

尼崎市コールセンター電話通訳業務委託

公募型プロポーザル実施要領

令和7年6月24日

尼崎市 総務局 市民サービス部

窓口サービス推進担当課（市民相談担当）

＜基本的事項＞

1 趣旨

この要領は、尼崎市コールセンター電話通訳業務の委託事業者を選定する手続き等について、必要な事項を定めるものとする。

尼崎市では、市民や事業者から市役所に寄せられる電話での問合せに対し、迅速かつ的確な案内・回答を行うため、尼崎市コールセンターを設置（業務委託）し、365日年中無休で日本語による案内を行っている。このたび、尼崎市コールセンターの多言語対応実施に向けて、通訳オペレーターとの三者間通話による電話通訳業務を導入することとした。

については、誠実かつ安定的なサービス提供を行うとともに、本市のニーズにあった言語の通訳を提供できる事業者を選定するため、公募型プロポーザルを実施する。

2 業務の概要

(1) 業務委託件名

尼崎市コールセンター電話通訳業務委託

(2) 業務内容

尼崎市コールセンターに電話でお問合せされる外国語話者と円滑なコミュニケーションを図るため、電話機を用いた三者間通話による電話通訳（多言語通訳）を導入する。

3 契約条件

(1) 業務委託期間

契約締結日から令和11年3月31日までとする。

ただし、契約は本市の会計年度毎に行うものとし、令和7年度の契約は、契約締結日から令和8年3月31日までとする。令和8年度以降は、業務実績等を評価し、特段問題がないと判断した場合に限り、受託者と協議の上、各年度の予算の範囲内で単年度ごとに契約締結を予定している。

(2) 提案上限額

456,500円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

（令和7年9月1日から業務を提供できる場合の、初期費用を含めた令和7年度総額）

(3) 契約金額

契約金額には、本委託に係るすべての費用（導入費、システム運用費、通信費、通訳オペレーター研修費ほか）を含めるものとし、定額制とする。

また、言語ごとに単価が異なる場合は、その旨が分かるよう記載すること。

なお、2年目以降の契約金額については、1年目の契約金額から初期費用を除いた金額とすること。

(4) 委託費の支払条件

当月の利用分に対して、受託者は翌月10日までに尼崎市へ業務報告書を提出し、業務の履行を確認した後、適法な請求を受けた日から30日以内に支払う。初期導入経費については初月の利用分とあわせて支払うものとする。なお、契約後、月初日から通訳業務を提供できない場合、市と協議の上、初月分に係る委託費を日割等調整すること。

4 選定方法

公募型プロポーザル方式とする。当業務に対する技術や運営の安定性、価格面などを提出書類及びプレゼンテーションを通して総合的に比較検討し、最も的確と判断される事業者を選定する。

5 提案者に求められる資格要件

プロポーザル参加資格として、参加申請書提出日において、以下の要件をすべて満たす単体企業、または、共同事業体（コンソーシアム）とする。

- (1) 尼崎市契約規則第3条、第4条に基づく競争入札参加有資格者名簿に登録を有すること。
- (2) コンソーシアムにあつては、構成員が単体業者または他のコンソーシアムの構成員として、本プロポーザルに参加しないこと。
- (3) プライバシーマークの認定または情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度における認定を有していること。なお、コンソーシアムの構成事業者は、必ずいずれか一つの認定を有していること。
- (4) 地方公共団体もしくは国の機関のいずれかを契約の相手とする通訳サービス事業の受託実績が2年以上あること。
- (5) 地方公共団体もしくは国の機関のいずれかを契約の相手とする通訳サービス事業の受託実績が3団体以上あること。
- (6) 次の事項に該当しない者
 - ア 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当する者
 - イ 尼崎市から指名停止措置（入札参加停止措置）を受けている者
 - ウ 会社更生法（平成14年法律第154号）又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき更生手続開始又は民事再生手続開始の申し立てがなされている者
 - エ 自己又は自社の役員等が、次の事項のいずれかに該当する者、及び次の事項に掲げる者がその経営に実質的に関与している者
 - (ア) 宗教の教義を推進し、支持し、又はこれに反することを主たる目的とする団体
 - (イ) 政治上の主義を推進し、支持し、又はこれに反することを主たる目的とする団体
 - (ウ) 特定の公職（公職選挙法（昭和25年法律第100号）第3条に規定する公職をいう。）の候補者（当該候補者になろうとするものを含む。）若しくは公職にある者又は政党を推薦し、支持し、又はこれらに反対することを目的とする団体
 - (エ) 暴力団（尼崎市暴力団排除条例（平成25年尼崎市条例第13号）第2条第4号に規定する暴力団をいう。）又は暴力団員（同条第5号に規定する暴力団員をいう。）若しくは暴力団密接関係者（同条第7号に規定する暴力団密接関係者をいう。）
 - (オ) 無差別大量殺人行為を行った団体の規制に関する法律（平成11年法律第147号）第5条及び第8条に規定する処分を受けている団体又はその構成員の統制の下にある団体
 - (カ) 尼崎市長が代表者又はこれに順ずる地位にある者となっている団体
 - (キ) 国税、地方税を完納していない者（法人又はその代表者及び団体の代表者に適用）
 - (ク) 代表者及び役員に破産者及び禁固以上の刑に処せられている者がいる団体
- (7) 仕様書に定める電話通訳業務について、業務遂行能力を有し、適正な実施体制を有する者

6 スケジュール

募集等に関するスケジュールについては、次のとおりとする。

	項 目	日 程
1	募集要領の公示	令和7年6月24日(火)
2	募集要領の配布期間	令和7年6月24日(火)～7月8日(火)
3	質問受付期間	令和7年6月24日(火)～7月8日(火) 午後5時
4	参加申請書提出期限	令和7年6月24日(火)～7月8日(火) 午後5時
5	参加資格審査及び通知期間	令和7年6月24日(火)～7月16日(水)
6	質問の回答	令和7年7月18日(金)
7	企画提案書等提出期限	令和7年7月22日(火) 正午
8	プレゼンテーション	令和7年7月31日(木) (予定)
9	選考結果通知	令和7年8月6日(水) (予定)

7 交付資料

- (1) 尼崎市コールセンター電話通訳業務委託募集要領
- (2) 尼崎市コールセンター電話通訳業務委託仕様書
- (3) 質問書（様式1）
- (4) 参加申請書（様式2）
- (5) 業務実績一覧（様式3）
- (6) 誓約書（様式4）
- (7) 見積書（様式5）
- (8) 共同事業体構成表（様式6）
- (9) 共同事業体委任状（様式7）
- (10) 参加辞退届（様式8）

※ ホームページからダウンロードした上記資料を使用しても差し支えない。

http://www.city.amagasaki.hyogo.jp/sangyo/zigyousya/co_bosyu/index.html

8 質問及び回答

- (1) 質問方法：本要項及び仕様書の内容に関して質問がある場合は、質問書（様式1）に内容を簡潔にまとめ、電子メールにより提出すること。なお、電話や訪問等、質問書以外の方法によるものは受け付けない。
- (2) 受付期間：令和7年6月24日(火)～7月8日(火) 午後5時まで（必着）
- (3) 提出先：電子メールアドレス：ama-shiminsodan@city.amagasaki.hyogo.jp
- (4) 回答方法：令和7年7月18日(金) 午後6時30分までに、随時、質問者の情報を除いた上で、質問内容と回答を本市ホームページ上で公表する。

9 参加資格の審査

企画提案に先立ち、次の書類により、参加資格の審査を行う。

(1) 提出書類

ア 参加申請書（様式2）

イ 業務実績一覧（様式3）

ウ 誓約書（様式4）

エ プライバシーマーク使用許諾証の写しまたは ISMS 認証登録書の写し

オ 会社概要（様式自由）… パンフレット等の会社概要で代用可

※コンソーシアムの場合は、代表事業者を決定するものとし、上記の書類を事業者ごとに提出するとともに、合わせて次の書類（カ、キ）を提出すること。

カ 共同事業体構成表（様式6）※

キ 共同事業体委任状（様式7）※

(2) 提出期限：令和7年7月8日（火） 午後5時まで（必着）

(3) 提出方法及び提出先：

ア 郵送または直接持参のいずれでも可

イ 提出先 本要領末尾に記載の事務局

ウ 持参の場合の注意点

（受付時間）午前9時から12時、午後1時から5時まで（土・日・祝日は除く。）

※ 受理時に書類の確認・点検はしません。不備がないように書類を整えて提出してください。

エ 参加資格の審査及び結果通知

参加申請書を提出した者のうち、提案者に求められる資格要件をすべて満たしているかを審査し、参加申請書（様式2）に記載したメールアドレス宛に審査結果等を電子メールで回答する。

10 企画提案書の提出

プロポーザル参加資格を有した者は次に掲げる応募書類を提出すること。

(1) 提出書類：企画提案書、見積書（様式5）及び積算内訳書（様式自由）

(2) 提出期限：令和7年7月22日（火） 正午（必着）

(3) 提出部数：企画提案書・・・正本1部、副本2部、データ（PDF）

見積書（積算内訳書とも）・・・正副各1部

(4) 提出方法及び提出先：「9 参加資格の審査-(3)」の記載内容と同じ

(5) 提出書類作成上の注意点

ア 企画提案書の様式・形式

A4 縦長横書きとし、ページ番号を付すこと。正本表紙には法人名称を記載・押印し、副本は押印を省略してもよい。

イ 企画提案書の記載内容

仕様書記載の内容を明確に盛り込むこと。次の項目を網羅し、提案内容やアピールポイントがわかるようにして記載すること。

	項目	記載すべき内容
1	対応言語及び時間	・対応できる言語及び時間の提案

2	通訳の正確性	・仕様書に定める能力を有した通訳者の確保状況
3	導入スケジュール	・導入までに必要な手続、要する日数等スケジュール
4	導入時サポート	・操作マニュアルの提供等、導入時のサポート
5	履行体制	・業務履行場所（所在地） ・仕様書に基づき想定される要員体制等 ・通訳者が応答するまでの平均所要時間
6	情報セキュリティ対策 に向けた管理体制	・情報セキュリティ対策について具体的な管理体制・取組等 （規定・運用・研修や履行場所のセキュリティ確保等）
7	同種事業の受託実績	・電話通訳業務の実績

11 契約候補者の選定について

参加資格を有すると認めた者から応募のあった企画提案書は、あらかじめ定めた評価基準に基づき、提案内容や価格などを総合的に評価、比較検討しプレゼンテーションを実施した後、契約候補者を選定する。

なお、応募多数の場合は、企画提案書による一次審査を行うことがある。

12 プレゼンテーションの実施

提出された企画提案書に対する質疑及び補足説明を求めるために下記のとおりプレゼンテーションを実施する。

- (1) 開催日時：令和7年7月31日(木)に実施予定

なお、集合時間、実施場所及び開始時刻等については、電子メールにて対象者に通知する。

- (2) 実施時間：1社35分程度とする。（プレゼン20分以内、質疑応答15分程度）

コンセント及びプロジェクター1台、スクリーンは事務局にて用意をするが、利用を希望する場合は、実施日の2日前まで（開庁日を除く）に事務局まで連絡をすること。その他必要な機材は応募者が用意するものとする。ただし、機器の接続不良等についての保証は行わない。

- (3) プレゼンテーション出席者数：最大3名までとする。

- (4) その他

ア 電話通訳のデモンストレーションを行うなど、可能な限り、提案サービスがイメージしやすいプレゼンテーションを行うこと。

イ プレゼンテーションに参加しない場合は、企画提案書を提出していても選定の対象外となる。

ウ 応募書類やプレゼンテーション内容に関する詳細を確認する必要がある場合は、応募者は速やかに回答するものとする。

- (5) プレゼンテーション審査結果通知

選考結果については、後日、文書により応募者が指定した宛先に送付する。

13 審査方法及び審査基準

- (1) 審査方法

ア 審査は、尼崎市の職員で組織する選定会議による公募型プロポーザル方式により、企画提案書一式及びプレゼンテーションを提案点、提案価格を価格点として評価し、提案点と価格点の合計点及び市内事業者等への加算点を含めた総合評価点において評価を行い、総合評価点が最も高い事業者を優先交渉権者に決定する。

ただし、提案点と価格点の合計満点の 6 割を最低基準得点とし、得点が最低基準得点未満の提案者は落選とする。また、対応言語について、基本とする 5 言語のうち対応できる言語が半数に満たない場合は、総合評価点が最低基準得点を超えていても失格とする。

イ 総合評価点が高点の場合は、1 位とした評価者が最も多い事業者を優先する。さらに、なお同位の場合は、価格の最も低い事業者を優先する。なお同位の場合は、選定会議で協議の上、決定するものとする。

ウ 応募者が 1 者の場合であっても選定会議を行うものとし、審査の結果、企画提案の内容が仕様を満たしていると認められた場合には、その応募者を契約候補者として選定する。

エ プレゼンテーション実施後、尼崎市が必要と認めたときは、企画提案書一式の内容について説明や資料を求める場合がある。

(2) 審査基準

次の選定基準により採点する。なお、市内事業者又は準市内事業者であれば一定の加点を行う。コンソーシアムの場合は構成員のうちいずれかが市内事業者または準市内事業者である場合、同様に取り扱う。また、事業実施に際して新たに尼崎市内在住者の雇用を行う提案に対しても一定の加点を行うので、企画提案書に記載すること。

ア 本市のニーズに合った言語に幅広く対応できるか

イ 対応時間の柔軟性

ウ 外国語通訳の正確性

エ 導入にあたってのサポートは十分か

オ 業務の履行体制の安定性（応答の即時性、緊急及び苦情対応等）

カ 情報セキュリティ対策（個人情報保護）に向けた管理体制

キ コストの妥当性

ク 同種事業の受託実績

14 契約の締結等

(1) 選定後、優先交渉権者は尼崎市と委託業務について、業務内容、履行方法、支払方法などについて調整・協議した後、尼崎市が作成した契約書によって契約を締結する。

(2) 企画提案書に記載され、審査で評価した項目については、原則として契約時の仕様書に反映するものとする。ただし、契約締結段階において、プレゼンテーション時に確認が行われた事項については仕様内容として盛り込むなど、契約候補者との協議により、必要に応じて項目の追加、変更、削除を行うことができる。

(3) 何らかの事情により、第 1 順位の優先交渉権者と契約できない場合は、次点者を契約候補者とし、契約交渉を行う。ただし、提案点と価格点の合計満点の 6 割を最低基準得点とし、得点が最低基準得点未満の提案者とは交渉しないものとする。

(4) 契約にあたっては尼崎市契約規則に基づくこととする。

15 その他の留意事項

- (1) 応募者は、応募書類の提出をもって本要項に記載された内容を承諾したものとみなす。
- (2) 応募書類の作成及び提出、並びにプレゼンテーション等提案に要する費用はすべて応募者の負担とする。
- (3) 企画提案書等応募書類の内容に含まれる著作権、特許権その他日本国の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又は維持管理手法等を用いた結果生じた事象に係る責任は、全て応募者が負うものとする。
- (4) 書類の作成に用いる言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時及び計量法によるものとする。
- (5) 提出書類の取り扱い
 - ア 応募書類として提出された全ての資料は、理由の如何を問わず返却はしない。
 - イ 提出された書類は、事業者選定以外の目的には使用しない。
 - ウ 応募書類は、尼崎市情報公開条例に基づく情報公開請求の対象となる。
- (6) 一度受理された応募書類については、明らかな間違い、軽微な修正等を除き、内容の変更は一切認めないものとする。
- (7) 尼崎市が追加で資料の提出を求めた場合は、迅速に対応をすること。
- (8) 次のいずれかに該当する場合は失格とする。
 - ア 応募書類に記載すべき事項が記載されていない場合、必要書類が提出されていない場合
 - イ 応募書類に虚偽の記載がある場合
 - ウ その他審査結果に影響を及ぼすような不誠実な行為（審査員及び事務局に対し、不正な接触を図るなど）を行った場合
- (9) 選定結果については、総合評価点が最も高い事業者の事業者名、総合評価点、提案金額及び次点以下の事業者の総合評価点のみホームページで公開する。
- (10) 選定結果についての不服及び異議申し立ては一切認めない。

16 事務局

尼崎市 総務局 市民サービス部窓口サービス推進担当課 市民相談担当 小林

所在地：660-8501 尼崎市東七松町 1 丁目 23-1 尼崎市役所 中館 1 階

電 話：06-6489-6403

電子メールアドレス：ama-shiminsodan@city.amagasaki.hyogo.jp

(受付時間) 午前 9 時から 12 時、午後 1 時から 5 時まで（土・日・祝日は除く。）

以 上