

**「横浜市コールセンター運營業務委託」
受託候補者特定に係る実施要領**

(趣旨)

第1条 市民局入札参加資格審査・指名業者選定委員会要綱（以下「要綱」という。）第9条の規定に基づき、「横浜市コールセンター運營業務委託」について、プロポーザル方式により受託候補者を選定する場合の手續等については、横浜市委託に関するプロポーザル実施取扱要綱（以下「実施取扱要綱」という。）及び横浜市委託に関するプロポーザル方式運用基準に定めがあるもののほか、この実施要領に定めるところによる。

(審議事項)

第2条 要綱第9条に定められた審議事項は次のとおりとする。

- (1) プロポーザルの実施に関する審査
 - ア プロポーザル提出者の決定
 - イ プロポーザルの評価方法の決定
 - ウ 提出要請書の審査
 - エ その他必要と認めるもの
- (2) 選定に関する審査
 - ア プロポーザルの評価
 - イ 受託候補者の決定
 - ウ プロポーザルの評価結果の通知

(提出要請書)

第3条 プロポーザルの提出要請書には、原則として、次の各号に掲げる事項について明示するものとする。

- (1) 当該事業の概要・基本計画等
- (2) プロポーザルの手続き
- (3) プロポーザルの作成書式及び記載上の留意事項
- (4) 評価委員会及び評価に関する事項
- (5) その他必要と認める事項

(提案書の内容)

第4条 提案書は、次の各号に掲げる事項について作成するものとし、様式などは別に定める。

- (1) 業務実績
- (2) 当該業務の実施方針
- (3) 当該業務への具体的な提案
- (4) その他当該業務に必要な事項

(評価)

第5条 プロポーザル方式により受託候補者を選定するための評価事項は、次に掲げる事項とする。

- (1) 基本事項
 - (2) 業務経験・業務実績
 - (3) 運営施設・設備要件
 - (4) 要員体制
 - (5) 品質管理
 - (6) 危機管理体制
 - (7) ワーク・ライフ・バランスに関する取組
- 2 プロポーザルの評価にあたって、提案者にヒアリングを行うものとする。
 - 3 提案書の内容及びヒアリング結果を基に、当該業務に最も適した者を特定する。
 - 4 各々の提案者の選定結果については、その提案者に通知する。

(プロポーザル評価委員会)

第6条 評価委員会は次の各号に定める事項について、その業務を行う。

- (1) 評価の着眼点、評価項目及びそのウエイト並びに評価基準の確認
 - (2) 提案書の評価
 - (3) ヒアリング
 - (4) 評価の集計及び報告
- 2 評価委員会には委員長、副委員長及び委員を置き、次のとおりとする。

委員長	市民局総務部長
副委員長	市民局広報相談サービス部長
委員	市民局区連絡調整課長
	総務局管理課長
	交通局総務課長
	資源循環局業務課長

- 3 委員長に事故等があり欠けたときには、副委員長がその職務を代理する。
- 4 評価委員会は、委員の5分の4の出席をもって成立する。
- 5 委員長は、評価結果を市民局第一入札参加資格審査・指名業者選定委員会に報告するものとする。

(提案資格確認の通知)

第7条 実施取扱要綱第11条により提案資格が認められなかった旨の通知を受けた応募者は、書面により選定されなかった理由の説明を求められることができる。

なお、書面は本市が通知を発送した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く5日後の午後5時までに参加意向申出書提出先まで提出しなければならない。

- 2 前項により説明を求められたときは、本市が書面を受領した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く5日以内に説明を求めた者に対し書面により回答する。

(評価結果の通知)

第8条 実施取扱要綱第17条により選定されなかった旨の通知を受けた応募者は、書面により選定されなかった理由の説明を求められることができる。

なお、書面は、本市が通知を発送した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く5日後の午後5時までに提案書提出先まで提出しなければならない。

- 2 前項により説明を求められたときは、本市が書面を受領した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く5日以内に説明を求めた者に対し書面により回答する。

附則

この要領は、平成30年12月7日から施行する。