

募集要領

1. 件 名 松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託（債務負担行為）
2. 概要及び目的
この要領は、市民からの電話による問合せや担当課への取次ぎを行うコールセンター業務、市民ロビーで来庁者へ庁舎の案内を行う総合案内業務及び総合窓口センターを案内する業務において、民間企業の有する創造力・技術力・経験及び実績やコスト意識等を活用し、複数の業者から企画提案を求めるものである。専門的なノウハウを有する民間事業者に委託することで、松山市役所を利用する市民等の利便性のさらなる向上につなげることを目的とする。
3. 業務内容 仕様書（別紙１、別紙１－１、別紙１－２、別紙１－３）のとおり
4. 履行期間 令和９年４月１日から令和１２年３月３１日まで
5. 履行場所 市長が指示する場所
6. 契約方法 公募型プロポーザル方式による随意契約
7. 提案限度価格 ２０７，６００，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）
本業務は、令和１１年度までの債務負担行為を設定している。
＜内訳＞

令和９年度	６９，２００，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）
令和１０年度	６９，２００，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）
令和１１年度	６９，２００，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）

なお、提案限度価格を超える提案及び各年度の内訳を超える提案については無効とする。
8. 参加資格要件
本募集要領の公告日において、次のすべての要件を満たしている者であること
 - (１) 法人格を有している者であること。
 - (２) 地方自治法施行令（昭和２２年政令第１６号）第１６７条の４第１項の規定に該当する者でないこと。
 - (３) 会社更生法（平成１４年法律第１５４号）に基づき更生手続きの開始申立てをしている者又は民事再生法（平成１１年法律第２２５号）に基づき再生手続きの開始申立てをしている者でないこと。
 - (４) 消費税及び地方消費税、法人税及び地方税（松山市税又は本店所在地の区市町村民税）を滞納している者ではないこと。
 - (５) 日本国内で、当該委託業務に類似する業務^(注)の実績があること。
 - (６) 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。）、暴力団員（同法同条第６号に規定する暴力団員をいう。）若しくは暴力団準構成員（暴力団員以外の暴力団と関係を有する者であつて、暴力団の威力を背景に暴力的不法行為等(同法同条第１号に規定する暴力的不法行為等をいう。)を行うおそれがあるもの又は暴力団若しくは暴力団員に対し、資金、武器等の供給を行う等暴力団の維持若しくは運営に協力し、若しくは関与するものをいう。）、又はこれらの者又はこれらの者でなくなった日から５年を経過しない者を役員等、代理人、支配人その他の使用人若しくは入札代理人として使用している者でないこと。
 - (７) プライバシーマーク又はＩＳＭＳ認証を取得していること。
 - (８) 松山市の入札参加資格停止又は入札参加制限の措置を受けている者でないこと。

(注) 類似する業務とは、企業や自治体でのコールセンター運営業務のほか、総合案内やフロア受付業務の運営を行った業務をいう。

9. 募集要領等の配布

- (1) 期 間 令和8年10月15日(木)から令和8年11月6日(金)まで
- (2) 場 所 松山市二番町四丁目7-2 松山市役所 市民部 市民生活課
- (3) 方 法 配布場所 direct 受取る。又は松山市ホームページよりダウンロードすること。

ホームページアドレス

<https://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisei/denshinyusatsu/gyoumuuitaku/info/r8itaku/citycallcentre.html>

*配布時間は9時～17時(土日、祝日を除く。)

10. 評価基準 評価基準書(別紙2)のとおり

11. 選考方法

- (1) 委託事業者は、公募型プロポーザル方式により選考する。
- (2) 委託事業者は、選考委員会の評価に基づき市長が決定する。
- (3) 選考は、評価基準書に基づき提案書等、プレゼンテーション・ヒアリング等の審査により行うこととするが、感染症の拡大状況等に応じて、オンラインでのプレゼンテーション又は書面審査に変更する場合がある。
- (4) 選考の結果、評価点の合計が最も高い者を優先交渉権者とし、随意契約の交渉を行う。ただし、その者と合意に至らない場合は、次に評価点の合計が高い者から順に交渉を行う。
- (5) 評価点の合計が同点の場合は、選考委員会の多数決により選考する。
- (6) 選考結果は参加者すべてに通知する。
- (7) 参加者が1者になった場合でも評価を行い、最低水準点を設けた項目において各選考委員の評価点の平均点が最低水準点以上であれば特定する。

12. 選考委員会の構成

選考委員会は市職員5名で構成する。なお、外部の有識者(2名)を置き、意見を求めるものとする。

13. 募集要領に関する質問・回答・公表

- (1) 受付期間 令和8年10月15日(木)から令和8年10月26日(月)【17時まで】
- (2) 受付方法

様式1に基づき質問書に質問事項を記載し、電子メールで提出するものとし、電話、来庁、FAX、口頭等での質問は受付けないものとする。

また、電子メールを送信した後に、市民生活課まで送信した旨の電話をすること。

なお、質問は、参加表明書、提案書等の記載方法及び仕様書の内容等に関するものだけに限り受け付けるものとする。

- (3) 回答及び公表

質問者に令和8年10月30日(金)までに電子メールで回答するとともに、松山市ホームページで公表する。

ホームページアドレス

<https://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisei/denshinyusatsu/gyoumuuitaku/info/r8itaku/citycallcentre.html>

14. 参加表明書の提出

- (1) 提出期限 令和8年11月6日(金) 17時【必着】
- (2) 提出書類 「16. 提出書類 1～5、7、12」の書類を提出すること
- (3) 提出場所 松山市二番町四丁目7-2
松山市役所 市民部 市民生活課 担当：今井・竜子
- (4) 提出方法 持参又は郵送等(信書の郵送に適する方法)
*持参の場合は9時～17時(土日、祝日を除く。)

15. 提案書等の提出

- (1) 提出期限 令和8年11月17日(火) 17時【必着】
 (2) 提出書類 「16. 提出書類 6、8、9～11」の書類を提出すること。
 (3) 提出部数 各8部(正本1部・副本7部)
 (4) 提出場所 松山市二番町四丁目7-2
 松山市役所市民部 市民生活課 担当: 今井・竜子
 (5) 提出方法 持参又は郵送等(信書の郵送に適する方法)
 *持参の場合は9時～17時(土日、祝日を除く。)

16. 提出書類

次の書類を提出すること。

ただし、公告日時点で松山市競争入札参加者資格を有している者は、番号2～5及び9～10の書類を不要とする。

	提出書類名	提出上の注意
1	参加表明書(様式2)	印鑑は実印を押印すること。(法務局が証明する代表者の印鑑)ただし、公告日時点で松山市競争入札参加者資格を有している者は、松山市に届け出ている使用
2	印鑑証明(原本)	参加表明書を提出するために押印した実印の証明書。(発行後3ヶ月を超えないもの)
3	履歴事項全部証明書(原本)	法務局で発行する法人の履歴事項全部証明書。(発行後3ヶ月を超えないもの)
4	完納証明書(原本)又は納税証明書(原本)	次の証明書を添付すること。 (発行後3ヶ月を超えないもの) ア. 松山市で課税がある場合(松山市に本店・支店・営業所・出張所等がある場合等) 松山市(納付推進課)が発行する完納証明書。 イ. 上記以外の場合 本店所在地の市町村等が発行する完納証明書又は納税証明書。 ただし、本店所在地が東京23区内の場合は、都税事務所が発行する納税証明書。 *松山市が発行する完納証明書についての詳細は、納付推進課ホームページを参考にする。
5	法人税、消費税及び地方消費税の納税証明書(原本)(未納の税額がないことの証明)その3の3	申告している税務署が発行する納税証明書。免税事業者・新規事業者にかかわらず発行されるので必ず添付すること。 (発行後3ヶ月を超えないもの)
6	企画提案書	「17. 企画提案書の提出」に基づき作成し、原則A4サイズで提出すること。A3サイズを使用する場合、折り込みした状態で綴ること。
7	会社概要(様式3)	
8	業務執行体制(様式4)	様式に書ききれない場合は、適宜、欄を増やすなどして提出のこと。 「2. 配置予定の業務責任者、職員の経歴等の状況」には、統括責任者及び業務責任者について必ず記載すること。
9	直前2年分の財務諸表類(貸貸対照表及び損益計算書の写し)	
10	経営状況等調査表(様式5)	

(4) 出席者

- ① 1 者につき 3 名までとする。
- ② 業務責任者となる予定の者は原則、出席すること。

(5) 留意事項

プレゼンテーションは、提出した提案書等を基に行うものとし、追加提案や追加資料の配布は認めない。ただし、これらを踏まえた上でパソコン・プロジェクター等による説明は許可する。この場合、パソコン・プロジェクター等の準備物は事務局と相談すること。

また、参加者が 1 者の場合、プレゼンテーションを行わず、書類審査とすることがある。

19. スケジュール

- | | |
|-----------------------|---|
| (1) 実施手続きの開始・公表 | 令和 8 年 1 0 月 1 5 日 (木) |
| (2) 募集要領等に関する質問の受付 | 令和 8 年 1 0 月 1 5 日 (木)
～令和 8 年 1 0 月 2 6 日 (月) |
| (3) 募集要領等に関する質問の回答・公表 | 令和 8 年 1 0 月 3 0 日 (金) |
| (4) 参加表明書の提出締切り | 令和 8 年 1 1 月 6 日 (金) |
| (5) 提案書等の提出締切り | 令和 8 年 1 1 月 1 7 日 (火) |
| (6) 応募業者数等の公表 | 令和 8 年 1 1 月 2 0 日 (金) |
| (7) プレゼンテーション・ヒアリング審査 | 令和 8 年 1 1 月下旬【予定】
※正式な日時・場所は後日別途通知する |
| (8) 特定・非特定結果の通知・公表 | 令和 8 年 1 2 月上旬【予定】 |
| (9) 契約締結・公表 | 令和 8 年 1 2 月下旬【予定】 |

20. 失格事項

参加者が次のいずれかに該当する場合は失格とする。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (2) 募集要領に違反した場合
- (3) 公正を欠いた行為があったとして選考委員会が認めた場合
- (4) 提出書類に不備、錯誤があり、選考委員会が再提出を指示したにもかかわらず、期限内に提出されなかった場合
- (5) 正当な理由なくプレゼンテーション・ヒアリングに応じなかった場合
- (6) 公告の日から契約締結日までに参加資格要件を欠く事態が生じた場合
- (7) 最低水準点を設けた項目において、各選考委員の評価点の平均点が最低水準点に満たない場合
- (8) コンソーシアム若しくは複数の業者による連合体で書類を提出した場合

21. 無効事項

以下のいずれかの事項に該当する場合は無効とする。

- ① 提出期限を過ぎて提出書類が提出された場合
- ② 「7 提案限度価格」を超えた見積額を提示した場合

22. 留意事項

- (1) 本プロポーザルに係る一切の費用は参加者の負担とする。
- (2) 提出後の提出書類の差し替え、修正、追加等は認めない。ただし、選考委員会から要請のあったものはこの限りではない。
- (3) 提出された書類等は返却しない。
- (4) 採用された提案書等の著作権は松山市に帰属する。
- (5) 提出された提案書等は、必要な範囲において複製を作成することがある。
- (6) 提出された提案書等は、松山市情報公開条例に基づき、公開することがある。
- (7) 本プロポーザルは優先交渉権者の特定を目的に実施するものであり、契約内容においては必ずしも提案内容に沿うものではない。

- (8) 提出書類の記入において公告日時点で松山市競争入札参加者資格を有している者は、松山市に届け出ている使用印鑑を押印し、委任登録をしている場合は、受任者情報を記入すること。
- (9) 本募集要領に定めるもののほか、必要な事項については事務局が定める。
- (10) 特定結果の公表の際は、被特定者以外の参加者と評価結果が結びつかないように配慮する。ただし、参加者数が2者のみの場合はこの限りでない。

2.3. 事務局

〒790-8571

松山市二番町四丁目7-2

松山市役所 市民部 市民生活課 担当：今井・竜子

TEL：089-948-6690

FAX：089-934-1768

メールアドレス：siminseikatu@city.matsuyama.ehime.jp