

町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務 受託候補者選定のためのプロポーザル説明書

2025年9月1日公表

1 契約の目的

市民等の利用者からの問い合わせに対するワンストップサービスを実現するとともに、庁内業務の効率化を図ることを目的とした、代表電話及びイベントダイヤルの運営業務を委ねるに相応しい事業者を選定するため、本要領を町田市ホームページに掲載し、事業者の募集を行います。

2 事業の経緯

2006年4月	町田市コールセンターを開設
2011年4月	代表電話とコールセンターの業務統合及びイベント等の受付を行う「イベントダイヤル」を開設
2016年4月	運営時間を短縮（「午前7時から午後11時」から「午前7時から午後7時」）
2016年11月	電話申込と並行してウェブから講座やイベント等の参加申込ができる「イベント受付システム」を導入
2021年6月	「イベント受付システム」を改修（市職員によるイベント登録機能、イベント受付名簿の授受機能を追加）

3 契約の概要

契約件名	町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務委託
契約期間 (業務実施期間)	契約締結日 ～2031年3月31日 (2026年4月1日 ～2031年3月31日)
履行場所	町田市が承認した場所
委託する業務	町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務委託仕様書のとおり。
契約約款	町田市が定めた業務委託契約約款を使用する。
契約保証金	契約保証金の納付は免除する。
契約代金の支払方法	契約代金は月単位で支払います。各年度の支払額は以下のとおり。 2025年度 0円 2026年度 契約金額の1/5 2027年度 契約金額の1/5 2028年度 契約金額の1/5 2029年度 契約金額の1/5 2030年度 契約金額の1/5 なお、契約金額を5で除して、端数が生じた場合は、2030年度の支払額で調整する。
契約目途額 (予定価格)	契約金額の上限は790,521,000円(税込)とする。

4 プロポーザルの目的

契約者を決定するにあたり、確実な運営体制を構築し、迅速、丁寧かつ正確な応対品質を確保できる業者を選定する必要があるため、価格のみの競争ではなく、事業者又は業務責任者の実績、経験、技術力、企画力等、受託者としての適格性を確認するために行うものです。

プロポーザルに参加する事業者（以下「プロポーザル参加者」という。）が提出した提案書等の内容及びヒアリング等の状況进行评估し、最も高い評価を受けたプロポーザル参加者を契約候補者として特定します。ただし、参加がない場合又はプロポーザル参加者の中に適格者がいないときは契約候補者を特定しない場合があります。

5 プロポーザルの形式、参加資格

このプロポーザルは公募型プロポーザルとし、このプロポーザルに参加できる事業者は、以下のすべての条件を満たしている者とし、以下のいずれかに該当しないこととなった場合は、参加資格を取り消します。

- (1) 東京電子自治体共同運営電子調達サービスにより入札参加資格審査申請を行い、町田市における競争入札参加資格者名簿に登録されていること。
- (2) 町田市入札参加資格停止措置要綱（昭和 62 年 5 月 1 日適用）による入札参加資格停止措置又は町田市契約における暴力団等排除措置要綱（平成 21 年 12 月 1 日施行）による入札参加資格停止措置期間中でないこと。
- (3) 経営不振の状態にないと認められること。
- (4) 自治体の総合コールセンター、または官公庁のコールセンターの運営実績があること（下請けとしての実績も可）。
- (5) 委託業務を実施する施設が日本国内に所在すること。

6 プロポーザルの日程

このプロポーザルは、次の日程で行います。

項番	手続き等	期限等
(1)	案件公表	2025 年 9 月 1 日（月）
(2)	資料配付	2025 年 9 月 1 日（月）
(3)	参加申請書の提出	2025 年 9 月 12 日（金）午後 5 時まで
(4)	参加資格審査結果の通知	2025 年 9 月 16 日（火）
(5)	質疑の提出	2025 年 9 月 24 日（水）午後 5 時まで
(6)	質疑の回答	2025 年 9 月 30 日（火）
(7)	提出書類の作成、提出	2025 年 10 月 8 日（水）午後 5 時まで
(8)	ヒアリング等開催等通知	2025 年 10 月 14 日（火）
(9)	提案説明、ヒアリング	2025 年 10 月 21 日（火）の指定時間
(10)	評価、採点	※提案説明、ヒアリング実施後
(11)	結果通知、結果公表	2025 年 10 月 30 日（木）
(12)	契約内容の調整、仕様書の決定	2025 年 11 月 6 日（木）まで
(13)	見積書の提出	2025 年 11 月 7 日（金）予定
(14)	契約書の調印	2025 年 11 月 14 日（金）予定

7 プロポーザルの手順

前記「プロポーザルの日程」に示した項番順に手続きの方法等を説明します。

(1) 案件公表

このプロポーザルに関する情報は、随時、町田市ホームページで公表します。

(2) 資料配付

この契約に関する資料及びプロポーザルに参加するために必要な資料は次のとおりです。

- ①町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務受託候補者選定のためのプロポーザル説明書
- ②町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務委託仕様書
- ③業務委託契約書及び約款
- ④プロポーザル参加申請書（様式1）
- ⑤誓約書（様式2）
- ⑥自治体総合・官公庁コールセンター運営実績申告書（様式3）
- ⑦質疑書（様式4）
- ⑧提案書（様式5）
- ⑨企画書（様式自由）
- ⑩工程計画表（様式自由）
- ⑪業務実績書（様式6）
- ⑫運営施設・設備要件等確認書（様式7）

これらの資料は町田市ホームページに掲載してありますので、必要に応じてダウンロードしてください。

町田市ホームページ URL ; <https://www.city.machida.tokyo.jp>

事業者の方へ>入札・契約>プロポーザルによる契約案件の公表>公募型プロポーザル

(3) 参加申請書の提出

プロポーザルへの参加を希望される場合は、「プロポーザル参加申請書」(様式 1)、「誓約書」(様式 2) 及び「自治体総合・官公庁コールセンター運営実績申告書」(様式 3) を、2025 年 9 月 12 日(金) 午後 5 時まで、町田市政策経営部広聴課に郵送又は持参してください。提出部数は 1 部です。郵送の場合は、期限までに必着とします。

(4) 参加申請審査結果の通知

プロポーザル参加申請者には、「プロポーザル参加申請審査結果通知書」を電子メールで送付いたします。

(5) 質疑の提出

本案件の契約内容に関する質問は、「質疑書」(様式 4) に記載し、電子メールに添付して「8 本案件に係る問合せ先」の電子メールアドレスへ送付してください。

電子メール送信の際の件名は次のとおりとします。

(例：株式会社〇〇が 2025 年 9 月 18 日に質疑書を送信した場合)

件名：代表電話及びイベントダイヤルに関する質疑 株式会社〇〇 250918

(6) 質疑の回答

提出された質問事項への回答全てを取りまとめて、プロポーザル参加者全員へ「質疑回答書」を電子メールに添付して送付します。

プロポーザル参加者全員へ通知後「質疑回答書」は、町田市ホームページにも同様に掲示します。

(7) 提出書類の作成、提出

次のとおり提出書類を作成し、2025 年 10 月 8 日(水) 午後 5 時まで、町田市政策経営部広聴課に郵送又は持参してください。郵送の場合は、期限までに必着とします。

なお、「(9) 提案説明、ヒアリング」において、プロジェクターを用いた説明をする場合は、当日使用するデータも上記期日までに電子メールで送付してください。

提出書類の作成にあたっての注意事項	
【共通事項】 特に指定がある場合を除き、A4判普通紙を縦置きに使用し、文章は横書きとしてください。 文字サイズは 10 ポイント以上とします。文字等の色指定はありません。 提案書及び見積書を除き、提出書類には会社名、ロゴマーク等、作成者がだれであるかが分かる表示は一切しないでください。	
書類等の名称、様式	記述内容、提出部数等
提案書 <指定様式>	必要事項を漏れなく記入し、代表者又は契約代理人名義で記名押印してください。押印は東京電子自治体共同運営の受付票の印影と同一としてください。 提出部数は 1 部です。
見積書 <様式自由>	様式は自由です。できるだけ詳細な内訳書を添付してください。 見積り金額には消費税を含みます。ただし、契約目途額を超える金額は記載できません。 ページ数の制限はありません。提出部数は 1 部です。
企画書 <様式自由、表紙に参加者番号を記載すること>	後日町田市から指定する参加者番号を表紙に記載し、次の課題又はテーマについて記述してください。 (1) 業務実績について ①自治体総合コールセンター運営実績(件数)

	<p>②代表電話統合型自治体総合コールセンター運営実績（件数） ※代表電話統合型自治体総合コールセンターとは、自治体の代表電話番号を用いて運営する自治体総合コールセンターを指します。 ※①、②いずれも受託内容、受託期間、元請け実績の有無も記載してください。</p> <p>（２）業務実施体制について</p> <p>①業務実施方針 ②運営開始に向けた構築計画 ③要員への事前教育 ④要員への教育体制 ⑤要員配置計画 ⑥品質管理 ⑦大規模災害発生時の対応 ⑧情報セキュリティ対策</p> <p>（３）情報管理について（運営施設・設備要件）</p> <p>①業務スペースのレイアウト案 ②耐震性・停電対策 ③入退室管理策 ④電話受付設備 ⑤応対記録システム ⑥FAQ システムの概要及び管理方法 ⑦イベント受付システムの概要及び管理方法</p> <p>（４）企画力について（本業務の利便性向上・効率化に向けた独自の提案）</p> <p>①町田市内の公共施設等の現地視察研修の実施体制において、オペレータの応対品質を向上させるための具体的で効果的な提案 ②利用者からの問合せについて市職員へ電話転送することなく、庁内事務の効率化を実現するための具体的な提案 ③委託期間において、利用者や市職員のニーズを把握し、各種システム（応対記録システム、FAQ システム、イベント受付システム）の利便性の向上について改善を行うための提案 ④感染症の流行や、国の新たな施策等で、着信件数が一時的に大幅に増加しても、柔軟に対応するための提案 ⑤最新の技術等に関する調査報告書の作成方針等について、的確で具体的な提案</p> <p>ページ数は全体で 20 ページ以内。提出部数は 11 部です。</p>
<p>工程計画表 <様式自由></p>	<p>運営準備（構築業務）期間を含め、少なくとも 3 年度分を記載してください。</p> <p>様式は A4 版普通紙・横置き・横書きとします。</p> <p>ページ数は 1 ページ以内。提出部数は 11 部です。</p>
<p>業務実績書（様式 6）</p>	<p>自治体総合・官公庁コールセンターの業務実績・元請実績について、指定様式に契約の概要を記載してください。</p>

	ただし、2021年4月1日からプロポーザル参加申請書の申請日以前に運営を開始した契約に限ります。 ページ数は1ページ以内、提出部数は1部です。
契約書の写し	業務実績書に記載した契約について、契約書の写し（下請けの場合は、下請けであることがわかる契約書の写し）を添付してください。件名、契約金額、契約当事者名が表記されている部分だけで結構です。提出部数は、契約案件ごとに1部です。
運営施設・設備要件等確認書（様式7）	対応可は回答欄に1、対応不可の場合は回答欄に2を記入してください。 提出部数は11部です。
<p>【書類の綴り方】</p> <p>※提出書類を1組ごとに重ね、左上をダブルクリップでとめてください。</p>	

(8) ヒアリング等開催通知

プロポーザル参加者に、電子メールで「ヒアリング等開催通知書」を送付し、提案説明及びヒアリングを行う日時と会場を指定します。

参加者が4者を超えた場合、一次審査を行い、合格した者のみ、提案説明及びヒアリングを実施します。

一次審査は、提出書類について、業務実績（配点50点）及び見積金額（配点50点）を事務局にて基準に基づき評価し、上位4位を合格とするものとし、不合格になった者については、業務実績及び見積金額以外の評価は行いません。

なお、参加者が4者以下の場合、一次審査を行いません。

(9) 提案説明、ヒアリング

次のとおり提案説明及びヒアリングを行います。提案説明及びヒアリングに出席しない場合は、採点しません。

項目名	注意事項等
日時	2025年10月21日(火) 集合時間は、ヒアリング等開催通知書で指定します。
会場	町田市庁舎5階 入札室
内容	始めに、提出した企画書等の内容について、20分間以内で説明してください。プロジェクターを用いた説明も可能ですが、当日使用するデータは2025年10月8日(水)午後5時までに電子メールで送付してください。スクリーン、プロジェクターは町田市で用意します。その他の機器については各自でご用意ください。 次に、評価委員から質問しますので、簡潔に回答してください。質疑時間は約15分間とします。
説明員	原則として、契約締結後に業務責任者になる予定の方が説明及び回答を行ってください。 会場に入室できるのは、3名以内とします。 入室する方は、会社名を表示した衣類やバッジ等、会社名を特定できるようなものを身に着けないでください。

(10) 評価、採点

このプロポーザルのために組織した評価委員会において、プロポーザル参加者の提案、プレゼンテーション及びヒアリングの状況の評価、採点し、最高得点を得た者を契約候補者に特定します。

評価項目及び配点は下表のとおりです。なお、提出書類が所定の形式に適合していない場合は減点することがあります。

評価項目	配点
業務実績(元請け実績による評価)	50点
実施体制	165点
運営施設・設備要件	160点
本業務の利便性向上・効率化に向けた独自の提案について	75点
見積金額(最低見積価格との相対評価)	50点
合計	500点

また、最高得点を取得した者が2人以上ある場合は、見積金額の最も低い者を契約候補者に特定します。

なお、最高得点を取得した者が2人以上あり、見積金額が同価であった場合は、くじ引きとします。

(11) 結果通知、結果公表

プロポーザル参加者全員に電子メールで「プロポーザル評価結果通知書」を送付し、契約候補者として特定した者の名称を通知するとともに、町田市ホームページで「採点結果調書」を公表します。

(12) 契約内容の調整、仕様書の決定

契約候補者と政策経営部広聴課とで業務内容等の調整を行い、仕様書を確定します。

(13) 見積書の提出

契約候補者は、確定した契約内容に基づき、契約締結に向けた見積書を提出します。

(14) 契約書の調印

契約書に調印し、契約を締結します。

8 その他留意事項

- (1) プロポーザルに参加する費用は、すべてプロポーザル参加者の負担とします。
- (2) 提出書類等で用いる言語は日本語、通貨は日本円とします。また、提出書類等で用いる計量単位は、特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51号）に定めるものとします。
- (3) 提出後の提案書等の修正又は変更はできません。ただし、やむをえない理由により修正又は変更が生じた場合で、町田市が承諾したものについてはこの限りではありません。
- (4) 以下のいずれかの事項に該当する場合は、無効とします。
 - ① 提出期限を過ぎて提出書類が提出された場合。
 - ② 提出書類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。
 - ③ 提出書類に記載すべき事項以外の内容が記載されている場合。
 - ④ 提出書類が指定の様式及び記述内容に適合しない場合。
 - ⑤ 提出書類に虚偽の記載がある場合。
- (5) 提出書類に虚偽の記載をした場合は、町田市入札参加資格停止措置要綱に基づき資格停止措置等を行うことがあります。
- (6) 契約候補者が契約までに、参加資格要件のいずれかの要件を欠くこととなった時は、契約の締結はできません。
- (7) 提出書類の著作権は、プロポーザル参加者に帰属します。ただし、町田市が本案件のプロポーザルに関する報告、公表等のために必要な場合は、プロポーザル参加者の承諾を得ずに提出書類の内容を無償で使用できるものとします。

また、提出された提案書、企画書等について町田市情報公開条例に基づく情報公開請求があったときは、条例に基づき、原則として公開します。
- (8) 提出された書類は一切返却いたしません。

9 本案件に係る問い合わせ先

町田市政策経営部広聴課（町田市庁舎1階）

所在地：〒194-8520 町田市森野2丁目2番22号

電話：042-724-2102

e-mail：mcity7810@city.machida.tokyo.jp