に留意して記載すること
①質問者の会社名、担当部署名、担当者役職・氏名、電話番号、FAX番号及び電子メールアドレスを記載すること。
②質問内容を端的に表す表題を記載すること。
③企画提案の審査や他の事業者からの提案書提出状況や見積額に関する質問は受け付けない。
- (5) 最終回答日
令和6年5月10日(金)(予定)
- (6) 回答方法
企画提案実施説明会に参加した全ての者に対し、電子メール又はFAXにより回答を行うほか、必要に応じて、徳島県ホームページに掲載する。
- (7) その他
受付期間経過後の質問及び指定した方法以外の方法での質問は一切受け付けない。

7 企画提案書等の提出

- (1) 提出期限
令和6年5月17日(金) 午後5時必着
- (2) 提出先
〒770-8570 徳島市万代町1丁目1番地
徳島県生活環境部県民ふれあい課(万代庁舎1階)
電 話 088-621-2095
F A X 088-621-2862
電子メール kenminfureaika@pref.tokushima.lg.jp
- (3) 提出方法
持参又は郵送によるものとする。なお、郵送の場合は書留郵便によること。

(4) 提出書類

- ①企画提案参加申請書（様式第1号）・・・1部
- ②企画提案書（任意様式）
 - ア 社印を押印した「企画提案書」（袋綴じ、表紙に社名）・・・1部
 - イ 社印を押印しない「企画提案書」（社名及び社名を類推できる表現のないもの）
・・・9部
- ウ 会社の概要を説明したパンフレット・リーフレット等・・・1部
- ③経費見積書（任意様式）・・・1部
- ④宣誓書（様式第2号）・・・1部
- ⑤法人の場合は登記簿謄本（履歴事項全部証明書）・・・1部
個人事業主の場合は開業届のコピー・・・1部
- ⑥損益計算書、貸借対照表等直前3年間の財務諸表類の写し・・・1部
- ⑦直近の納税証明書（国税・県税）・・・1部

(5) その他

要求した内容以外の書類、図面等については、受理しない。

(6) 作成上の留意事項等

「作成要領」のとおりとする。

8 参加辞退

企画提案参加申請書提出後に、企画提案の参加を辞退する場合は、辞退届（様式4号）を持参又は郵送により、提出すること。

9 委託先事業者の選定

(1) 参加資格等

①参加資格

企画提案書を提出する者は、次に掲げる要件をすべて満たしていること。

- (ア) 徳島県内に本店、本部又は支店、支部等を有していること。
- (イ) 徳島県庁コールセンター運用業務と類似の委託業務を契約締結し、確実に履行した実績を有する者であること。
- (ウ) 次の a から i までのいずれの事項にも該当しないこと。
 - a 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当する者。
 - b 徳島県物品購入等に係る指名停止等措置要綱に基づく指名停止又は指名回避の措置の対象となっている者。
 - c 暴力団（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条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。）若しくは暴力団及び構成員でなくなった日から5年を経過しない者（以下「暴力団の構成員等」という。）の統制下にある団体。
 - d 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立て又は破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続開始の申立てがなされた者。
 - e 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）第3条又は第8条第1項に違反するとして、公正取引委員会又は関係機関に認定された日から2年を経過しない者。
 - f 徳島県の県税（法人事業税・法人県民税等）、法人税、地方法人特別税、消費税及び地方消費税並びに延滞金等を滞納している者。
 - g 労働基準法をはじめとする労働関係法令を遵守していない者。
 - h 役員（法人の監査役及び監事を含む。）のうちに、次のいずれかに該当する者がいる団体。
 - ・ 成年被後見人又は被保佐人
 - ・ 破産者で復権を得ない者

- ・ 禁固以上の刑に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなった日から2年を経過しない者
- i 特定の政治活動又は宗教活動等を主たる目的とする団体、公序良俗に反する等適当でないと認められる者。

(エ) 企画提案実施説明会に参加した者であること。

②失格

次の要件のいずれかに該当する場合には、失格となる場合がある。

- (ア) ①の資格がない者が企画提案書を提出した場合
- (イ) 企画提案書の提出方法、提出先又は提出期限に適合しない場合
- (ウ) 企画提案書に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
- (エ) 企画提案書に記載すべき内容以外の内容が記載されている場合
- (オ) 企画提案書に虚偽の内容が記載されている場合
- (カ) 本実施要領、作成要領及び企画提案仕様書に示した企画提案に関する要件に適合しない場合

(2) 選定方法等

- ① 徳島県が別に設置する選定委員会において、書類審査とプレゼンテーション審査により、別に定めた評価基準に基づき選考を行う。
- ② プレゼンテーション審査の対象者には、日時及び場所を別途連絡する。
- ③ プレゼンテーションの方法は提案者の任意とする。映像機器（プロジェクター等）を使用する場合については、スクリーン及びプロジェクターは徳島県で用意するが、パソコン等は提案者で用意すること。
- ④ プレゼンテーションを行う者は、1者あたり3名までとする。
- ⑤ プレゼンテーションの時間は、1提案者あたり最大25分（説明15分、質疑10分）までとする。
- ⑥ 提案者が1者であった場合は、その提案内容を選定委員会において評価した上で採否を決定する。

(3) 選定結果

- ① 選定結果通知書により、選定審査の結果を通知するとともに、最優秀提案者の名称等を県のホームページにて公表する。ただし、審査の経緯については公表しない。
- ② 選定結果に対する異議申し立ては受理しない。

(4) 留意事項

- ① 「企画提案仕様書」の仕様を満たした上で、より充実した業務内容の提案がなされていること
- ② 見積額は、各年度ごとに県が別に定める金額の範囲内であること
- ③ 長期的、安定的に運営する基盤を有し、費用が抑えられていること

(5) その他

- ① 企画提案書の作成・提出、プレゼンテーションに要する経費は、提案者の負担とする。
- ② 審査の結果、適切な事業者がいなるときは、委託事業者なしとした上で再募集する場合がある。
- ③ 提出のあった企画提案書は、提案者に無断で使用しないものとする。
- ④ 提出のあった企画提案書は、選考を行う作業に必要な範囲において、複製を行うことがある。
- ⑤ 提出のあった企画提案書は、提案者へ返却しない。
- ⑥ 書類等の作成に用いる言語、通貨及び単位は、日本語、日本円、日本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。

10 契約の締結について

- (1) 提案が選定された者は、審査の結果、最適な者として選定した者であるが、契約手続を完了するまで契約関係を生じるものではない。また、業務の実施に際しては、提案内容をそのまま実施するものではなく、選定後に県と契約予定者との間で協議・調整を行った上で、双方が合意に至った場合に契約を締結する。
- (2) 契約予定者との協議が整わなかった場合は、その選定を取り消すとともに、選定委員会において次点となったものを契約予定者とし、契約内容についての協議を行った上で、契約を締結する。
- (3) 県との協議が整った場合は、契約予定者から改めて見積書を徴収し、内容を審査の上、委託契約を締結する。
- (4) 本業務の実施にあたり、県は委託契約期間の間、随時、業務の進捗状況及び経費の執行状況について、受託者に報告を求めることができるものとし、その状況に応じて業務内容の見直しについて、受託者と協議できるものとする。
- (5) 受託者は、本業務の実施に当たって知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用しないこと。また、成果品及び業務履行過程で得られた記録を第三者に閲覧させ、複写又は譲渡しないこと。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。但し、委託者の許可を得た場合はこの限りではない。
- (6) 本業務の遂行により生じた著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条に規定するこれらの権利）はすべて県に帰属する。
- (7) 受託者が委託業務を行うに当たって、個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）及び個人情報の保護に関する法律施行細則（平成28年個人情報保護委員会規則第3号）に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に万全を期すこと。
- (8) 業務の実施に当たり発生した事故等は、受託者の責任で対処すること。ただし、県がその損害を県の責めに帰する事由により発生したものと認めた場合は、県もその損害を負担するものとし、負担額は県と受託者の協議で決定する。