

近江八幡市公告

近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業コールセンター業務（以下「本業務」という。）の委託契約について、次のとおり公募型プロポーザルを行うので、公告する。

令和 7 年 1 0 月 1 0 日

近江八幡市長 小西 理

第 16 号 近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業コールセンター業務委託 公募型プロポーザル実施要領

1. 業務の目的

近江八幡市（以下「市」という。）で行う寄附の電話による問い合わせ対応を、民間事業者等（市に限らず他の類似業務を履行中の者に、当該業務を連携又は一体的に履行させることができる事業者）に委託することにより寄附手続きの効率化と利便性を高め、ふるさと納税制度を通じて、市の魅力を広く発信し市の取組みに共感し応援していただける寄附者を増やすとともに、市特産品の販路拡大、観光客の誘致、移住定住の促進など地域の経済活性化に寄与することを目的とする。

2. 業務の概要

（1）業務名

第 1 6 号 近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業コールセンター業務委託

（2）業務内容

別紙「仕様書」のとおり

（3）履行期間

履行期間は、以下のとおり予定している。

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日までとする。

ただし、契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までの間は、業務委託の準備期間とする。なお、この間は役務の提供を受けないため、委託料の支払は生じないものとする。

※令和 8 年 4 月 1 日から運用開始できるよう、前事業者からの引継ぎ等を完了しておくこと

（4）委託額の上限

総額 149,100,000 円（消費税及び地方消費税を除く）

※この金額は、契約時の予定価格を示すものではなく、業務の最大規模を示す額である。

3. 参加資格要件及び業務実施上の条件

（1）参加資格要件及び業務実施上の条件

本業務への参加は、次の要件を全て満たしていることとする。

- 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こと。
- ② 落札決定の日までにおいて、近江八幡市建設工事等一般競争入札参加停止及び指名停止基準（平成 22 年近江八幡市告示第 272 号）に基づく停止措置の期間中でないこと。

- ③ 会社法（平成 17 年法律第 86 号）に基づく清算の開始、破産法（平成 16 年法律第 75 号）の規定による破産手続開始の申立て、会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）の規定による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）の規定による再生手続開始の申立てがなされていない者。ただし、会社更生法に基づく更生手続開始の決定を受けた者又は民事再生法に基づく再生計画認可の決定（確定したものに限る。）を受けた場合は、この限りでない。
- ④ 自社又は自社の役員等が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 号に掲げる暴力団、同条第 6 号に掲げる暴力団員及びそれらの利益となる活動を行っている者でないこと。（落札者となった場合には、必要に応じて別に定める誓約書、役員名簿の提出及び当該役員について警察当局に照会することについて、あらかじめ了知すること。）
- ⑤ 令和 7 年度近江八幡市役務提供入札参加有資格者名簿に「行政事務関係業務」で登録しているものであること。名簿に登録のない者は、下記の（2）競争参加資格審査申請に基づき申請を行い、承認を受けること。
- ⑥ 関連・類似業務について、ふるさと納税に係るコールセンター業務で過去に完了した、契約金額 500 万円以上の実績を有すること。
- ⑦ 入札に参加しようとする者の間に、資本的、人的関係がないこと。
- ⑧ 管理技術者及び担当者については、専任で配置すること。ただし、管理技術者のみ他の事業者及び自治体等において業務を請け負う場合、本市業務を優先して実施することが可能な業務体制であること。なお、管理技術者及び担当者については、受託者が直接雇用している者とする。
- ⑨ 緊急時、平時を問わず、管理技術者及び担当者は、本市より連絡がつく業務体制であること。
- ⑩ 業務の打ち合わせ回数は月 1 回以上とし、管理技術者が必ず出席するものとする。（オンライン会議可）

（2）競争参加資格審査申請

上記（1）⑤により、本市の入札参加有資格者名簿に登録されていない者は、参加表明時に次のとおり申請すること。

- 1）別途定める第 16 号近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業コールセンター業務委託における役務提供競争参加資格審査申請書提出要項のとおり
- 2）提出期限 令和 7 年 10 月 21 日（火）
- 3）提出方法 持参又は郵送（送付したことが証明できる方法に限る）
- 4）提出場所 下記 13 の場所
- 5）結果通知 参加者の資格を確認し、参加資格を有すると認めたものをプロポーザル参加対象者とし、令和 7 年 10 月 27 日（月）までに電子メール及び郵送にて通知します。なお、郵送については、10 月 27 日（月）以降の到着となります。
- 6）前項で認めた参加資格については、本業務のみ有効とします。

4. スケジュール（予定）

- （１）参加募集（公告）
令和 7 年 10 月 10 日（金）
- （２）参加表明書の提出期限
令和 7 年 10 月 21 日（火）正午
- （３）質問書の提出期限
令和 7 年 10 月 21 日（火）正午
- （４）参加資格審査結果通知
令和 7 年 10 月 27 日（月）
- （５）企画提案書の提出期限
令和 7 年 11 月 7 日（金）正午
- （６）企画提案審査時間の通知
令和 7 年 11 月 10 日（月）
- （７）企画提案審査
令和 7 年 11 月 13 日（木）

5. 参加表明手続

本業務への参加を希望する者は、下記のとおり関係書類を提出すること。

- （１）提出書類 ・様式 1～4。様式 2～4 については、会社名等の表示及び提案者が特定できる表現はしないこと。
 - ・企画提案書の提出者が受託した関連・類似業務の実績を示すものとして、当該業務の契約書等の写し（業務名称、発注機関、契約金額の分かるもの）（１部）
 - ・管理技術者・担当者に関する関連・類似業務の実績を示すものとして、当該業務の契約書等の写し（業務名称、発注機関、契約金額の分かるもの）（１部）
 - ・上記 3.（２）の書類を提出する場合は併せて提出

様式	内容に関する留意事項
様式 2 関連・類似業務 実績調書 （関連・類似業務実績）	・企画提案書の提出者が受託した関連・類似業務実績について、ふるさと納税に係るコールセンター業務であって、過去に完了した契約金額 500 万円以上の実績を記載すること。 ・記載する実績件数については 1 件以上とし、最大 3 件まで記載することができる。
様式 3 業務実施体制調書 （業務実施体制・配置予定者の経歴）	・配置予定の管理技術者及び担当者を記載する。 ・管理技術者について、専任または兼務のいずれかを明記すること（担当者は必ず専任とする）。 ・配置予定の管理技術者及び専任担当者について、経歴などを記載すること。 ・関連・類似業務については、ふるさと納税に係るコールセンター業務の事業実績について明記すること。 ・記載する業務は、過去に完了した業務とし、契約金額 500 万円以上のものとする。 ・手持ち業務は企画書提出日現在、本市以外の発注者（国内外を問わず）のものも含め全て記載する。手持ち業務とは以下のものを指す。

	管理技術者：管理技術者となっている契約金額 300 万円以上の他の業務 専任担当者：管理技術者または担当者となっている契約金額 300 万円以上の他の業務 ・本業務以外の業務で配置予定者として特定された未契約業務がある場合は、手持ち業務の記載対象とし、業務名の後に「特定済」と明記するものとする。 ・当該配置予定者が担当する業務において、係争中の案件等ある場合は、その他特記事項欄に詳細を記述すること。 ・管理技術者及び担当者、それぞれ 1 枚ずつ記載する。（仕様書 9.（1）ウに記載のあるオペレーターについては提出不要）
様式 4 配置予定者実績調書 （配置予定者の過去の関連・類似業務実績）	・管理技術者及び担当者が過去に従事した関連・類似業務の実績（様式 3 ・配置予定者の経歴⑤に記載したもの）の詳細について記載すること。 ・関連・類似業務については、ふるさと納税に係るコールセンター業務の事業実績に関するものとする。 ・記載する業務は、過去に完了した業務とし、契約金額 500 万円以上のものとする。 ・記載する業務数は、1 名につき 3 件までとする。 ・企画提案書の提出者以外が受託した業務実績を記載する場合は、当該業務を受託した業務名簿等を記載すること。 ・図面、写真等を引用する場合も含め、配置予定者 1 名につき 1 枚に記載する。 （仕様書 9.（1）ウに記載のあるオペレーターについては提出不要）

（2）提出部数 8 部（様式 1 は 1 部のみで可）

（3）提出期限 令和 7 年 10 月 21 日（火）正午（提出場所必着）
期限までに到達しなかった場合、いかなる理由をもっても受付しない。

（4）提出方法 持参又は郵送（送付したことが証明できる方法に限る）

（5）提出場所 下記 1 3 の場所

（6）結果通知 参加者の資格を確認し、資格の有無に関わらず、参加資格確認結果を令和 7 年 10 月 27 日（月）までに電子メール及び郵送にて通知します。また、郵送については、10 月 27 日（月）以降の到着となります。

なお、プレゼンテーション・ヒアリング審査の参加については 3 者を上限とし、参加希望者が 4 者以上あった場合は、（様式 2）関連・類似業務実績調書に基づき、実績額（3 件合計）の高い順に、3 者までを企画提案書の提出及びプレゼンテーション・ヒアリング審査の対象者として案内します。

6. 企画提案書の提出

- (1) 提出書類
- ・様式5～10、対応マニュアル案
 - ・様式6～9、対応マニュアル案については、会社名等の表示及び提案者が特定できる表現はしないこと。

様式	内容に関する留意事項
様式6 (実施方針・業務フロー・工程計画)	・業務の実施方針、業務フローチャート、工程計画について簡潔に記載する。 ・<u>様式6に代えて、パワーポイント等で資料作成することは支障ない。</u>
様式7 (コールセンター配置図)	・コールセンターを設置する場所の住所を記載する。 ・コールセンター内の配置図を記載する。 ・個人情報保護及びセキュリティ対策について記載する。 ・<u>様式7に代えて、パワーポイント等で資料作成することは支障ない。</u>
様式8 (企画提案)	・本業務に対する取組方法を具体的に記載する。 ・記載にあたり、概念図、出典の明示できる図表、既往成果、現地写真を用いることは支障ない。 ・<u>様式8に代えて、パワーポイント等で資料作成することは支障ない。</u>
様式9 (その他)	・仕様書に示される業務内容に対する意見、追加案、代替案等があれば1枚以内に記載する。
様式10 (見積書)	・本業務にかかる見積書を提出すること。(原本1部、他写し) ・積算にあたっての根拠を明示すること。(任意様式。各総委託額必要) ・当該業務に係る人件費や、機材、通信運搬費、その他必要と見込まれる経費は全て計上すること。見積書に記載の無い項目であっても、実際の業務に必要な経費として発生した費用については、全て提案者の負担とする。 ・提案価格は、業務規模に比べ著しく乖離していると思われる場合、その妥当性について聴取することがある。
対応マニュアル案	・近江八幡市のふるさと応援寄附事業の公開情報や、これまでの類似業務受託の経験に基づき、寄附申込みや謝礼品の配送、各サイトレビュー等に対する問い合わせ対応や、クレーム対応等を想定し、本業務を行う際の業務マニュアル案を作成する。 ・任意の様式とし、ページ数等に制限は設けない。

- (2) 提出部数 8部(様式5は1部で可)
- (3) 提出期限 令和7年11月7日(金)正午(提出場所必着)
- (4) 提出方法 持参又は郵送(送付したことが証明できる方法に限る)
- (5) 提出場所 下記13の場所

7. 企画提案書作成上の留意事項

- (1) 企画提案書は、1 案に限る。
- (2) 提出書類は、対応マニュアル案を除き、A4 判（両面印刷可）概ね 5 枚程度とし、通しページを付ける。対応マニュアル案は A4 判（両面印刷可）で作成し、他の提出書類とは別にまとめること。
- (3) 企画提案書(様式 6～8)に代えて、パワーポイント等で作成し、提出することは支障ない。ただし、この場合、会社名等の表示及び提案者が特定できる表現を使用することなく、上記 6.(1)記載の内容に関する留意事項を踏まえて資料作成するものとし、印刷枚数は、他の様式も含め、上記 7.(2)の範囲内とすること。また、紙媒体での提出に加え、電子データ形式であわせて提出すること。
- (4) 企画提案書は、イメージ図等を用いるなど極力わかりやすい表現で記載すること。
- (5) 企画提案書は、「仕様書」の内容を踏まえた上で、以下の事項について漏れなく記載すること。ただし、会社名等の表示及び提案者が特定できる表現はしないこと。
 - ア 業務実施方針・コンセプト
 - イ スケジュール
 - ウ 業務実施体制
 - エ コンサルティング体制
 - オ 本業務のとりまとめ
- (6) 企画提案書に記載するコンセプトには、業務を実施するにあたっての仕様書に記載している数値目標等を明示すること
- (7) 事業実施に当たって本市に要望事項のある場合は、企画提案書に明示すること。
- (8) 提出書類の内容に含まれる著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている事業手法、維持管理手法を用いた結果生じた事象に係る責任は、全て提案者が負うものとする。
- (9) 提出書類に虚偽又は不正記載があった場合は、失格とする。
- (10) 企画提案書等の作成及び提出に係る経費は、提案者の負担とする。
- (11) 提出された提案書類は返却しない。
- (12) 提出期限後の提出書類の再提出及び差し替えは認めない。
- (13) 提案を取り下げの場合は、取り下げ書（任意様式）を提出すること。
- (14) 企画提案書を提出しない場合は、プロポーザル審査会への参加を辞退したものとみなす。
- (15) 提出された企画提案書等は委託契約締結日までは非公開とする。

8. 本要領の内容についての質問の受付及び回答

- (1) 質問は、文書（書式自由、ただし規格はA4判）により行うものとする。なお、文書には回答を受ける担当窓口の部署、氏名、電話、FAX番号及び電子メールアドレスを併記するものとする。
- (2) 提出期限 令和7年10月21日（火）正午（提出場所必着）
- (3) 提出方法 持参、郵送（送付したことが証明できる方法に限る）、FAX又は電子メール（FAX、電子メールの場合には電話で着信を確認すること）
- (4) 提出場所 下記13の場所
- (5) 質問に対する回答は、令和7年10月27日（月）午後5時までにFAX又は電子メール又はホームページ上の公開により行う。

9. 審査方法

公平な審査を行うために、「近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業コールセンター業務委託業者選定委員会」（以下「選定委員会」という。）を設置し審査する。

審査については、プレゼンテーション・ヒアリング審査を行い、優先交渉権者及び次点者を特定する。

プレゼンテーション・ヒアリング審査の詳細は以下のとおり。

- ア 実施日時 令和7年11月13日（木）
時間・場所等は対象者へ11月10日（月）までに通知する。
- イ 実施時間 1者につき30分程度を予定しており、事業者から15分間の企画提案内容の説明を実施した後、15分程度の質疑応答を行う。
- ウ 方 法 新たな資料の提出は不可とし、企画提案書に基づき説明をすること。なお、パワーポイントでの説明等プロジェクターを使用する場合には、プロジェクター及びスクリーンは本市において準備するので、前々日までに連絡すること。
- エ 説 明 者 原則として、企画提案書の業務実施体制に記載されている管理技術者及び担当者が行うこと。また、会場への入室は3名以内とすること。
- オ 結果通知 選考結果は、文書で通知する。

10. 審査基準

(1) 企画提案書の審査基準及び配点は、以下のとおりである。なお、価格点の評価点は、少数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までの値とする。

【審査基準及び配点】

評価項目		評価の観点	基準点	換算値	評価点
業務実施体制		管理技術者及び担当者の配置は妥当か。また市業務に専任できる体制であるか。	10		
関連・類似業務実績		業務を円滑に進めると判断できるような類似業務の事業実績を有しているか。	20		
企画提案書		対応マニュアル（案）の内容が、具体的かつ効果的な内容であるか。また、仕様書の内容を十分に理解し業務のコンセプト、スケジュール、推進体制等、明確かつ適切に記載されているか。	25		
企画提案内容	個人情報保護体制	個人情報保護の体制及びセキュリティ対策が万全であるか。	5		
	実効性	業務の目的、趣旨を十分に踏まえ、具体的で実効性の高い企画提案がなされているか。	10		
	ふるさと納税に関する専門知見	ふるさと納税制度に関する幅広い知識や専門的ノウハウ等を有しており、その知識や経験等を十分に活かすことが期待できるか。	10		
	突発事項に対する対応	マニュアルに記載の無い事案が発生した際の対応が適切であるか。	10		
	コンサルティング能力	仕様書に示される業務内容に対する意見、追加案、代替案があるかどうか。	10		
価格点		価格点＝50点×最低提案価格/提案	50		
合計(委員1人あたり)			150		

評価	A	B	C	D	E
	非常に優れている	優れている	標準的である	やや劣る	劣る又は記載なし
※換算値	1.0	0.8	0.6	0.4	0.0

評価点＝基準点×換算値

(2) 選定委員はプレゼンテーション・ヒアリング審査の評価点の総合計により順位をつけるものとする。ただし、順位1位をつけた者が1以上あること。

- (3) (2)により、順位をつけがたい場合は、選定委員が順位1位を最も多く付けた者を優先交渉権者として特定する。順位1位が同数の場合は、順位2位を多く付けた参加者が上位とし、以下同数の場合も3位、4位と繰り返し、順位の獲得数により比較するものとする。
- (4) 順位の獲得数が同数であった場合は、評価点の獲得が多いものをより上位として選定または特定する。評価点が同数の参加者が2人以上あった場合、選定委員会で協議の上、1者を優先交渉権者として特定する。
- (5) (3)及び(4)に加え、全選定委員の評価点の合計点の平均が6割を満たす場合のみ、当該参加者を優先交渉権者として特定する。(満たさない場合は、該当なしとする。)
- (6) 本プロポーザルは、応募者が1者の場合でも成立するものとする。

1 1. 契約に関する基本的事項

- (1) 契約は、選定された優先交渉権者と本市の間で業務内容や役割分担、契約金額等について協議を行い、協議が整った場合には、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に定める随意契約にて、当該業務の実施に係る随意契約を締結することを原則とする。
- (2) プロポーザルの性質上、当該契約にあたり企画提案内容(価格提案内容を含む)をもって、そのまま契約するとは限らない。
- (3) 契約協議において疑義が生じた場合は、市の解釈によるものとするので、提出事項について、曖昧な表現や記載を避けること。また、その解消に要する費用は提案者の負担とする。
- (4) 選定された優先交渉権者との協議が不調に終わった場合や失格の際には、選定委員会において次点とされた者と協議を行い、協議が整った場合には、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に定める随意契約にて、当該業務の実施に係る随意契約を締結する。
- (5) 本市が作成した契約書によって契約を締結する。
- (6) 本業務による成果品の著作権は市に帰属するものとし、また、市は、本業務の成果品を、自ら使用及び使用許諾した必要な範囲において第三者に対して、随時利用できるものとする。
- (7) 受託者は、本業務を通じて知りえた情報を機密情報として取扱い、契約目的以外に利用し、第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知りえた情報の漏洩、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後も同様とする。
- (8) 受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、「近江八幡市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和5年近江八幡市条例第1号)」及び「近江八幡市情報セキュリティポリシー」並びに「個人情報取扱特記仕様書」を遵守しなければならない。本委託業務期間終了後も同様とする。
- (9) 受託者は、本業務の請負実績等を公表する場合、必ず事前に市の承諾を得ること。
- (10) この委託業務は、令和7年度に令和8年度～令和10年度の予算確保(債務負担行為)を行った委託業務となる。

1 2. その他の留意事項

- (1) 企画提案書に虚偽の記載をした場合には、提出された企画提案書を無効とするとともに、記載を行った提案者に対して指名停止の措置を行うことがある。
- (2) 特定した提案内容については、近江八幡市情報公開条例（平成 22 年 3 月 21 日条例第 14 号）において、行政機関が取得した文書について、開示請求者からの開示請求があった場合は、当該企業等の権利や競争上の地位等を害するおそれがないものについては、開示対象となる場合がある。特定しなかった企画提案書は、電子媒体で提出があったものは原則データを削除し、紙媒体で提出されたものは原則細断処分する。
- (3) 企画提案書の提出後において、原則として企画提案書に記載されたいかなる内容の変更も認めない。また、企画提案書に記載した配置予定者は、原則として変更できないものとする。ただし、病休、死亡、退職等のやむを得ない理由により変更を行う場合には、同等以上の者であるとの発注者の了解を得なければならない。
- (4) 提案が特定された者は、企画競争の実施の結果、最適な者として特定したものであるが、近江八幡市契約規則（平成 22 年近江八幡市規則第 61 号）に基づく契約手続きの完了までは、近江八幡市との契約関係を生じるものではない。

1 3. 書類等提出及び問合せ先

近江八幡市総合政策部魅力発信課

住 所 〒523-8501 滋賀県近江八幡市桜宮町 236 番地（旧土地開発公社）

電 話 番 号 0748-36-5541

F A X 番 号 0748-32-3919

電子メール 010208@city.omihachiman.lg.jp