

郡上市夜間コールセンター運営委託業務公募型プロポーザル実施要領

1. 目的

この実施要領は、郡上市夜間コールセンター運営委託業務（以下「本業務」という。）の委託事業者を公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）により選定するために必要な事項を定めるものである。

2. 業務概要

（1）業務名

郡上市夜間コールセンター運営委託業務

（2）業務内容

本業務の内容は「郡上市夜間コールセンター運営委託業務仕様書」によるものとする。

（3）業務委託期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

ただし、業務履行期間は令和8年10月1日からとし、契約締結日から令和8年9月30日までの間は業務準備期間とする。準備期間においては委託料の支払いは発生しないものとする。

また、年度ごとに契約を締結するものとし、双方の合意のもと最大2回（令和11年3月31日）までの更新を可とする。

（4）委託料上限額

令和8年度 2,640,000円（消費税及び地方消費税額を含む）

3. 担当部署

郡上市役所 総務部 契約管財課（担当：穂原）

〒501-4297 岐阜県郡上市八幡町島谷 228 番地

電話：0575-67-1839（直通） FAX：0575-67-1711

E-mail：keiyaku@city.gujo.lg.jp

4. 参加申込者の資格要件

次の条件のいずれにも該当するものとする。

- （1）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者。
- （2）郡上市競争入札等参加者選定要綱（平成29年郡上市訓令第8号。以下「選定要綱」という。）第4条に規定する資格者名簿に登録されている者（以下「名簿登載者」という。）であること。ただし、資格者名簿に登録されていない者については、参加申込書提出までに選定

要綱に基づく審査を受けて資格者名簿に登録されることで名簿登載者とみなす。

- (3) 公告の日から契約締結までの間に、郡上市建設工事等契約に係る指名（入札参加資格）停止等措置要領（平成16年告示第139号）に基づく指名停止措置を受けていない者であること。
- (4) 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をしている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立をしている者でないこと。
- (5) 国税及び地方税の滞納がないこと。
- (6) 郡上市暴力団排除条例（平成24年郡上市条例第25号）第2条に規定する暴力団、暴力団員、暴力団員等又はこれらの統制下にある者でないこと。
- (7) プライバシーマーク登録証（一般財団法人日本情報経済社会推進協会）または ISMS（ISO/IEC27001）認証もしくは JISQ27001 認証を取得していること。

5. 企画提案書の作成

(1) 企画提案書の規格

様式及び書式は任意とし、A4（縦横不問）、20 ページ以内とする。文字の大きさは 10.5 ポイント以上とし、見やすさに留意すること。

(2) 企画提案書等の提出

企画提案書の作成にあたっては、以下の内容を含めること。

- ① 業務遂行人員体制
- ② コールセンター所在地における交通機関の停止、災害等による不測の事態への対応
- ③ 想定対応件数を不足・超過した場合の料金体系

6. 実施スケジュール

	項目	期間等	備考
1	公募開始・質問受付開始	令和8年7月14日（火）	郡上市公式 HP に掲示
2	質問締切	令和8年7月22日（水） 午後5時まで	電子メールによる
3	質問に対する回答	令和8年7月24日（金）	電子メールで回答 郡上市公式 HP で公表
4	参加申込書・企画提案書の 受付締切	令和8年7月31日（金） 午後4時まで	持参又は郵送

5	審査（プレゼンテーション 及び質疑応答）	令和8年8月7日（金） 午前9時30分から	郡上市役所
6	審査結果通知	令和8年8月14日（金）	郡上市公式HPで公表 選定結果は電子メール 及び文書で通知
7	契約手続き	令和8年8月下旬	

7. 参加に係る必要書類の提出

「4. 参加申込者の資格要件」を満たし、本プロポーザルに参加する場合は、次のとおり必要書類を提出すること。なお、各種書類は本市ホームページからダウンロードをしてください。

※ 郡上市ホームページ <https://www.city.gujo.lg.jp/>

（1）提出期限

令和8年7月31日（金） 午後4時まで【必着】

（2）提出方法

持参または郵送。持参の場合は、平日の午前9時から午後4時までとし、郵送の場合は一般書留若しくは簡易書留に限る。

（3）提出先

「3. 担当部署」に同じ

（4）提出書類

	名称	様式及び添付書類等
ア	参加申込書	【様式第2号】 ・ 共同団体の場合は、共同企業体の名称を記載するとともに、共同企業体の代表者名で申し込むこと。
イ	誓約書	【様式第3号】 ・ 共同団体の場合は、共同企業体の名称を記載するとともに、共同企業体の代表者名で押印し提出すること。
ウ	会社概要書	【様式第4号】 ・ 共同企業体の場合は、それぞれ概要書を作成のこと。 ・ 本要領4（7）について記載し、登録証等の写しをつけること。
エ	類似業務実績書	【様式第5号】 ・ 類似業務の事業実績について最大5件まで記載すること （※官公庁における類似業務の受注実績がある場合は業務履行中のものも含め記載すること）

オ	企画提案書	【任意様式】 ・企画提案書の構成及び留意事項は、本要領5による。 ・提案書は「郡上市夜間コールセンター運営委託業務仕様書」の内容に沿ったものとする。 ※ 提案書の印刷はカラー、白黒を問わない。 ※ 表紙を除きページ番号を付すこと。
カ	見積書	【様式第6号】 ・あて先は郡上市長とし、代表者印を押印のこと。

(5) 提出部数

正本1部、副本5部とする。

8. 公募に対する質問

当プロポーザルの実施に関して不明な点がある場合は、次の方法により質問を受け付ける。

(1) 提出期限

令和8年7月21日（火） 午後5時まで【必着】

(2) 提出方法

質問書【様式第1号】に質問事項を簡潔に記載し、電子メールにより送信すること。

(3) 提出先

「3. 担当部署」に同じ

(4) 回答方法

速やかに質問者に対し電子メールで回答を行うとともに、質問者を伏せた上で本市ホームページ上に掲載する。最終回答日は令和8年7月24日（金）とする。

9. 辞退

本プロポーザルへの参加申込後、参加を辞退する場合は、辞退届を提出すること。

(1) 提出期限

令和8年8月5日（水） 午後5時まで

(2) 提出方法

辞退届【様式第7号】に必要事項を記入して提出。

(3) 提出先

「3. 担当部署」に同じ。

10. 選定方法

業務の履行に最も適した契約の相手方となる候補者を、厳正かつ公平に決定するため、「郡上市夜間コールセンター運営委託業務事業者選定委員会（以下、「選定委員会」という。）」を設置し審査・選定を行う。

(1) 共通事項

① 実施順

企画提案書の受付順とする。

② 選定方法

選定委員が評価項目及び評価内容別紙に基づき、点数付けすることにより選定する。

③ 候補者の決定

審査の合計点数が最も高い提案者を契約候補者とし、交渉を行う。なお、契約候補者との契約が不調となった場合は、次点者を契約候補者と位置付け交渉を行うものとする。

合計点数が同点の場合は、選定委員で協議の上、候補者を決定する。

企画提案書の提出者が1者の場合でも、審査の実施を経て候補者を決定する。

(2) 審査（プレゼンテーション及び質疑応答）

① 目的

企画提案書の内容についてのプレゼンテーション及び選定委員による質疑応答の実施による審査

② 実施日時

令和8年8月7日（金）午前9時30分より

③ 実施場所等

郡上市役所 2階 第1会議室

④ 実施時間

1者につき30分（準備2分、プレゼンテーション15分、質疑応答13分）以内を予定。

⑤ 出席者

1者につき3名までとし、本業務の総括責任者は必ず出席すること。

⑥ 資料等

プレゼンテーションで使用する資料は、提出された企画提案書のみとし、追加資料の提出は認めない。

また、プレゼンテーション実施にあたり、パワーポイント等の使用は許可するが、その場合は企画提案書の抜粋表示とし、企画提案書に記載のない表示は行わないこと。パワーポイント等を使用する場合、大型液晶ディスプレイ、HDMI ケーブル、電源及び延長コードは本市において準備するが、これ以外の機器は提案者が準備すること。

(3) 選定に係る留意事項

① 審査は非公開とする。

② 審査結果に対する異議申し立ては、一切受け付けない。

③ 総得点が1位の場合でも、仕様書に沿わない場合や得点が著しく低い審査項目がある場合は、契約候補者として選定しないことがある。

1 1. 契約の手続き

仕様書及び企画提案書等の内容を基本に、本市と候補者が協議の上、郡上市契約規則（平成 16 年 3 月 1 日規則第 48 号）に基づき契約を締結する。なお、原則として候補者の企画提案書の記載内容を契約時の仕様とするが、本業務の目的達成のため必要な範囲において、候補者との協議により項目を加除、変更する場合がある。また、これにより見積額を超えない範囲で、契約内容及び契約金額等の調整を行うことがある。

1 2. 失格事項

提案者が次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- (1) 「4. 参加申込者の資格要件」を満たさなくなった場合
- (2) 企画提案書等が提出期限までに提出されなかった場合
- (3) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (4) 見積書の金額が「2. 業務概要」の「(4) 委託料上限額」を超えている場合
- (5) 選定の公平性を害する行為や一連の公募手続きを通じて著しく信義に反する行為があり、選定委員会が失格と認めた場合
- (6) 提案者が、契約を履行することが困難と認められる状態に至った場合

1 3. その他留意事項

- (1) 本プロポーザルに要する経費及び提出に係る費用は、全て参加者の負担とする。
- (2) 提出期限後の企画提案書等の修正、変更は一切認めない。但し、本市の判断により補足資料の提出を求めることがある。
- (3) 提出された企画提案書等は返却しないものとする。提出後に辞退届が提出された場合も同様とする。
- (4) 企画提案書等のため作成した資料や本市から受領した資料は、本市の許可なく公表または使用することはできない。
- (5) 企画提案書等提出書類に係る知的財産権の取り扱いは、所定の法令の定めるところに従うものとする。但し、本市は、本業務に係る範囲において必要があると認めた場合は、提出書類の内容を無償で使用できるものとする。
- (6) 本プロポーザルに係る情報公開請求があった場合は、郡上市情報公開条例（平成 16 年 3 月 1 日条例第 10 号）に基づき提出書類を公開することがある。

別紙

郡上市夜間コールセンター運営委託業務 評価項目及び評価内容

審査項目 評価の視点	配点
1. 基本要件	40点
(1) 事業実施体制 本業務を実施するための適正な人員体制が整っているか。	5点
(2) 事業実績 本業務に類する事業の実績を有しており、本業務に必要な知見、専門知識、経験等を十分に生かせることが期待できるか。	10点
(3) 本市への理解 本市の現状と課題等、地域特性を理解しているか。	10点
(4) 取組意欲 積極的に事業に取り組もうとする意欲を感じられるか。また本市と協力し密接に打合せを行いながら柔軟に事業を進めようとする姿勢を感じられるか。	15点
2. 企画提案内容	50点
(1) 業務理解力 仕様書の内容を踏まえ、本業務の目的を理解しているか。	5点
(2) 提案内容 仕様書の内容を理解し、具体的な提案内容となっているか。	15点
(3) 対応品質・対応力 市民等に安心感を与える対応を安定的に実施するための教育体制等について、具体的な提案がされているか。	10点
(4) 緊急対応が求められる案件への対応策 緊急対応が必要となる事案等を受け付けた際の市への連絡体制について、具体的な提案がされているか。	10点
(5) 情報セキュリティ対策 個人情報の取り扱いや、セキュリティインシデント防止対策について明確かつ具体的な内容となっているか。	10点
3. 価格	10点
(1) 価格評価点 (最低見積価格÷提案価格) × 10点 ※小数点以下四捨五入	10点
計	100点