

新潟市水道局お客さまコールセンター業務業者選定実施要綱

1 趣旨

この要綱は、新潟市水道局お客さまコールセンター（以下「コールセンター」という。）業務の委託業者を選定する手続き等について、必要な事項を定めるものとする。

2 選定方式

選定方式は、業務に対する技術等の提案を求め、その内容等を総合的に比較検討し、最も適格と判断される業者を選定する公募型プロポーザル方式とする。

3 委託業務概要

(1) 業務概要

新潟市水道局では、局の総合電話窓口として、引越し時等におけるお客さまからの使用開始、使用中止などの電話受付及び水道に関する各種お問い合わせの回答・案内業務並びに電話交換業務を行うコールセンターを運営している。

本委託業務は、別に指定する当局の庁舎内に受託者がコールセンターを設置し、コールセンター業務を行うための設備等の設置、システム構築、業務従事者の確保や研修の実施、テスト稼働等を含め、必要な一切の業務とする。

(2) 委託期間

契約締結の日から令和11年9月30日までとする。なお、契約締結の日から令和6年9月30日までは業務引継ぎ期間とし、委託料は令和6年10月分から発生することとする。

(3) 事業費の上限額

令和6年10月1日から令和11年9月30日までの事業費は、572,962千円（税抜）以内を予定している。

4 委託業務の範囲及び提案の条件等

委託業務の範囲等については、本要綱に基づく参加表明の手続を行った者に配付する資料「新潟市水道局お客さまコールセンター業務仕様書（以下「仕様書」という。）」及び「新潟市水道局お客さまコールセンター業務業者選定提案書作成要綱（以下「提案書作成要綱」という。）」に記載のとおりとする。

5 提案者に求められる資格要件等

(1) 提案者は以下の要件を全て満たすこと。

- ア 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4（一般競争入札の参加の資格）第1項各号及び第2項各号のいずれにも該当しないこと。
- イ 新潟市水道局競争入札参加資格者名簿（委託）に登録されていること。
- ウ 本プロポーザルの参加表明書の提出時から参加資格確認結果通知書兼参加要請書の発行の日までに、新潟市水道事業管理者から指名停止の措置を受けていないこと。
- エ 国税及び地方税に滞納がない者であること。
- オ 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、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又は民事再生法(平成 11 年法律第 225 号)に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。

カ 暴力団(新潟市暴力団排除条例(平成 24 年新潟市条例第 61 条)第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。)又は暴力団員(同条第 3 号に規定する暴力団員をいう。)が経営又は運営に関係している企業等ではないこと。

キ 平成 31 年 4 月 1 日から本要綱公開までの間、国、都道府県、政令指定都市、水道事業体又はその他のライフライン事業者(電気事業、都市ガス事業及び電気通信事業)において、前記 3(1)と同様のコールセンター業務を行った実績があること。

ク プライバシーマークの取得又は情報セキュリティマネジメントシステム(I S M S)適合性評価制度における認証を受けていること。

ケ 複数業者による共同事業体(以下「コンソーシアム」という。)にあつては、以下の条件を満たすこと。

(ア) コンソーシアムの構成員が単体業者又は他のコンソーシアムの構成員として、本プロポーザルに参加しないものであること。

(イ) コンソーシアムは、幹事業者を選定し、幹事業者をコンソーシアムの代表者とする。

(ウ) 上記イにあつては、コンソーシアムの代表者が、要件を満たすこと。

(エ) 上記キについては、構成員のいずれかの業者が要件を満たすこと。

コ 仕様書の内容を十分に理解し、その内容に沿った提案が可能な企業であること。

(2) 提案者に求められる資格要件に関する質問については、令和 6 年 4 月 12 日(金)午後 5 時まで随時受け付ける。

6 参加表明書等の提出期限及び提出場所

(1) 提出書類

ア 参加表明書(別記様式第 1 号)

イ 暴力団等の排除に関する誓約書(別記様式第 2 号)

※コンソーシアムにあつては、構成員全者の提出とする。

ウ 業務実績書(別記様式第 3 号)

エ 納税証明書(国税について未納税額のない証明書及び新潟市内に支店・営業所等が所在する場合は、市税について未納のない証明書)

※提出日の 3 カ月前以降に証明されたものとする。

※コンソーシアムにあつては、構成員全者の提出とする。

(2) 提出期限 令和 6 年 4 月 15 日(月)午後 5 時まで

(3) 提出場所 〒951-8560

新潟市中央区関屋下川原町 1 丁目 3 番地 3

新潟市水道局 総務部営業課 企画調整グループ

TEL 025-232-7326(直通)

(4) 提出部数 各 1 部

(5) 提出方法 持参して提出すること。郵送、電子メールでの提出は認めない。

当局の閉庁日を除く各日午前 9 時から午後 5 時までに提出のこと。

7 仕様書等の交付期間及び交付場所

- (1) 交付期間 令和6年4月8日(月)から令和6年4月15日(月)まで
(新潟市水道局の閉庁日を除く。)
- (2) 交付場所 前記6(3)に同じ。前記6(1)に規定する提出書類を受領後に「仕様書」及び「提案書作成要綱」をCD-Rにより交付する。

8 参加資格審査及び参加資格確認結果通知書兼参加要請書等の送付

参加資格審査を行った後に、参加有資格者には「参加資格確認結果通知書兼参加要請書」を、参加無資格者には「参加資格確認結果通知書」を参加表明書(別記様式第1号)に記載された連絡担当者あてに郵送する。

9 質問及び回答

- (1) 本プロポーザルに関する質問ができる者は、提案者に求められる資格要件を満たし、参加表明書を提出した者とする。

(2) 質問書の提出

質問については、質問書(別記様式第4号)を提出すること。

ア 提出期限 令和6年4月24日(水)午後5時まで

イ 提出場所 前記6(3)に同じ。

ウ 提出方法 電子メールで提出すること。それ以外の方法での提出は認めない。
なお、コンソーシアムの場合は、代表者からのみ質問を受け付ける。

【送付先アドレス】 eigyo.ws@city.niigata.lg.jp

(3) 質問書の回答

質問に対する回答は、令和6年5月2日(木)を目処として、参加表明の手続きを行った者全員に対し、参加表明書(別記様式第1号)に記載されたメールアドレスへ電子メールにて回答する。

なお、質問に対する回答は、各要綱や仕様書の追加又は修正とみなす。

また、提出期限以降の質問には、一切回答しない。

10 提案書の提出

- (1) 提出書類 「提案書作成要綱」に規定する書類
- (2) 提出期限 令和6年5月21日(火)午後5時まで
なお、提出期限までに提出がない場合は、辞退したものとみなす。
- (3) 提出場所 前記6(3)に同じ。
- (4) 提出部数 15部及び電子データ1部(CD-R)

(5) 提出方法

提出する提案は1案とし、持参で提出すること(郵送、電子メールでの提出は認めない)。

また、当局の閉庁日を除く各日午前9時から午後5時までに提出のこと。

(6) 複数提案の制限

提案者及びコンソーシアムの構成員が、本業務に対して複数の提案をすることは認めない。

(7) 追加及び変更

提出後の追加及び変更は認めない。ただし、当局が請求する場合は除く。

1.1 提案者の選定

(1) 選定委員会

提案者の選定は、「新潟市水道局お客さまコールセンター業務業者選定委員会」(以下「選定委員会」という。)が行う。

選定委員会の委員は、次のとおりである(順不同)。

- 新潟市水道局総務部長
- 新潟市水道局総務部総務課長
- 新潟市水道局総務部経営管理課長
- 新潟市水道局総務部営業課長
- 新潟市水道局技術部管路第1課長

(2) 選定委員会によるヒアリング

- ア 開催日時 令和6年6月6日(木) ※時間は後日、当局が指定する
- イ 開催場所 当局の指定する場所
- ウ 人数 1 提案者3名以内
- エ 説明時間 1 提案者40分以内とし、その後質疑応答時間を10分程度設ける。
- オ その他

(ア) ヒアリングは非公開で行う。

(イ) 必要な機器類は全て提案者が用意すること。

(3) 審査

ア 選定委員会は、提案書及びヒアリングについて、評価基準に基づき採点を行い、その採点結果により決定した各委員の順位数の和が最も小さい企業を第1位とし、随意契約に向けて交渉を行う。

なお、ひとりの委員の採点結果が、複数の企業で同点となった場合の順位は、それらの企業が同点で無かった場合に本来与えるべき順位数の平均値を、同点となった企業それぞれに与えることとする。(例：1位、2.5位、2.5位、4位・・・)

また、順位数の和が同点となった場合には、委員長の決するところにより順位を決定する。

イ 審査については非公開により行う。

ウ 評価基準(評価項目と配点)は以下のとおりとする。

評価項目		配点	
技術点	業務実績	20	
	委託業務の提案	提案方針	5
		コールセンター運営・品質管理等	68
		コールセンター運用機器・システム等	22

		情報セキュリティ	5
		災害対策	4
		F A Q管理	4
		応対履歴の蓄積・分析・活用	4
		発展性・独自性	8
価格点	年度別必要経費（※）		60
			200

（※）次に示す算定式により求めた値を価格点とする。なお、算出値は少数点以下第1位を四捨五入する。

$$\text{価格点} = 60 \times (\text{偏差値} \div 100)$$

$$\cdot \text{偏差値} = (-10 \times (\text{提示価格} - \text{提示価格の平均}) \div \text{標準偏差} + 50)$$

$$\cdot \text{標準偏差} = (\sum (\text{提示価格} - \text{提示価格の平均}) \text{の} 2 \text{乗}) \div \text{価格提示社数} \text{の平方根}$$

（４） 審査結果の通知

審査結果については、速やかに通知する。なお、審査結果の説明要求等については受付けない。

各選定委員の順位数の合計において、第1位となった者に対して本業務委託契約締結の第1位交渉権が与えられた旨通知する。また、交渉権第2位と第3位となった者については、順位を通知内容に加える。ただし、一定のレベルの提案がない場合等には、第2位以降の順位をつけない場合がある。

1.2 本プロポーザル参加者が1者の場合の取扱い

参加者が1者であっても、参加資格を有し、提案見積金額が提案上限額以下であり、かつ審査委員会において評価及び採点を行い、各選定委員の採点から価格点を除いた得点の相加平均点が84点以上であり、委託業務を履行できると認められる場合は交渉権者に選定する。

1.3 提案者の失格事由

次のいずれかに該当した者は失格とする。

- （１）参加資格確認結果通知書兼参加要請書の発行日後に、前記5（1）の要件を満たさないことが判明した者。
- （２）選定委員会のヒアリングに遅れた者。
- （３）参加表明書を提出した日から選定委員会において選考が終了するまでの間に選定委員又は新潟市水道局お客さまコールセンター業務業者選定委員会設置要綱第8条に定める選定委員会事務局に不正な接触を行った者。
- （４）提出書類に虚偽の記載をした者又は提案作成要綱に違反する表現をした者。
- （５）必要経費（消費税額及び地方消費税額除く。）が前記3（3）の額を超える提案をした者。

1.4 契約に関する基本的事項

(1) 契約方法

ア 選定委員会で選定された最も優れた提案の提出者に対し、本委託業務に係る委託契約（随意契約）の第1位交渉権が与えられる。

イ 当局は、第1位交渉権を与えられた者と委託契約の締結交渉を行う。

なお、コンソーシアムの場合は、代表者と委託契約の締結交渉を行う。

ウ 第1位交渉権を与えられた者と契約締結交渉の結果、合意に達した場合は、提案書における必要経費記載金額の範囲内で契約を締結する。

合意に至らなかった場合又は第1位交渉権を与えられた者の本提案における失格事由若しくは不正と認められる行為が判明した場合は、順次、次の順位以降の者を繰り上げて、その者と交渉し、合意に達した場合は、提案書における必要経費記載金額の範囲内で契約を締結する。

エ 契約相手方がコンソーシアムの場合は、コンソーシアムの代表者と契約を締結する。

また、コンソーシアムの場合は、本委託業務を連帯して行う旨を明記した協定書を契約までの間に提出すること。

オ 契約手続は、新潟市水道局契約規程の規定に定めるところによる。

カ 当局は、契約締結後においても受託者が本提案における失格事由又は不正を認められる行為が判明した場合は、契約の解除ができるものとする。

(2) 契約内容

契約内容は、仕様書及び提案書に基づき決定する。ただし、提案内容は、実現を約束したものとみなす。

(3) 契約書

新潟市水道局契約規程の規定に定めるところによる。

(4) 特約事項

ア 提案内容の実現にかかる追加費用や別途費用は、全て受託者の負担で行うこと。

イ 提案書作成要綱の別記様式第4号に記載された必要経費は受託者の都合により変更することは認めない。

(5) 再委託の禁止

受託者は、コンソーシアムの構成員間におけるものを除き、本委託業務の一部又は全部を第三者に再委託することができない。ただし、あらかじめ当局の承諾を得たときは、この限りではない。

(6) 新潟市水道局契約規程第33条の規定により契約保証金は免除する。

(7) 当局は、受託者の本委託業務の履行結果に関し、受託者の責に帰すべき事由により被った損害については、受託者に対し損害賠償請求をすることができる。

1.5 提案書等の取扱い

(1) 提案書提出後から業者の選定までの間は、提案書に記載された内容の変更は認めない。

(2) 全ての提出物は返却しない。

なお、業者選定後は、責任を持って当局で全て破棄する。また、業者選定以外の目的には使用しない。

(3) 提案書の公開・非公開

受託者となったものから提出された提案書等は、新潟市情報公開条例に基づき公開請

求により公開する場合があるが、以下に掲げるものについては、企業秘密の部分もあることから原則として公開しないものとする。

ア 業務実績書（本要綱別記様式第3号）

イ 提案書作成要綱別記様式第2号及び第3号並びに第4号に添付する別紙

1.6 その他

- (1) 本手続において使用する言語は日本語、通貨は日本円とする。
- (2) 提案者には、参加報酬は支払わない。
- (3) 提案に係る費用は、すべて提案者の負担とする。