

久留米市役所本庁舎総合案内・電話交換・行政資料コーナー受付業務
公募型プロポーザル実施要項

1. 目的

本要項は、「久留米市役所本庁舎総合案内・電話交換・行政資料コーナー受付業務」（以下、「本業務」という。）に係る契約の相手方となる事業者の選定にあたり、本公募型プロポーザル（以下、「プロポーザル」という。）の実施方法等、必要な事項を定める。

2. 本業務の概要

（1）事業名

久留米市役所本庁舎総合案内・電話交換・行政資料コーナー受付業務

（2）業務内容

本業務の内容は下記のとおりとし、詳細は「久留米市役所本庁舎総合案内・電話交換・行政資料コーナー受付業務仕様書」（以下「仕様書」という）による。

① 総合案内業務

久留米市役所本庁舎 1 階・受付案内席、及びその周辺において、来庁者の問い合わせや要望、相談への応対を行い、関係部局への取り次ぎを行う。

② 電話交換業務

久留米市役所本庁舎 1 階・電話交換室において、電話による問い合わせや要望、相談への応対を行い、関係部局への取り次ぎを行う。

③ 行政資料コーナー受付

行政目録・統計資料の閲覧提供や有償刊行物の頒布など、行政資料の受付管理業務を行う。

（3）業務期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

（4）業務場所

久留米市役所本庁舎（久留米市城南町 15 番地 3）

3. 提案額の上限

月額 1,976,897 円（消費税及び地方消費税の額を除く）

参考：消費税及び地方消費税の額を含む月額 2,174,586 円

業務期間中合計 78,285,096 円（消費税及び地方消費税の額を含む）

4. 実施形式

公募型

5. スケジュール

公募開始	令和7年12月1日（月）
質問書の提出	令和7年12月1日（月）～令和7年12月15日（月）
参加申込書の提出	令和7年12月1日（月）～令和7年12月15日（月）
質問書に対する回答	令和7年12月19日（金）
資格審査結果通知	令和7年12月26日（金）
企画提案書の提出	令和7年12月1日（月）～令和8年1月9日（金）
プレゼンテーションの実施	令和8年1月14日（水）【予定】
審査結果の通知	令和8年1月23日（金）【予定】
契約締結	令和8年1月下旬【予定】

6. 参加資格

プロポーザルに参加できる者は、参加申込書の提出期限時点で、次に掲げる要件の全てに該当する者とする。

- （1） 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
- （2） 久留米市から指名停止措置を受けていないこと。
- （3） 国税（法人税又は所得税及び消費税をいう。）を完納していること。
- （4） 参加申込者の所在地の区分に応じ、次に定める地方税等を完納していること。
久留米市内：県税、市税及び国民健康保険料（個人事業主に限る）
久留米市以外の福岡県内：県税
- （5） 電子交換所による取引停止処分、主要取引先からの取引停止等の事実があり、経営状態が著しく不健全であると認められる者でないこと。
- （6） 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者でないこと、又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- （7） 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条に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）でないこと、又は法人であってその役員が暴力団員でないこと。
- （8） プライバシーマーク又はISMS・ISO27001を取得していること。

7. 質疑・応答

（1） 質問方法

プロポーザルの実施要項及び仕様書等に関する質問については、質問書（様式第1号）を電子メールに添付して、「17. 問い合わせ先」あてに送信し、着信確認の電話連絡をすること。電話又は口頭による質問は受け付けない。また、質問期限以降の質問は、一切受け付けない。

（2） 期限

令和7年12月15日（月）17時15分まで（必着）

（3）回答方法

令和7年12月19日（金）までに、質問書（様式第1号）に記載したメールアドレスあてに電子メールで回答する。また、必要に応じて市ホームページに掲載する。

8. 参加申し込みの手続き

（1）提出書類

プロポーザルへの参加を希望する者は、本実施要項、仕様書及び関係法令等の各規程を理解した上で、次の書類を提出すること。なお、イ、ウは参加申込期限から3ヶ月以内に発行されたものに限る。

提出書類		部数
① 参加申込書等の提出書類		
ア	参加申込書（様式第2号）	1部
イ	登記事項全部証明書	1部
ウ	納税（滞納なし）証明書（次頁参照）	1部
エ	参加資格に係る申立書（様式第3号）	1部
オ	役員等調書及び照会承諾書（様式第4号）	1部
カ	委任状（様式第5号）（支店等に参加手続き等の委任を行う場合）	1部
キ	損益計算書、貸借対照表、事業報告書又はこれらに類する書類	1部
ク	業務実績書（様式第6号）	1部
ケ	参加資格6（8）が確認できる書類の写し	1部
② 提案書等の提出書類		
コ	企画提案書（「9 企画提案書作成方法」を参照）	8部
サ	価格提案書（様式第7号）	1部

[納税等証明書]

所在地区分に従って法人・個人別に記載されている証明書を提出。

入札等権限を委任する場合、所在地区分は、受任者の営業所の所在地で考えること。

所在地区分			税区分	納税等証明書	
			税目	法人	個人
	市外 (県外)	国税等	法人税、所得税、消費税及び地方消費税	国税に未納がない証明（納税証明書その3の3）	国税に未納がない証明（納税証明書その3の2）
	市外 (県内)	福岡県税	法人事業税、個人事業税	福岡県税に未納がない証明	福岡県税に未納がない証明
	市内	久留米市税	法人市民税、市県民税、固定資産税、軽自動車税	久留米市税に滞納がない証明	久留米市税及び国民健康保険料に滞納がない証明
		久留米国保	国民健康保険	—	明

（例1：市内・法人の場合、「国税等」「福岡県税」「久留米市税」の証明を提出）

（例2：県外の営業所で申請される法人の場合、「国税等」の証明を提出）

（2）提出期間及び時間

上記8（1）提出書類のうち、①参加申込書等の提出期限

- ・ 令和7年12月1日（月）～令和7年12月15日（月）までの午前8時30分から午後5時15分まで（土日祝日を除く）

上記8（1）提出書類のうち、②提案書等の提出期限

- ・ 令和7年12月1日（月）～令和8年1月9日（金）までの午前8時30分から午後5時15分まで（土日祝日及び令和7年12月29日から令和8年1月3日までを除く）

（3）提出方法

持参又は郵送にて提出すること。なお、郵送の場合は、受け取り日時及び配達されたことが証明できる方法によることとし、（2）に記載する提出期限内に到着したものに限り受け付ける。郵便事故等については、市はその責めを負わない。

（4）提出先

「17 問い合わせ先」に記載する担当窓口

9 企画提案書作成方法

（1）様式等の形式

ア 表 紙 「久留米市役所本庁舎総合案内・電話交換・行政資料コーナー受付
業務公募型プロポーザル企画提案書」と記載

イ 様 式 A4版・両面印刷・長辺綴じ

印刷の色は、カラー、白 黒を問わない

ページ番号を付すこと

ウ 文字 横書き（ただし、図表中に使用する文字についてはこの限りではない）

エ 提出部数 8部（正1部、副7部）。副7部は会社名を除くこと

オ 制限枚数 表紙を除き、50ページ以内とする

（2）構成と評価内容

ア 提案書は、下表に示す構成とすること。（「別紙」評価基準を踏まえ、評価項目に沿った記載とすること。なお、価格提案は企画提案書には記載しないものとする。）

イ 提案のポイントに留意し、文章で簡潔に記載すること。

ウ 文章を補完するためにイメージ図又は図面等を使用して差し支えない。ただし、制限枚数の範囲に収めること。

エ 提案書中には会社名が判別できる記載を行わないこと。

評価項目	評価基準
実施方針	電話交換及び総合案内の業務内容を踏まえ、履行にあたっての実施方針（重要なポイント）を記載すること
利用者サービス	多様なニーズへの対応や高齢者、障害者、外国人をはじめとした多様な人への接遇・対応など、本業務のサービス向上に寄与する提案を記載すること
品質管理	マニュアルの整備やモニタリングの方法など、本業務の品質管理についての提案を記載すること
実施体制	配置要員の確保や緊急時を含めた現場体制の確保など、実施体制の確実な確保についての提案を記載すること
管理体制	日常的な業務管理や、クレームやトラブル発生時の指示、サポートなど、適切かつ迅速な管理体制の確保についての提案を記載すること
教育計画	業務開始までの準備計画や継続的な教育訓練計画など、業務に必要なスタッフのスキル確保につながる提案を記載すること
独自提案	上記項目の他、本業務やその他の市の業務、窓口の効率化、利用者サービスの向上等に効果の見込まれる提案を記載すること

10 審査方法

企画提案書等については、プレゼンテーションの実施後に、「久留米市役所本庁舎総合案内・電話交換・行政資料コーナー受付業務プロポーザル審査委員会（以下、「審査

委員会」という。)」が審査する。

(1) プレゼンテーション実施日

令和8年1月14日(水)【予定】

(2) 実施場所

資格審査の結果、資格を有する者に対して別途通知する。

(3) 提案時間 20分

(4) 質疑応答 10分

(5) 参加人数 3人以内

(6) 留意事項

ア 提出した企画提案書のみで提案を行うこと。その他、追加資料等は認めない。

イ プレゼンテーションにおいて、会社名が判る口頭での説明や、画面上での会社名の記載は行わないこと。

ウ 審査は、非公開とする。

エ パソコンの画面等をスクリーンに投影する方法で提案説明を行う場合は、久留米市が準備したプロジェクター及びスクリーンを利用すること。パソコンは提案者が用意すること。

1.1 候補者の選考方法

(1) 評価担当者が提案書類とプレゼンテーション及びヒアリングにより、提案内容を別紙「久留米市役所本庁舎総合案内・電話交換・行政資料コーナー受付業務 企画提案書評価基準」に基づき審査し、評価結果に対する審査委員会の審査を経て、契約の相手方の候補者（以下、「候補者」という。）を選定する。

(2) 失格者を除いた者のうち、総合点が最も高い者を候補者とし、次点の者を次順位候補者とする。また、適切な提案がない場合には、候補者を選定せず、プロポーザルの手続きを中止するものとする。

(3) 最高点の者が複数の場合は、価格提案書の金額が最も安価な者を候補者として選定する。

(4) 非価格点の合計が6割に達しない場合は委託業者としては選定しない。

(5) 提案者が1者であった場合においてもプロポーザルは有効とする。

1.2 審査結果

(1) 通知方法 プレゼンテーション審査を行った全ての者に文書にて通知する。

(2) 通知時期 令和8年1月23日(金)【予定】

1.3 失格事項

次のいずれかに該当した場合は、その者を失格とする。

ア 参加資格要件を満たしていない場合又は満たさなくなった場合

イ 提出書類に虚偽の記載があった場合、または提出書類に不備があった場合

ウ 実施要項で示された、提出期日、提出場所、提出方法、書類作成上の留意事項

等の条件に適合しない書類の提出があった場合

エ 選定結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合

オ プレゼンテーションを正当な理由なく欠席した場合

カ 価格提案書の金額が「3 提案額の上限」を超過した場合

1.4 情報公開及び提供

市は提出された企画提案書等について、久留米市情報公開条例（平成13年9月28日条例第24号）の規定による請求に基づき、第三者に開示することができるものとする。

ただし、法人等の競争上の地位その他正当な利益を害すると認められる情報は非開示となる場合がある。また、本プロポーザルによる契約締結前において、公正又は適正な候補者選定に影響がでる恐れがある情報については決定後の開示とする。

1.5 契約の締結

候補者を決定した後、企画提案書に記載された内容を反映しつつ、必要に応じて候補者と協議し当該業務の仕様書を作成し、その仕様書に基づいて見積書を徴取し、契約を締結する。

なお、選定した候補者との間で協議が整わなかった場合や候補者が失格事項に該当することが判明した場合には、次順位候補者と契約交渉を行う。

1.6 その他

（1）参加辞退の場合

書類提出後、都合により参加を辞退することになった場合は、速やかに書面（様式は任意）により、「1.7 問い合わせ先」に提出すること。

（2）提出書類

ア 提案書の提出は、1者につき1案とする。

イ 提出されたすべての書類は返却しない。また、提出期間後の差し替え及び追加、削除は認めない。

ウ 提出された書類は、提出した者に無断でこのプロポーザルに係る審査以外には利用しない。

エ 本提案にかかる書類作成及び提出費用など、必要な経費は全て企画提案者の負担とする。また、やむを得ない理由等により、プロポーザルを中止することがあるが、この場合、プロポーザル方式に要した費用を本市に請求することはできない。

（3）著作権等の権利

企画提案書の著作権は、当該企画提案書を作成した者に帰属するものとする。ただし、本市と契約に至った者が作成した企画提案書については、市が必要と認める場合には、市は、あらかじめ通知することによりその一部又は全部を無償で使用（複製、

転記又は転写をいう。) することができるものとする。

(4) 異議申立

申請者は、プロポーザル方式の実施後、不知又は内容の不明を理由として、異議を申し立てることはできない。

(5) 予算の議決

本件の契約には、予算の議決を要することから、予算の議決がない場合は契約として成立しない。

(6) 言語及び通貨単位

手続において使用する言語及び通貨単位は、日本語及び日本国通貨に限る。

(7) 誓約書の提出

候補者は契約の際に暴力団排除に係る条項を記載した市指定の誓約書を提出しなければならない。ただし、久留米市の入札参加有資格者名簿に登載されている者は、この限りでない。

1 7 問い合わせ先

久留米市 総務部 財産管理課 (担当：石井、吉田)

所在地：〒830-8520 福岡県久留米市城南町15-3 久留米市役所7階

電話：0942-30-9059

FAX：0942-30-9706

E-mail：zaikan@city.kurume.lg.jp

(別紙)

久留米市役所本庁舎総合案内・電話交換・行政資料コーナー受付業務
 [企画提案書評価基準]

評価項目	評価基準	配点
実施方針	電話交換及び総合案内の業務内容を十分に理解しており、履行にあたっての実施方針（重要なポイント）が適切に示されている	5 点
利用者サービス	多様なニーズへの対応や高齢者、障害者、外国人をはじめとした多様な人への接遇・対応など、本業務のサービスの向上に寄与する提案がなされている	5 点
品質管理	マニュアルの整備やモニタリングの方法など、業務の高い品質管理につながる提案が根拠や実績に基づいて示されている	10 点
実施体制	配置要員の確保や緊急時を含めた現場体制の確保など、実施体制の確実な確保につながる提案が根拠や実績に基づいて示されている	10 点
管理体制	日常的な業務管理や、クレームやトラブル発生時の指示・サポートなど、適切かつ迅速な管理体制の確保につながる提案が根拠や実績に基づいて示されている	10 点
教育計画	業務開始までの準備計画や継続的な教育訓練計画など、業務に必要なスタッフのスキルの確保につながる提案がなされている	5 点
独自提案	上記項目の他、本業務やその他の市の業務、窓口の効率化、利用者サービスの向上等に効果の見込まれる提案がなされている	5 点
業務実績	過去 10 年間に於いて、自治体や民間企業での窓口案内業務や電話交換の受託実績があり、確実に委託業務を遂行できる能力を有している	25 点
価格提案	価格項目の配点×（全ての提案価格のうち最低価格／自社の提案価格）した数値を少数第一位で四捨五入し評価。	25 点
	合計	100 点