

雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託公募型プロポーザル実施要領

1 業務概要

(1) 業務名

雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託

(2) 業務主体

青森市

(3) 目的

本市では、雪に関する市民サービスの向上を図るため、毎年12月1日から翌年3月31日まで、「雪に関する市民相談窓口」を設置し、除排雪をはじめとする各種雪対策に関する市民からの相談や要望等について電話やメール等により受付対応を行っている。

電話による受付は、これまで市担当課職員のほか、庁内各課職員が交代で対応してきており、「雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務（以下「本業務」という。）」では、民間事業者のノウハウを活用することにより、市民からの問合せに対する対応のばらつきを解消するとともに、市民サービスの維持・向上を図ることを目的に実施するもの。

(4) 業務内容

別紙1「雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託仕様書」のとおり。

(5) 業務期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）まで

(6) 本業務における提案上限額

18,899,100円（消費税及び地方消費税を含む）

なお、上記金額のうち、

コールセンター開設期間（令和7年12月1日（月）から令和8年3月31日（火）まで）の平常時（継続的な豪雪や路面変化等により相談件数が突発的に増加した場合又は増加することが見込まれる場合を除く）の提案上限額は以下のとおりとする。

14,300,000円（消費税及び地方消費税を含む）

(7) 問合せ及び書類提出先

青森市都市整備部道路維持課雪対策室

〒030-8555 青森市中央一丁目22番5号 青森市役所本庁舎3階

TEL：017-752-8584 FAX：017-752-9019

メールアドレス：doro-iji@city.aomori.aomori.jp

※問合せ、書類提出に当たっての注意事項

土曜日、日曜日及び祝日を除く日の午前8時30分から午後5時00分までとする。

2 参加資格

公募型プロポーザルに参加する者は、次の要件の全てを満たす者とする。

(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であること。

(2) 参加申込書提出の日において、会社法（平成17年法律第86号）第475条若しくは第644条の規定に基づく清算の開始、破産法（平成16年法律第75号）第18条若しくは第19条の規定に基

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）第１７条の規定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）第２１条の規定に基づく再生手続開始の申立てがなされた者でないこと。

- (３) 参加申込書提出の提出期限から受託候補者確定の日までの期間、青森市競争入札参加資格業者指名停止要領（平成１７年４月１日実施）の規定による停止措置を受けていない者であること。
- (４) 手形交換所による取引停止処分を受ける等経営状態が著しく不健全でない者であること。
- (５) 市税（青森市税又は青森市税が課税されていないものは、主たる事業所が所在する市町村が課する市町村税）並びに法人税、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) 青森市暴力団排除条例（平成２３年青森市条例第３３号）第２条第２号に規定する暴力団員又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係にある者でないこと。
- (７) 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証や、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）によるプライバシーマーク等の規格を取得していること。
- (８) 過去にコールセンター業務の受託実績を有する者であること。

３ 主なスケジュール

No.	内 容	日 程
(１)	実施要領等公表	令和７年 ７月１０日（木）
(２)	質問書の提出期限	令和７年 ７月１８日（金）午後５時００分
(３)	質問に対する回答	令和７年 ７月３０日（水）午後５時００分
(４)	参加申込書の提出期限	令和７年 ８月 ５日（火）午後５時００分
(５)	企画提案書等の提出期限	令和７年 ８月１８日（月）午後５時００分
(６)	審査委員会の開催	令和７年 ８月下旬～９月
(７)	選定結果通知	審査終了後

４ 実施要領及び仕様書の配付について

青森市ホームページからダウンロードすること。

https://www.city.aomori.aomori.jp/sangyo_koyou/jigyosha/1004700/index.html

５ 公募型プロポーザル参加等に関する質問の受付

- (１) 受付期限 令和７年７月１８日（金）午後５時００分（必着）
- (２) 提出方法
 - ① 公募型プロポーザル質問書（様式第１号）を用いて、電子メールにより提出すること。
 - ② 電子メールアドレスは、下記のとおりとする。
doro-iji@city.aomori.aomori.jp（青森市都市整備部道路維持課）
 - ③ 電話や口頭、受付期間以外の質問は一切受け付けない。
- (３) 回答方法
 - ① 質問に対する回答は令和７年７月３０日（水）午後５時００分までに、質問書を提出した者に対して、全項目の回答を電子メールにて送信する。
 - ② ただし、質問又は回答の内容が質問者の具体的な提案事項に密接に関わるものについては、質問

者に対してのみ回答する。また、質問の内容によっては回答しないこともある。

6 公募型プロポーザルへの参加申込

(1) 提出書類

- ① 公募型プロポーザル参加申込書（様式第2号） 1部
- ② 法人の概要がわかる資料（会社案内等） 1部

(2) 提出期限 令和7年8月5日（火）午後5時00分（必着）

(3) 提出方法 持参又は郵送（送付記録が残る方法で郵送すること）

(4) 提出先 1の（7）の「問合せ及び書類提出先」

7 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

- ① 企画提案書（任意様式。A4判片面印刷。）正本1部 副本6部

副本を提出する場合は、企画提案者が推測されないよう、社名・所在地・システム名・ロゴマーク等を黒塗り又は削除し、企画提案者が特定できないようにすること。

- ② 公募型プロポーザル応募申込書（様式第3号） 1部
- ③ 公募型プロポーザル誓約書（様式第4号） 1部
- ④ 公募型プロポーザル価格提案書（様式第5号） 1部
- ⑤ 公募型プロポーザル類似業務実績調書（様式第6号） 1部

イ 過去5年間に、国・地方公共団体又は民間事業者との間で契約・履行した主な類似・関連業務実績について2件記載すること。

ロ 記載した契約に関する仕様書の写し及び実績報告書を作成している場合にはその写しを添付すること。

- ⑥ 市町村税の完納証明書 1部

イ 青森市税が課税されていないものは、主たる事業所が所在する市町村が課する市町村税の滞納がないことを証明する書類を提出すること。

ロ 提出期限から3箇月前までのもの。

(2) 企画提案書の構成 別紙2「企画提案書の構成等について」のとおりとする。

(3) 提出期限 令和7年8月18日（月）午後5時00分（必着）

(4) 提出方法 持参又は郵送（送付記録が残る方法で郵送すること）

(5) 提出先 1の（7）の「問合せ及び書類提出先」

8 公募型プロポーザル参加辞退について

(1) 公募型プロポーザル参加申込書（様式第2号）の提出後に本プロポーザルへの参加を辞退するときは、公募型プロポーザル参加辞退届（様式第7号）を提出しなければならない。

(2) 提出期限 令和7年8月18日（月）午後5時00分（必着）

(3) 提出方法 持参又は郵送（送付記録が残る方法で郵送すること）

(4) 提出先 1の（7）の「問合せ及び書類提出先」

(5) 参加辞退届の提出があった場合も、既に提出された一切の書類は返却しない。

9 受託候補者の決定

(1) 審査委員会の設置

受託候補者の選定を厳正かつ公平に行うため、「雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託公募型プロポーザル審査委員会」（以下「審査委員会」という。）を設置する。

(2) 選定方法

受託候補者の選定に当たっては、審査委員会において企画提案書の内容及び類似業務実績等、応募者から提出された書類を審査基準に基づき、総合的に評価し、得点が最も高い者を本業務の受託候補者として選定する。なお、必要に応じて応募者からヒアリングを実施する。

(3) 審査基準

審査基準については、別紙3「雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託審査基準」のとおりとする。

(4) プレゼンテーション

応募者によるプレゼンテーションは実施しない。

(5) 選定結果

- ① 選定結果については、選定審査終了後、自己の結果のみを参加者に書面で通知する。
- ② 審査内容及び選定結果に対する問合せには応じないものとし、選定結果に対するいかなる異議申し立ても受け付けられないものとする。

(6) 失格事項

次のいずれかに該当する場合やその他不正な行為があったときは失格とする。

- ① この要領に定めた参加資格要件を満たしていない場合
- ② 仕様と合致していない、仕様を満たす企画提案書となっていない場合
- ③ 提出書類に虚偽の記載があった場合
- ④ 提出書類に不足があった場合
- ⑤ 実施要領等で示された、提出期限、提出場所、提出方法、書類作成上の留意事項等の条件に適合しない書類の提出があった場合
- ⑥ 選定結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合
- ⑦ 提案価格が市の提示する業務に係る提案上限額を上回る場合
- ⑧ その他、不正な行為があった場合

10 事業者の選定

市は審査委員会で選定された受託候補者を優先交渉権者として決定し、企画提案書の内容等について協議（協議の内容によっては提案内容の一部を変更することができる）の上、地方自治法第234条に定める随意契約の方法によって委託契約を締結するものとする。

ただし、当該協議が不調のときは、「9の（2）」による得点の順位が高い者から順に企画提案書の内容等の協議を行い、委託契約を締結するものとする。

11 成果品の著作権等

本業務による成果品の著作権等は原則的に青森市（以下「市」という。）に帰属するものとし、市は本業務の成果品を自ら使用するために必要な範囲において、随時利用できるものとする。

12 その他留意事項

- (1) 企画提案書等の作成・提出、委託契約の市との協議に係る費用は、全て提案者の負担とする。
- (2) 企画の提案は、1 事業者につき 1 提案までとする。
- (3) 提出期限以降における書類の差替、訂正、再提出は認めない。ただし、市から指示があった場合を除く。
- (4) 提出された企画提案書等は返却しない。
- (5) 提案内容については、提案価格以内で全て実施できることを確約したものとみなす。