深谷市コミュニティバス「くるリン」

コールセンター業務委託

公募型プロポーザル実施要領

令和８年１１月

深谷市地域公共交通会議

事務局（都市整備部 都市計画課）

１　目的

令和８年３月に策定した『深谷市コミュニティバス「くるリン」再編計画』に基づき、深谷市地域公共交通会議（以下「交通会議」という。）が実施する深谷市コミュニティバス「くるリン」デマンドタクシーの運行に際し、予約受付や問合せ対応等を行うために必要となるコールセンター業務について、本業務に対する意欲と資質及び業務能力等が優れた者を委託事業者に選定するため、公募型プロポーザル方式による事業者選定（以下「プロポーザル」という。）を実施します。

２　業務の概要

（１）件名

深谷市コミュニティバス「くるリン」コールセンター業務委託

（２）業務内容

仕様書に定める業務内容を基本とし、業務提案書の提案内容に基づき、協議のうえ決定します。

（３）履行期間

令和９年４月１日から令和１４年３月３１日まで

ただし、契約締結日から令和９年３月３１日までの期間は本業務の準備期間とし、業務開始までに必要となる準備を完了してください。

３　提案見積上限額

１３３，０００，０００円（消費税を含まない）

本業務に係る見積書を提出する際は、この金額を超えてはならないことに留意してください。

４　発注方法

本業務は、受注者の専門性、経験、創意工夫等により履行内容又は履行方法その他に顕著な差異が現れることが期待されるものであって、仕様書等で具体的な業務内容を規定することが困難なものであることから、公募型プロポーザル方式により発注します。

５　参加資格要件

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件をすべて満たす者とします。

（１）深谷市建設工事等競争入札参加資格者名簿又は深谷市物品等競争入札参加資格者名簿に登載されている者であること。

ただし、名簿に登載されていない者であっても、次に掲げる書類を提出し、内容に不備がない場合には、本プロポーザルに参加することができる。

・履歴事項全部証明書又は現在事項全部証明書

・法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書

・市税（深谷市）に滞納がないことの証明書

・直近の財務諸表

（２）深谷市の契約に係る入札参加停止等の措置要綱及び深谷市の契約に係る暴力団排除措置要綱に基づく入札参加停止又は入札参加除外の措置を受けていない者であること。

（３）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。

（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をしている者（更生手続開始の決定を受けている者を除く。）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をしている者（再生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと。

６　スケジュール

実施内容	実施期間
実施要領の公表	令和８年１１月１１日（水）
参加申込書受付〆切	令和８年１１月２０日（金）正午
質問受付〆切	令和８年１１月２５日（水）正午
質問に対する回答	令和８年１１月２７日（金）
業務提案書受付〆切	令和８年１２月　９日（水）正午

委託候補者の決定	令和８年１２月下旬～ 令和９年　１月上旬

※スケジュールは状況により変更となる場合があります。

７　参加申込書の提出

本プロポーザルへの参加を希望する場合は、公募型プロポーザル参加申込書を、上記の期日までに電子メールで提出してください。

メール送信後に電話で到達確認を行ってください。

８　参加資格確認結果の通知

参加申込書等の提出書類に基づき参加資格の有無について確認を行い、その結果について公募型プロポーザル参加資格確認通知書により通知します。

９　質問書の提出及び回答

本件提案に関する質問がある場合は、別紙「プロポーザル質問書」に質問内容を簡潔に記載し、「６ スケジュール」に定める期日までに電子メールにて提出してください。

質問に対する回答はすべての参加者に電子メールで行います。

メール送信後に電話で到達確認を行ってください。

１０　業務提案書の提出

（１）提出期限　「６ スケジュール」に定める期日まで

（２）提出方法と部数

事務局（都市計画課）へ持参にて提出

①正本（社印及び代表社印を捺印したもの）１部

※正本については、電子データ１部も提出してください。

②副本（無記名：社名を除いたもの）６部

※副本については、事業者名が特定できるような名称、ロゴマーク、表現等を使用しないでください。

（３）提出書類及び内容

指定の様式（Ａ４サイズ）を使用して作成し、フラットファイルやバインダー等に綴じ込んで提出してください。

なお、提案書等で使用する文字の大きさは、原則として１２ポイント以上（図・表・写真についてはこの限りでありませんが、十分に読み取れる程度の大きさ）としてください。

（４）その他の注意事項

業務提案書の提出後における内容変更は認めないこととし、提出された提案書等の返却は行いません。

提出された提案書等はプロポーザル実施の目的にのみ使用し、また複製等をすることができるものとします。

提出期限までに持参しない場合や添付書類に不足がある場合には失格となる場合があるため、十分に留意してください。

１１　審査方法

プロポーザル審査委員会において、業務提案書の内容をもとに審査を行い、最優秀提案者（委託候補者）及び次点優秀提案者を特定します。選考は、次の方法で行います。

・採点は審査委員会の合議制とします。
・審査委員会の採点結果をもとに、委託候補者等を特定します。
・審査項目は【別表】のとおりとし、審査委員会は非公開とします。
・審査の結果、契約の目的が十分に達成できないと判断したときは、委託候補者等を特定しない場合があります。
・委託候補者と仕様書及び業務提案書を基に、契約調整を行います。
・委託候補者が契約締結を辞退した場合、次点優秀提案者を委託候補者とし、契約調整を行います。

１２　結果通知

審査結果の通知は、本プロポーザルに参加したすべての事業者に通知します。また、本市ホームページに、最優秀提案者及び、次点優秀提案者の名称及び採点結果を掲載します。

なお、委託候補者として選定されなかった事業者は、当該通知をした日から起算して７日以内に書面により選定されなかった理由について説明を求めることができます。

１３　情報の公開及び提供

プロポーザル方式による委託候補者選定の公平性及び透明性を期するため、本プロポーザル実施に関する情報について、情報公開及び情報提供を行います。

また、提出書類等についても、深谷市情報公開条例の規定に基づき公表されることがあります。

１４　失格事項

次のいずれかに該当する参加者は、失格となります。

・実施要領に示した参加資格要件を満たさなくなったとき。
・提出書類等に虚偽の記載をしたことが判明したとき。
・審査の公平性に影響を与える行為があったとき。
・仕様書及び本実施要領で定める事項に適合しないとき。
・提案見積上限額を超過した提案を行ったとき。
・その他、市が指示した事項に違反したとき。

１５　その他事項

（１）提出された書類は、本業務の委託候補者を選定するための資料であるため、返却は行いません。
（２）参加申込書の提出後に辞退する場合は、辞退する旨とその理由を記した辞退届を提出してください。
（３）本プロポーザルへ参加するために要する一切の費用は、参加者の負担となります。
（４）本プロポーザルに関する説明会は行いません。
（５）本要領に定めのない事項に疑義が生じた場合は、協議により決定します。

１６　問い合わせ先（書類提出先）

深谷市地域公共交通会議 事務局（深谷市 都市整備部 都市計画課）

住　所：〒３６６－８５０１

埼玉県深谷市仲町１１－１

ＴＥＬ：０４８－５７４－６６５４（直通）

E-mail：toshi@city.fukaya.saitama.jp

【別表】審査基準

審査項目		評価ポイント	配点
業務実績	企業の業務実績	◆同種・類似の業務実績を有しているか。	10
実施体制	業務実施体制	◆業務従事者の経験や人数が充実し、円滑に業務を遂行できる体制が確保させているか。緊急時にも対応可能な体制となっているか。	10
	業務責任者の実績	◆本業務の遂行に必要となる経験や実績を有しているか。	
業務提案内容	業務内容に関する提案	◆本業務の目的に合致し、利用者への対応やサービス向上を実現するための提案がされているか。 ◆苦情や課題への対応事例を蓄積し、業務改善へ反映させる手法について効果的な提案がされているか。 ◆業務従事者の教育やマニュアルの整備について効果的な提案がされているか。 ◆運行事業者やシステム事業者と行うべき調整について具体的な提案がされているか。 ◆個人情報の保護や情報セキュリティに十分配慮した提案がされているか。 ※全体を通して、業務品質の向上に資する創意工夫がなされた提案となっているか。	60
見積金額		◆計算式による採点 20点×（参加者中最も低い見積額／当該参加者の見積額） ※小数第2位を四捨五入	20
合計			100