

マイナンバーカードコールセンター業務に係る企画・運營業務委託業者選定基準及び募集要項

1 趣旨

この要項は、マイナンバーカードのコールセンター業務に係る企画・運營業務の委託について、当該業務の目的及び内容に最も適した契約の相手方を選定するため、次のとおりプロポーザルを実施する。

2 業務の内容等

(1) 業務名

マイナンバーカードのコールセンター業務に係る企画・運營業務

(2) 業務内容

別紙「基本仕様書」のとおり

(3) 履行期間

契約締結日の翌日から令和11年7月31日まで

3 事業費の上限

(1) 提案上限額

25,871,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

(2) 上記提案上限額は、予定価格ではない。

4 プロポーザルの形式

公募型プロポーザル方式とする。

5 参加資格

このプロポーザルに参加しようとする者は、次に掲げる要件を全て満たしていること。

- (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こと。
- (2) 公募開始の日から契約締結の日までに東広島市の指名除外処分を受けていないこと。
- (3) 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手続きの申立て、民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立て又は破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続き開始の申立てがなされていないこと。
- (4) 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。）若しくは暴力団員（同条第6号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）、又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有していないこと。
- (5) 東広島市税並びに消費税及び地方消費税を滞納していない者であること。
- (6) 令和5年4月1日以降、国や地方公共団体、民間企業等において本市コールセンター運營業務と同様の業務（不特定多数から電話による問い合わせ等に対して、回答等を行うコールセンター業務）を行った実績が2件あること。

6 実施スケジュール（予定）

このプロポーザルは、次の日程で実施する。

項番	手続き等	期限等
1	質問書の提出期限	令和8年6月16日（火）17時（必着）
2	質問書への回答	令和8年6月22日（月）
3	参加表明書・企画提案書等の提出期限	令和8年6月24日（水）17時（必着）
4	（応募者が6者以上の場合、書類審査実施を通知し書類審査を実施）	令和8年6月26日（金）
5	（書類審査を実施した場合、審査結果を通知）	令和8年6月29日（月）
6	参加資格通知	令和8年6月29日（月）
7	プレゼンテーションの実施	令和8年7月3日（金）
8	結果通知	令和8年7月13日（月）

7 質問及び回答

企画提案書に関する質問及び回答については、次のとおりとする。

（1）提出期限

令和8年6月16日（火）17時（必着）

（2）提出場所

東広島市生活環境部市民課

（3）提出方法

別紙「企画提案書提出に関する質問書（様式第1号）」に質問事項を記入の上、市民課に電子メールで送信する。なお、電子メールを送信後に市民課に電話で連絡すること。

（4）回答方法

令和8年6月22日（月）17時までに、本市ホームページで公開する。ただし質問又は回答の内容が、質問者の具体の提案内容に密接に関わるものについては質問者のみに対して、電子メールにより回答する。

（5）その他

提出期限までに到着しなかった質問及び電話による質問については、回答しない。

8 参加表明書の提出

（1）提出期限

令和8年6月24日（水）17時（必着）

（2）提出場所

東広島市生活環境部市民課

（3）提出方法

持参又は郵送とする。持参の場合は、市役所開庁日の8時30分から17時までに市民課に提出すること。また、郵送の場合は、提出期限までに市民課に必着とする。

(4) 提出書類

- ア 参加表明書（様式第2号）・・・1部
- イ 会社概要書（様式第3号）・・・1部
- ウ 東広島市の納税証明書（複写可）・・・1部
※証明年月日が参加表明書提出日から3か月前の日以降のものに限る。
※東広島市に納税義務を有する者のみ提出すること。
※滞納がないことを証明すること。
- エ 消費税及び地方消費税の納税証明書（複写可）・・・1部
※証明年月日が参加表明書提出日から3か月前の日以降のものに限る。
※電子納税証明書（PDFファイル）を印刷したのも可とする。
- オ 実績報告書（様式第4号）・・・1部
※本業務に類似する業務実績を記載すること。
- カ 実績報告書に関する発注者の証明書等の写し・・・1部ずつ
※本業務に類似する業務の履行を完了したことが分かる書類の写しを2件分以上添付すること。

(5) 参加資格の通知

提出された参加表明書その他の書類により参加資格を審査し、令和8年6月29日（月）までに電子メール及び書面にて通知する。

9 企画提案書等の提出

(1) 提出期限

令和8年6月24日（水）17時（必着）

(2) 提出場所

東広島市生活環境部市民課

(3) 提出方法

持参又は郵送とする。持参の場合は、市役所開庁日の8時30分から17時までに市民課に提出すること。また、郵送の場合は、提出期限までに市民課に必着とする。

(4) 提出書類

- ア 企画提案書・・・7部
- イ 実績報告書（様式第4号）・・・7部
- ウ 価格提案書（様式第6号）・・・7部
A4規格（縦・横可）片面印刷で、次の項目ごとに記載することとし、全体で15ページ以内とする。
また、提案項目のうち、4業務の履行能力は、実績報告書（様式第4号）に、5業務規模は、価格提案書（様式第6号）に記載することとし、企画提案書の15ページには含めない。
なお、アからウは1部を除き、提案者が特定できる記述（具体的な社名等）をしないこと。

項目	内容
表紙(1ページ)	業務名等を記載すること。なお、1部のみ提案者名を記

		載し、6部は記載しないこと。
1 方針及び体制	基本方針	業務の実施に当たっての取組方針を記入してください。 (コールセンターの開設日時、開設場所、回線数、人員数、問い合わせ及び回答状況の記録・管理方法、発注者へのエスカレーションイメージ等を記載すること。)
	管理体制	業務実施に当たっての指揮命令及び責任体制を記載してください。(各従事要員の役割、クレームやトラブルが発生した場合の役割分担及び本市との連絡体制等)
	業務開始準備	令和8年8月の業務開始に向けて、何をいつまでにどのように準備していくか、内容とスケジュールを示してください。
2 業務運営	人材確保	各従事要員の配置基準(業務経験、スキル、資格等)や人材の確保をどのように行うか(採用計画・方法等)を記載してください。
	要員管理	従事要員のシフト・勤怠管理体制を示してください。また、勤務予定従事者の欠勤、災害等による交通機関の運休等があった場合に、どのように必要な要員を確保するかを記載してください。
	情報セキュリティ、個人情報管理等の取組	情報セキュリティ体制、個人情報の管理方法・管理体制や、これらを従事要員に徹底するための方法・研修について、具体的に記入してください。
3 品質管理	資質の確保	親切かつ丁寧で正確な対応を徹底するための運用体制・教育手法について、記載してください。 また、従事要員のスキル向上に必要な業務知識及び電話対応研修、問い合わせの削減に資する情報提供方法や対応履歴の二次利用方法について、具体的に記載してください。
	設備・備品	業務の実施に係る電話設備、AIの活用方法等について、具体的に記載してください。
	誤案内発生時の対応	誤案内を発生させないための対策、発生した場合の対応及び再発防止策について、具体的に記載してください。
4 業務履行能力	業務実績	別紙実績報告書(様式第4号)に令和5年4月1日以降における、国や地方公共団体、民間企業等からの同業種の受託実績及び実施内容を記載してください。
5 業務規模	提案価格	別紙価格提案書(様式第6号)に、業務の遂行に係る費用を記載してください。また、その内訳を提案価格書の費用内訳に項目ごとに示し、内容欄に項目の説明や算出根拠等を記載してください。

6 その他	基本仕様書になり提案事項	概算事業費の範囲内で実現可能な、本業務の効果を高めるための提案を具体的に記載してください。
-------	--------------	---

(5) その他

- ア 提案は、1参加者につき1つとする。
- イ 本要項に規定する提出書類に不備があった場合は、これを受け付けない。
- ウ 提出期限以降の提出書類の差し替え及び再提出は認めない。
- エ 提出された資料は返還しない。なお、提出された資料は本業務に係る業者選定以外の用途には使用しない。
- オ 提出された提案書等は、公平性、透明性及び客観性を期すため、公表することがある。提案者は、東広島市が行う提案書の公表等について、提出書類等の利用を許諾することとする。
- カ 提案書の著作権は、提案者に帰属する。
- キ 業者選定を行うために必要な範囲において、提案書を複写作成することがある。
- ク 提案内容等を確認するため、聴き取りを行う場合がある。

10 候補者の選定

マイナンバーカードのコールセンター業務に係る企画・運營業務委託業者選定委員会（以下「選定委員会」という。）において、企画提案書の内容及びヒアリング（プレゼンテーション）を基に次のとおり選定を行う。

(1) 企画提案書に関するヒアリングの実施（プレゼンテーション）

ア 日時

令和8年7月3日（金）（時間の詳細等については、提案者ごとに通知する。）

イ 場所・実施方法

参加表明書で次のいずれかを選択するものとする。

- ・東広島市役所内会議室（東広島市西条栄町8番29号）で行う。
- ・インターネット上のビデオ通話サービスを使用する。使用するビデオ通話サービスは、Zoom ミーティングを用いて実施すること。なお、ソフトの利用に係る経費（回線費用等）は、実施者の負担とする。

ウ 内容

事前に提出された企画提案書に基づくプレゼンテーション及び選定委員会によるヒアリングを行うこととし、当日の追加資料の配布等、事前に提出された企画提案書以外の資料を使用しての説明は不可とする。ただし、質疑応答の中で必要であり、審査員が許可した補足資料については可とする。

パソコン、プロジェクター等を使用する場合は、市民課に事前に連絡の上相談すること。

エ 時間

1提案者につき35分以内（プレゼンテーション：20分以内、質疑応答：15分以内）とする。ただし、提案者の数によって、これより短くなる場合がある。

(2) 評価項目の内容及び配点（合計135点）等は、次のとおりとする。

評価項目		内容	配点
1 方針 及び体制	1	基本方針 本業務の趣旨・目的を十分に理解したうえで、市民課職員の電話対応を軽減することが可能な企画提案がされているか。 問い合わせの対応漏れがない管理方法となっているか。 発注者への円滑なエスカレーション方法が具体的に記載されているか。	15
	2	管理体制 指揮命令及び責任体制が、具体的に示されているか。通常時だけでなく、苦情等、オペレーターの対応困難ケースが発生した場合のバックアップ体制や対応策について、適切な内容が具体的に示されているか。 発注者と円滑な連絡が取れる体制となっているか。	10
	3	業務開始準備 円滑な業務開始に向けた準備作業のスケジュールが適切かつ具体的に示されているか。	10
2 業務 運営	4	人材確保 従事要員は本業務の遂行に十分な経験を有する人員を確保されているものと認められるか。 その確保策は具体的で、提案のあったコールセンター開設日時の運営が実現可能なものか。	10
	5	要員管理 従事要員のシフト・勤怠管理体制や方法について、法令や一般常識に照らし合わせて妥当な内容が示されているか。 従事者の急な欠勤、災害等による交通機関の運休等があった場合の必要な要員の確保策が示されているか。	5
	6	情報セキュリティ、個人情報管理 プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の取得状況はどうか。また、情報セキュリティに関して組織的な取組が実施されているか。研修は適切に予定されているか。	5
	7	個人情報管理等の取組 業務に関する個人情報を適切に管理する方法や管理体制が十分確保されているか。また、従事要員に守秘義務を徹底する方法が具体的に示されているか。研修は適切に予定されているか。	5
3 品質 管理	8	資質の確保 市民に安心感を与える対応を徹底し、安定的に確保するための具体的な取り組みが記載されているか。 対応品質を維持・向上させるための管理・評価方法について提案がされているか。	10
	9	資質の確保 業務知識研修及び電話対応研修について、本業務内容を踏まえ、必要な研修内容、スケジュールが示されているか。 問い合わせの削減に資する情報提供方法や対応履歴の二次利用方法について、実現可能かつ効果的な内容や継続的に蓄積・活用できる仕組みが示されているか。	15

	10	設備・備品	業務の実施に係る電話設備、AIの活用方法等について、実現可能かつ効果的な内容が示されているか。 また、AI等の技術を活用し、市民が自己解決しやすい効率的な情報提供の手段を提案し、これらの技術を通じて、市民課への入電件数削減につながる具体的な方針・効果が示されているか。	15
	11	誤案内発生時の対応	誤案内を発生させないための対策、発生した場合の対応及び再発防止策について、明確かつ具体的な内容が示されているか。	10
4 業務の履行能力	12	業務実績	国や地方公共団体、民間企業等からの同業種の受託実績及び具体的な実施内容が示されているか。類似事例の実績が豊富でノウハウの蓄積があるか。	10
5 業務規模	13	提案価格	金額（税抜）を含めた提案全体を総合的に勘案し、効果的な提案内容となっているか。	5
6 その他	14	基本仕様書にない提案	概算事業費の範囲内で、提案者の専門知識やノウハウ等を生かし、本業務の円滑な遂行や事業目的の達成、利用者へのサービス向上に効果的な提案がされているか。	10

- (3) 審査の結果、各委員の評価点の合計点が最も高い者を本業務に適した最優秀候補者として選定し、業務委託契約の締結を協議する予定とする。なお、各委員の評価点の平均が80点に満たない者は、候補者として選定しない。
- (4) 各委員の評価点の合計点が同点により2者以上が最高得点となった場合は、選定委員会の委員長が各委員に諮り、候補者を選定する。
- (5) 提案者が1者のみの場合であっても評価は実施し、その結果において委員の評価点の平均が80点以上であれば当該提案者を最優秀候補者とする。
- (6) 候補者が、「5 参加資格」に規定する参加資格のいずれかを欠くこととなったときは、この者の候補者としての資格を取り消し、次点の者を新たに候補者として選定するものとする。
- (7) 審査結果は、後日速やかに提案者全員に書面にて通知する。なお、審査結果に対する異議申し立ては受理しない。

11 契約に係る注意事項

- (1) 契約の相手方は、契約金額の100分の10以上の契約保証金を納付すること。ただし、免除された場合はこの限りではない。
- (2) 契約書は、東広島市の業務委託契約書・業務委託契約約款を使用する。その他東広島市と締結する契約の条項は、東広島市のホームページで閲覧することができる。
- (3) 提出された企画提案書は、提案者の企画力等を判断するために行うものであり、委託内容、経費等については、再度調整を行った上、委託契約を締結する。採択された提案内容は、契約締結時に修正・変更が加えられる場合がある。

12 その他留意事項

- (1) プロポーザルへの参加に関して必要な費用は、提案者の負担とする。
- (2) 提案された見積額は、契約金額を保証するものではない。
- (3) プロポーザルに係る失格要件
 - プロポーザルにおいて次のいずれかに該当する場合は、失格となることがある。
 - ア 参加表明書及び企画提案書が、本実施要領に定める提出方法、提出場所、提出期限に適合しない場合
 - イ 参加表明書及び企画提案書が、本実施要領に定める様式及び記載上の留意事項に適合しない場合
 - ウ 参加表明書及び企画提案書に、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 参加表明書及び企画提案書に、虚偽の内容が記載されている場合
 - オ 選定委員会又は関係者に直接、間接を問わずプロポーザルに関して不正な接触又は要求をした場合（本実施要項に定める手続は除く。）
 - カ その他、本実施要項に違反すると認められる場合
- (4) 候補者に違反等があった場合や選定後の調整により候補者と契約締結の合意に至らなかった場合には、選定委員会における審査で次点となった者を候補者として選定する。
- (5) その他
 - ア 参加表明書及び企画提案書の提出をもって本説明書の記載内容を承諾したものとみなす。
 - イ 参加表明書及び企画提案書は、審査に必要な範囲において、複製を作成することがある。
 - ウ 参加表明書及び企画提案書の提出後において、参加表明書及び企画提案書に記載された内容の変更は認めない。
 - エ 参加表明書及び企画提案書は返却しない。
 - オ プロポーザルの結果については、公表することがある。
 - カ 参加表明書及び企画提案書の提出は、1者につき1提案に限る。
 - キ 参加表明書及び企画提案書を提出した者は、プロポーザルの参加を辞退することができる。辞退する場合は、令和8年7月1日（水）17時までに「辞退届」（様式第5号）を提出するものとし、プロポーザルを辞退した者は、これを理由として以後の他の業務の指名等について不利益な取扱いを受けるものではない。

13 問い合わせ先及び提出先

東広島市生活環境部市民課住民係 担当：高尾、岡田

〒739-8601 東広島市西条栄町8番29号

TEL：082-420-0925

FAX：082-420-0011

E-mail：hgh200925@city.higashihiroshima.lg.jp（課共通）