

尼崎市上下水道電話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領

尼崎市 公営企業局

上下水道部 料金担当

1 趣旨

市民や事業者から上下水道事業に関する電話での問合せや届出に対し、迅速かつ的確な案内・回答・受付を行うことに加え、更なるお客さまサービスの向上を図り、誠実かつ安定的な運営を実施できる事業者を選定するため、公募型プロポーザル方式により事業者を選定する。

この要領において、尼崎市上下水道電話受付センター（以下「受付センター」という。）構築及び運営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 業務委託件名

尼崎市上下水道電話受付センター構築及び運営業務委託

3 業務委託期間

令和7年7月1日から令和12年6月30日まで。

ただし、契約を締結した日から令和7年6月30日までの期間は準備期間とし、業務の実施体制の整備等を行うものとする。

4 選定方法

公募型プロポーザル方式とする。

選定方法は、受付センター構築及び運営業務に対する技術や能力に加え、更なるお客さまサービス向上に繋がる提案を求め、その内容等を総合的に比較検討し、最も的確と判断される事業者を選定する。

5 業務委託料

183,130,000円（税抜き）を上限金額とする。

6 参加資格要件

プロポーザル参加資格として、次に掲げる要件をすべて満たす者とする。

- (1) 尼崎市契約規則第3条、第4条に基づく競争入札参加有資格者名簿に登録を有すること。
- (2) 個人情報や企業情報等の情報セキュリティについて公的な認定機関により認証された管理システム（プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等）を有し、社内ルールや法令厳守（コンプライアンス）の仕組みを整備していること。
- (3) 過去5年間（令和元年度から令和5年度）において、受付センター運営業務を人口10万人以上の水道事業体から受託した実績を有すること。
- (4) 次の要件をすべて満たしていること。
 - ア 地方自治法施行令第167条の4に該当しない者であること。
 - イ 本市が発注する契約に係る入札参加停止の措置を受けていない者であること。
 - ウ 宗教活動や政治活動を目的とした団体ではないこと。
 - エ 特定の公職者（候補者を含む）、又は政党を推薦、支持、反対することを目的とした団

体でないこと。

オ 法令等に違反していないこと。

カ 会社更生法に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法に基づく再生手続き開始の申立てがなされていないものであること。

キ 代表者及び役員に破産者及び禁固以上の刑に処せられている者がいる団体ではないこと。

ク 暴力団対策法第2条及び第3条に基づく暴力団及び指定暴力団又は代表者がそれら構成員である団体ではないこと。

ケ 所得税又は法人税、消費税及び地方消費税、県税、市民税等を滞納している団体ではないこと、かつ代表者がこれらの税金を滞納している団体ではないこと、個人においてもこれらの税金を滞納していないこと。

(5) 仕様書に定める受付センター構築及び運営業務について、業務遂行能力を有し、適正な実施体制を有する者

(6) 委託に当たっては、次に掲げる関係条例等を遵守し、情報の保護及び管理を厳重に行うこと。

ア 尼崎市個人情報保護条例及び規則

イ 尼崎市情報セキュリティポリシー

ウ その他、本市が必要と認めるもの

7 スケジュール

募集等に関するスケジュールについては、次のとおりとする。

	項 目	日 程
1	参加募集の公告	令和7年1月27日(月)
2	質問受付期限	令和7年2月7日(金)
3	質問回答期限	令和7年2月14日(金)
4	参加申請書提出期限	令和7年2月18日(火)
5	参加資格審査期間及び通知	令和7年2月19日(水)～21日(金)
6	企画提案書等提出期限	令和7年3月4日(火)
7	プレゼンテーション実施	令和7年3月11日(火) (予備日) 令和2年3月13日(木)
8	選考結果通知及び契約締結調整	令和7年3月17日(月)～21日(金)
9	受付センター構築・研修・引き継ぎ	令和7年4月1日(火)～6月30日(月)
10	本格稼動	令和7年7月1日(火)

※いずれも受付は土・日・祝日を除き、午前9時から午後5時30分までとする。

8 参加申請書等受付及び提出先

(1) 提出書類

ア 参加申請書(様式1)

- イ 業務実績一覧（様式2）
- ウ 業務配置者経験年数及び業務実績調書（様式3）

(2) 提出期限

令和7年2月18日（火）午後5時30分（必着）

(3) 提出方法

尼崎市公営企業局上下水道部料金担当に持参すること。
なお、事前に電話連絡を行うこと。

9 質問及び回答

(1) 質問方法

本要領及び仕様書の内容に関して質問がある場合は、質問書（様式4）に内容を簡潔にまとめ、電子メールにより提出すること。なお、メール件名は次のとおりとする。

【会社名】電話受付センター構築及び運営業務委託（質問書）

(2) 受付期限

令和7年2月7日（金）午後5時30分まで（必着）

(3) 提出先

電子メールアドレス：s_ryoukin@city.amagasaki.hyogo.jp

(4) 質問書の回答

各参加申込者からの質問をとりまとめた質問回答書により、令和7年2月14日（金）までに質問書に記載したメールアドレス宛に電子メールで回答する。

(5) 留意事項

- ア 電子メールの送信後、必ず事務局担当者へ電話にて受信確認を行うこと。
- イ 質問書の回答のため、事務局担当者から質問の趣旨について問い合わせることがある。

10 参加資格の審査及び結果通知

参加申請書を提出した者のうち、提案者に求められる資格要件をすべて満たしているか否かを審査し、参加申請書に記載したメールアドレス宛に審査結果等を電子メールで通知する。

11 企画提案書の提出

プロポーザル参加資格を有した者は次に掲げる応募書類を提出すること。

(1) 提出書類

企画提案書（作成要領によるもの）、見積書（様式5）及び積算内訳書

(2) 提出期限

令和7年3月4日（火）午後5時30分（必着）

(3) 提出部数

企画提案書・・・正本1部、副本8部及びPDFで保存したCD-R等のメディア
見積書（積算内訳書とも）・・・正副各1部

(4) 提出方法

本要領第8項第3号のとおりとする。

(5) 提出書類作成上の注意点

企画提案書の具体的な内容及び記入方法については、別紙「企画提案書作成要領」によること。

(6) その他

- ア 企画提案者の提出期限後の提案内容の変更および差替えは原則認めない。
- イ 提出された書類に虚偽の申請があった場合には、当該企画提案書を無効とする。
- ウ 選定審査に関する不当な要求等の申し入れ及びその他不正行為があった場合には、選定審査の対象外とする。
- エ 理由を問わず、全ての提出物については返却しない。また、事業者選定以外の目的には使用しない。
- オ 提案にかかる費用は全て提案者の負担とする。
- カ 企画提案書に記述すべき事項が記述されていない場合、提出すべき資料が提出されていない場合、もしくは提案内容が仕様書の要件を満たしていない場合には、失格とする。
- キ 参加を辞退する場合には、参加辞退届（様式6）を提出するものとする。

12 契約候補者の選定について

参加資格を有すると認めた者から応募のあった企画提案書は、あらかじめ定めた評価基準に基づき、提案内容や価格などを総合的に評価、比較検討しプレゼンテーションを実施した後、契約候補者を選定する。

なお、応募多数の場合は、企画提案書による一次審査を行うことがある。

13 プレゼンテーションの実施

提出された企画提案書に対する質疑及び補足説明を求めるため、次に掲げるとおりプレゼンテーションを実施する。

(1) 開催日時

令和7年3月11日(火)の指定する時間（予備日 令和7年3月13日(木)）

なお、集合時間、開始時刻等については、電子メールにて対象者に通知する。

(2) 開催場所

尼崎市上下水道庁舎4階 第5会議室

(3) 実施時間

1社40分程度とする。（プレゼン30分以内、質疑応答10分）

コンセント及びプロジェクター1台、スクリーンは事務局にて用意をするが、利用を希望する場合は、実施日の2日前まで（閉庁日を除く）に事務局担当者まで連絡をすること。その他必要な機材は応募者が用意するものとする。ただし、機器の接続不良等についての保証は行わない。

なお、投影するものと同じ資料をプレゼンテーション当日開始前までに、事務局担当者へ8部提出すること。

(3) プレゼンテーション出席者数

プレゼンテーションに出席可能な人員数は最大4名までとする。

(4) その他

ア プレゼンテーションに参加しない場合は、企画提案書を提出していても選定の対象外となる。

イ 応募書類やプレゼンテーション内容に関する詳細を確認する必要がある場合は、応募者は速やかに回答するものとする。

ウ プレゼンテーションの内容は、録音する。

(5) プレゼンテーション審査結果通知

選考結果については、後日、文書により応募者が指定した宛先に送付する。

14 審査方法及び審査基準

(1) 審査方法

ア 審査は尼崎市の職員で組織する選定委員会による公募型プロポーザル方式により、企画提案書一式及びプレゼンテーションの結果を総合的に評価し選定する。

イ 審査員一人当たりの持ち点に選定委員会への出席審査員数を乗じた点を満点とする。選定委員会による審査の結果、最高得点の応募者を契約候補者として選定する。なお、最高得点の応募者が第6項に定める要件を満たさなくなるなどの事情により、契約締結が困難であると認めた場合は、最高得点の応募者を失格とし、評価結果が次点の応募者を契約候補者とする。

ウ プレゼンテーション実施後、公営企業局が必要と認めたときは、企画提案書一式の内容について説明や資料を求める場合がある。

(2) 審査基準

審査にあたっては、選定委員会により次の項目ごとの配点により審査を行う。

【審査基準】

①提案全般

仕様書の内容を理解し、本事業に関する業務及び方針が明確にされているか。

②運営施設及び設置場所

建物の耐震化など仕様書の内容を確保しているか

③実施体制

必要席数に対する考え方は妥当か、人員調達の方法やシフト案が示されているか。

④具体的業務内容

業務内容が適切であり工夫点が明記されているか、また、作業内容・進捗管理が的確な内容か。

⑤研修内容

業務開始前・後において研修計画に無理がなく的確な内容になっているか。

⑥設備・システム環境

仕様書に基づいた設備、システムが構築され、信頼性のあるものになっているか

⑦危機管理体制

災害時等における連絡体制等、しっかり確保されたものとなっているか。

⑧セキュリティ・個人情報保護の取組み

情報セキュリティに対する規定、運用、研修等具体的に示されているか。

⑨お客さまサービス向上施策

お客さまサービス向上及び業務改善が期待できる具体的な提案が示されているか。

⑩運営実績

水道の受付センター運營業務を受託した実績を有しているか。

⑪見積価格

見積価格が提案内容に照らして妥当であるか。

⑫加点

最低基準を満たしている提案者のうち、以下加点対象の提案者については加点を行う。

市内事業者	尼崎市内に本社や本店の主たる事務所を有している事業者
準市内事業者	尼崎市内に支店や営業所を有し、人員を配置し、事業活動を行っている事業者
市民雇用提案	市内在住者を雇用する提案を行った事業者

15 契約の締結等

- (1) 何らかの事情により、第1順位の契約候補者と契約できない場合は、次点者を契約候補者とし、契約交渉を行うことがある。
- (2) 企画提案書に記載され、審査で評価した項目については、原則として契約時の仕様書に反映するものとする。ただし、契約締結段階において、プレゼンテーション時に確認が行われた事項については仕様内容として盛り込むなど、契約候補者との協議により、必要に応じて項目の追加、変更、削除を行うことができる。

16 その他の留意事項

- (1) 応募者は、応募書類の提出をもって本要領に記載された内容を承諾したものとみなす。
- (2) 応募書類の作成及び提出、並びにプレゼンテーションに要する費用はすべて応募者の負担とする。
- (3) 提出書類の取り扱い
 - ア 応募書類として提出された全ての資料は、採点等理由の如何を問わず返却はしない。
 - イ 提出された書類は、必要に応じて複写することがある。(庁内における委託業者選定委員会等での使用に限る。)
 - ウ 応募書類は、尼崎市情報公開条例に基づき開示する場合がある。(ただし、同条例第7条第3号に該当する「公にすることにより、法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのある情報」については、不開示とする。)
- (4) 一度受理された応募書類については、明らかな間違い、軽微な修正等を除き、内容の変更は一切認めないものとする。
- (5) 公営企業局が追加で資料の提出を求めた場合は、迅速に対応をすること。

- (6) 次に掲げるいずれかに該当する応募は受け付けない。
- ア 提案者の提出部数、提出方法、提出先及び期限等、示された条件に適合していない場合
 - イ 提案者に虚偽の記載がある場合
 - ウ その他審査結果に影響を及ぼすような不誠実な行為（審査員及び事務局に対し、不正な接触を図るなど）を行った場合
- (7) 選定結果についての不服及び異議申し立ては一切認めない。

17 事務局

尼崎市 公営企業局 上下水道部 料金担当

担当：藤井、岡田

住所：660-0051 尼崎市東七松町2丁目4-16

電話：06-6489-7437 Fax：06-6489-7421

電子メールアドレス：s_ryoukin@city.amagasaki.hyogo.jp