

山口市市税等コールセンター管理運営業務委託事業者選定実施要領

1 目的

本要領は、山口市が実施する山口市市税等コールセンター管理運営業務委託事業者の選定にあたり、必要な事項を定めるものである。

2 業務の概要

(1) 業務名

山口市市税等コールセンター管理運営業務

(2) 業務期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで（3年間）

(3) 業務内容

別紙「山口市市税等コールセンター管理運営業務委託仕様書」のとおり

3 候補者の選定方法

本プロポーザルは、4に掲げる参加資格要件を満たす者で、参加意向の申出をし、企画提案書（以下「提案書」という。）等の提出のあった事業者（以下「提案者」という。）について、評価委員会において提案書等の提出書類、プレゼンテーション及びヒアリング等について評価し、評価委員会における評価結果に対する審査委員会（山口市市税等コールセンター業務監理委員会）の審査を経て事業者を選定する。

なお、応募者が多数の場合は、評価委員会は提案書による書面審査を行い、プレゼンテーションの対象とする提案者をあらかじめ選定することができるものとする。この場合、書面審査の結果を全ての提案者に対して通知するとともに、プレゼンテーション審査を実施する提案者に対しては、その旨を通知する。

プロポーザル実施に当たり説明会は開催しない。

プレゼンテーション及びヒアリングは、ZOOMを活用したオンラインでの説明も可とする。

なお、評価委員会の開催は、令和8年8月19日（水）を予定しているが、この日程は変更する可能性もあるため、開催日時及び場所等については、別途提案者に通知することとする。

4 参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件を全て満たす者とする。

- (1) 公告日の前日において、山口市の競争入札参加資格を有し、令和7・8・9年度の物品・業務委託競争入札参加資格者名簿に区分99「業務委託（その他）」のコード13「コールセンター業務」の営業種目において登録されていること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号。以下「政令」という。）第167条の4第1項の規定に該当する者でないこと。

- (3) 政令第167条の4第2項各号のいずれかに該当して一般競争入札又は指名競争入札に参加させないこととされている者及びその者を代理人、支配人その他使用人又は入札代理人として使用する者でないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）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）に基づく再生手続開始の申立てがなされている者（更生手続開始の決定又は再生手続開始の決定を受けた者を除く。）でないこと。
- (5) 法人格を有する事業者であること。
- (6) 参加意向申出書の提出期限（令和8年7月24日（金））から契約締結までの間において、山口市入札参加資格者に係る指名停止等措置要領に基づく指名停止を受けていないこと。
- (7) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会の「プライバシーマーク」を取得していること。

5 提案者の欠格事項

提案者が次のいずれかに該当する場合は失格とする。

- (1) 本要領に定める手続きを遵守しない場合
- (2) 評価委員会委員と不適切な接触が確認された場合
- (3) 提出書類に虚偽の記載をした場合

6 参加意向申出書の提出

プロポーザルへの参加を希望する者は、(1)の書類を提出すること。

(1) 提出書類

- ア プロポーザル参加意向申出書（様式第1号）
- イ プライバシーマーク登録証の写し

(2) 提出期限

令和8年7月24日（金）まで（必着）
（土曜日、日曜日、祝日を除く。午前8時30分から午後5時15分まで）

(3) 提出先

〒753-8650 山口県山口市亀山町2番1号
山口市総務部収納課管理担当
Eメール shuno@city.yamaguchi.lg.jp

(4) 提出部数

各1部

(5) 提出方法

メール、郵送等

メールによる提出の場合は、件名を「山口市市税等コールセンター管理運営業務に係るプロポーザル参加意向申出」とし、提出書類はPDFでも可とする。また、送信後は電話による受信確認を行うこと。

7 質問及び回答

質問がある場合は、下記のとおり質問書を提出すること。なお、受付期間後の質問や電子メール以外による質問は受け付けない。

(1) 提出書類

質問書（様式第2号）

(2) 受付期間

令和8年7月16日（木）正午まで（受付期間内必着）

(3) 提出方法

提出は、電子メールによること。また、件名は「山口市市税等コールセンター管理業務に係る質問」とし、送信後は電話による受信確認を行うこと。

(4) 提出先

山口市総務部収納課管理担当

電話 083-934-2739

Eメール shuno@city.yamaguchi.lg.jp

(5) 回答方法

受付終了後、本市公式ウェブサイト（<https://www.city.yamaguchi.lg.jp>）を通じ、事業者全てに回答する。

8 提案書の提出及び提案項目

参加意向申出書の提出があった者については、その参加資格を確認し、参加資格の有無を電子メールにて通知する。また、参加資格を有する者には、併せて提案書の提出を要請する。

(1) 提出書類（鑑は様式第3号とする。）

①提案の概要

②業務実績、業務遂行能力

③個人情報適切な管理

④危機管理についての考え方

⑤業務体制、人材確保体制

⑥業務計画、結果報告

⑦コンサルティング業務

⑧その他

⑨見積書（企画提案書とは別冊にすること。）

ア 見積書記載のあて名は「山口市長」、業務名は「山口市市税等コールセンター管理運営業務」とし、社名、代表者職氏名記載の上、社印及び代表者印を押印すること。

イ 金額については、本業務の総額の本体価格（税抜）、消費税額（地方消費税額を含む）を別々に記載し、さらにそれらの総額を明記すること。また、人件費、諸経費等の積算内訳が判別できるように詳細に記載すること。

ウ 本業務の提案上限額は、48,900千円（消費税及び地方消費税を含む。3年間）とし、提案上限額を超える提案については失格とする。

なお、本業務は複数年契約であり、提案上限額の内訳については次のとおりである。

年度	提案上限額
令和8年度	8,000,000円
令和9年度	16,300,000円
令和10年度	16,300,000円
令和11年度	8,300,000円

(2) 提案書作成上の注意

- ①提案書は仕様書の必要事項を満たすこと。
- ②提案内容は簡潔に概要を記載すること。なお、記載を補完するためのイラスト、イメージ図、図面等を添付してよい。ただし、用紙のサイズは、A4とする。

(3) 提出期限

令和8年8月10日（月）正午まで

※持参による場合の受付は、土曜日、日曜日及び祝日を除く。

※期限後の提出は受け付けない。

(4) 提出先

前記提出先に同じ。

(5) 提出部数

12部（正本1部及び副本11部）

※見積書は正本1部のみで可

(6) 提出方法

持参又は郵送（期限内必着）

(7) その他

- ①提案書提出後において、記載された内容の追加及び変更は認めない。
- ②提出された提案書は、返却しない。
- ③プロポーザル参加意向申出書を提出しても、提出期限までに提案書等の提出がない場合は、参加を辞退したものとみなす。
- ④提出された書類は、委託事業者の選定以外の目的で使用しない。ただし、本プロポーザルに係る情報公開請求があった場合は、山口市情報公開条例（平成17年山口市条例第11号）に基づき、提出書類を公開する場合がある。

9 評価委員会

(1) 委託事業者の選定は、プレゼンテーション及びヒアリングにより、評価委員会が行う。

①実施時間

1事業者あたり30分（プレゼンテーション20分、質疑応答10分）

②実施方法

パソコン及びプロジェクター等を使用する場合は、事前連絡の上、各事業者で準備すること。また、ZOOMを用いて行うこともできる。

③出席者

1 事業者あたり 3 名以内

(2) 評価事項及び評価配分

「企画提案書記載項目」のとおり。

1 0 選定結果の通知

- (1) 選定結果は、提案者全員に通知するとともに、本市公式ウェブサイト (<https://www.city.yamaguchi.lg.jp>) で公表する。
- (2) 選定結果について質問がある提案者は、通知を受け取った日から起算して 7 日以内に説明を求めることができる。

1 1 契約

審査委員会の審査により選定した事業者と本業務の委託契約を締結する。

1 2 その他

- (1) 提案に関する一切の費用は、提案者の負担とする。
- (2) 参加申込事業者は、参加意向申出書等の提出をもって、実施要領等の記載内容及び条件を承諾したものとみなす。
- (3) 参加申込事業者は、プロポーザルの参加申込にあたり、関係法令を遵守すること。
- (4) 参加申込事業者が各関係法令等に違反したときは、失格とする。
- (5) 参加意向申出書を提出後に本プロポーザルの参加を辞退する場合は、参加辞退届（様式第 4 号）を提出すること。

1 3 問い合わせ先

〒753-8650

山口県山口市亀山町 2 番 1 号 山口市役所本庁舎 2 階

山口市総務部収納課管理担当

電話 083-934-2739

Eメール shuno@city.yamaguchi.lg.jp

実 施 内 容	実 施 期 間 (令和8年)
実施要領等の公表	令和8年7月8日(水)
質問書の締切	令和8年7月16日(木)(正午まで)
参加意向申出書の締切	令和8年7月24日(金)(必着) (土、日、祝日を除く。 8時30分から17時15分まで)
参加資格確認結果の通知	令和8年7月27日(月)
企画提案書・見積書提出締切	令和8年8月10日(月)(正午まで)
プレゼンテーション	令和8年8月19日(水) (10時00分から16時00分の予定) 変更の場合あり
審査結果の通知	令和8年8月下旬
契約締結	令和8年8月下旬
コールセンター稼働	令和8年10月1日(木)(9月は引継ぎ、研修等)