

プラスチック分別区分追加に係る
コールセンター運営業務委託

提案競技募集要項

「プラスチック分別区分追加に係るコールセンター運営業務委託」に係る提案競技は、この募集要項によるものとする。

1 提案競技に付する事項

(1) 公示日

令和8年6月16日(火)

(2) 業務名

プラスチック分別区分追加に係るコールセンター運営業務

(3) 業務概要

「基本仕様書」のとおり

なお、実際の契約にあたっては、今回の最優秀提案者の提案内容を勘案し、必要な加除等修正を行ったものを仕様書とします。

(4) 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

(5) 履行場所

〒810-8620 福岡市中央区天神一丁目8番1号 市役所13階
福岡市環境局循環型社会推進部資源循環計画課 外

2 問い合わせ、提出先

福岡市環境局循環型社会推進部資源循環計画課 (市役所13階)

担当：本木、塩川

〒810-8620 福岡市中央区天神一丁目8番1号

電話：092-711-4308

電子メールアドレス：keikaku.EB@city.fukuoka.lg.jp

3 この提案競技に参加する者に必要な資格

次の各号に掲げる資格（以下「参加資格」という。）を有する者でなければこの提案競技に参加することができません。

(1) 地方自治法施行令第167条の4に該当する者でないこと。

(2) この提案競技の公示日から最優秀提案者決定の日（最優秀提案者がなかったときは、この提案競技の終了を宣言した日）までの間に、本市から福岡市競争入札参加停止等措置要領（以下「措置要領」という。）に基づく競争入札参加停止の措置又は排除措置を受けている期間がある者でないこと。

※措置要領が掲示されているホームページアドレス

https://www.city.fukuoka.lg.jp/zaisei/keiyaku_kanri/keiyaku_hp/law_index.html

(3) この提案競技の公示日から最優秀提案者決定の日（最優秀提案者がなかったときは、

この提案競技の終了を宣言した日)までの間に、措置要領別表第1、第2及び第3の各号に規定する措置要件に該当しない者であること。

- (4) 福岡市税を滞納していない者であること。
- (5) 消費税及び地方消費税を滞納していない者であること。
- (6) 会社更生法に基づく更生手続開始の申立てがなされている者（更生手続開始の決定がなされ、競争入札参加資格の再認定を受けた者を除く。）、民事再生法に基づく再生手続開始の申立てがなされている者（再生手続開始の決定がなされ、競争入札参加資格の再認定を受けた者を除く。）、破産法に基づく破産手続開始の申立てがなされている者又は会社法に基づく特別清算開始の申立てがなされている者、手形交換所による取引停止処分を受けている者その他の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。
- (7) 福岡市暴力団排除条例に定める暴力団員又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者でないこと。
- (8) 共同提案の場合は、各共同提案者が(1)～(7)を全て満たし、本提案への単独又は他提案者との共同提案を行っていないこと。

※なお、最優秀提案者に選出された場合であっても契約締結までの間に、措置要領別表第1、第2及び第3の各号に規定する措置要件に該当した場合又は本市に提出した書類又は電子ファイルに虚偽の記載をし、若しくは重要な事実について記載をしなかったことが判明した場合は、契約の相手方としないことがあります。

4 提案競技参加申請の方法

(1) 提出期間

令和8年6月16日(火)から令和8年7月3日(金)まで
(土曜日・日曜日・祝日を除く午前10時から午後5時まで)

(2) 提出方法

提出書類については、各1部を提出場所へ直接お持ちください。郵送の場合は、特定記録又は簡易書留とし、提出期限までに必着でお願いします。電子メールの場合、標題は「【プラスチック分別区分追加に係るコールセンター運營業務】参加申込(事業者名)」とし、未受領防止のため、提出を行った旨を上記「2 問い合わせ、提出先」に電話で連絡してください。

(3) 提出場所

「2 問い合わせ、提出先」に同じ。

(4) 提出書類

- ① 共同の場合は、それぞれの法人の書類を提出してください。提出の際には(様式1)の添付書類の右下の余白に共同参加の相手を記載してください。
- ② 「福岡市・水道局・交通局競争入札有資格者名簿」又は「福岡市・水道局・交通

局特定調達契約等に係る競争入札有資格者名簿」に登載されている者であり、当該登載の有効期間内にこの提案募集の公示日、又は提案競技参加申請期限日が含まれている者にあつては、③～⑥の提出を免除します。

提出書類	説明
① 提案競技参加申込書 (様式1)	・提案競技参加申込書については、代表する事業者が作成すること。
② 委任状(様式2)	・この提案競技の案件に係る市との取引を代理人(支店長、営業所長等)に行わせる場合は、委任状を作成して提出すること。
③ 【法人】 登記事項証明書(全部 事項証明)	・法務局発行の「現在事項全部証明書」(履歴事項全部証明書でも可) ・発行後3か月以内の原本であること。
④ 【個人】 身分証明書及び登記さ れていないことの証明 書	・本籍地の市区町村発行の身分証明書(市区町村によっては「*身元証明書」という名称で取り扱っているところもある)※身分証明書とは、後見登記、破産等の通知を受けていないことを証明するものです。 ・法務局又は地方法務局発行の登記されていないことの証明書(登記されていないことの証明書とは、成年被後見人、被保佐人等の登記がされていないことを証明するもの) ・身分証明書と登記されていないことの証明書は、両方提出が必要です。
⑤ 福岡市税を滞納してい ないことの証明書	・福岡市内に本店又は支店等の事業所を有する者については、福岡市発行の納税証明のうち「市税に係る徴収金(本税及び延滞金等)に滞納がないことの証明」がなされているものを提出すること。 ・発行後3か月以内の原本であること。
⑥ 消費税及び地方消費税 納税証明書	・本社所在地の所轄の税務署発行の証明書 ・証明書の種類は「納税証明書(その3)」とする。 (「その3の2」「その3の3」でも可) ・発行後3か月以内の原本であること。

⑦ 誓約書（様式3）	・代表者の所在地、商号又は名称、代表者役職名、氏名を記入し、印鑑は実印を使用すること。
⑧ 役員名簿（様式4）	・市の事務事業から暴力団を排除するため、福岡県警本部へ照会するために使用する。 ・代表者及び役員（③の委任状を提出する場合は代理人を含む。）の氏名、フリガナ、生年月日、性別を記入すること。
⑨ 直近の決算2年分の財務諸表の写し	【法人の場合】 ・直近決算2年分の貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書の写しを提出すること。 【個人の場合】 ・個人用財務諸表（様式5）をもとに作成のうえ提出
⑩ 会社概要	事業概要がわかるパンフレットでも可。
⑪ 地場中小企業に関する申立書（様式6）	・福岡市に主たる事務所を有しており、かつ中小企業（※）（みなし大企業（※）を除く）である場合に提出すること。

※1 中小企業とは、中小企業基本法に定める「中小企業者」の定義による（個人は除く）。

※2 みなし大企業とは次の(i)～(v)に該当する者をいう。

- (i) 発行済み株式の総数又は出資価格の総額の2分の1以上を同一の大企業が所有している中小企業
- (ii) 発行済株式の総数又は出資価格の総額の3分の2以上を大企業が所有している中小企業
- (iii) 大企業の役員又は職員を兼ねている者が役員総数の2分の1以上を占めている中小企業
- (iv) 発行済株式の総数又は出資価格の総額を(i)～(iii)に該当する中小企業が所有している中小企業
- (v) (i)～(iii)に該当する中小企業の役員又は職員を兼ねている者が役員総数の全てを占めている中小企業

5 参加資格の確認

- (1) 提案競技参加資格審査の結果は、令和8年7月6日（月）までに参加申込書に記載された担当者（以下「担当者」という）宛に電子メールで通知します。
- (2) 期限までに申請書等を提出しなかった者及び参加資格がないと確認された者は、こ

の提案競技に参加することができません。

なお、参加資格があると確認された者であっても、当該確認後、上記4の参加資格を満たさないことが明らかになったときは、参加資格を取り消すことがあります。

6 提案競技に関する質問及び回答

(1) 質問の方法

「提案競技質問書（様式7）」の様式により、電子メールでのみ受け付けます。その際、メール件名は以下のとおりにしてください。また未受領防止のため、提出を行った旨を上記「2 問い合わせ、提出先」に電話で連絡してください。

【件名】（事業者名）質問書・プラスチック分別区分追加に係るコールセンター運營業務
提案競技

(2) 質問受付期間

令和8年6月17日（水）から令和8年6月24日（水）17時まで

(3) 回答の方法

回答は電子メールで令和8年6月29日（月）までに返信します。なお、質問及び回答については、質問者名を伏せたうえで、本市ホームページ上に公開します。その際、いただいた質問文については、原則として原文のまま掲載しますが、明らかに誤字・脱字と認められる場合は、当方にて補正したうえで掲載いたします。

【掲載場所】

福岡市ホームページ>経済・産業・ビジネス>契約・入札・公共工事・公募>契約情報（契約課以外の入札、提案競技・指定管理など）各所管課が公募する競争入札、提案競技等>質問と回答

7 提案書の提出

「基本仕様書」を確認のうえ、以下に従って提案書の作成を行ってください。提案競技参加者は、1社につき1つの提案しか行うことができません。

(1) 提出期間

令和8年7月7日（火）から令和8年7月10日（金）まで
（土曜日・日曜日・祝日を除く午前10時から午後5時まで）

(2) 提出方法

提案書は、提出場所へ持参及び郵送してください。郵送の場合は、特定記録又は簡易書留とし、提出期限までに必着をお願いします。

また、電子メールの提出は、メール件名を以下のとおりにしてください。未受領防止のため、提出を行った旨を上記「2 問い合わせ、提出先」に電話で連絡してください。

【件名】「【プラスチック分別区分追加に係るコールセンター運營業務】企画提案書（事業者名）」

(3) 提出先

「2 問い合わせ、提出先」に同じ。

(4) 提案内容

「基本仕様書」中に記載している内容等を十分に踏まえ、下記(6)「評価項目等」について、提案者の持つ知識や経験等を最大限に活かした提案とすること。また、提案内容は、曖昧または過度な表現(内容)とならないように留意すること。専門知識を有しない者にも理解できるよう配慮し、図や表などを適宜使用するなど見やすく明確な提案書を作成すること。なお、業務推進体制について、様式10を参考として提出すること。

(5) 提出書類

提出書類	説明
企画提案書 (8部及び電子データ)	<ul style="list-style-type: none">書式は自由、A4サイズ横、横書きで出力(両面印刷、長辺綴じ)することを前提、15ページ以内(表紙、目次除く)とし、ページ番号を付してください。文字サイズは、12ポイント以上とする。(図表中の文字については除く)フォントの指定はなし。提案事業者名(事業者のシンボルマークを含む)が分からないようにしてください。作成の詳細については、「基本仕様書」を参照してください。(5)に掲げる「評価項目」を各編の見出しとして、「評価の視点」が確認できるように提案内容を記載すること。表紙には、標題「プラスチック分別区分追加に係るコールセンター運営業務委託」、提出年月日、事前に通知する提案者記号(A社、B社など)のみを記載すること。目次は、提案書表紙の次のページとすること。
見積書 (様式任意) (8部及び電子データ)	<ul style="list-style-type: none">提案事業者名(事業者のシンボルマークを含む。)及び代表者印が分からないようにしてください。経費の内訳について、できる限り詳細に分けて記載すること。

(6) 評価項目等

評価項目表

評価項目	評価の視点	配点	
1 提案の概要	・本業務の目的や意図を理解し、それらを踏まえた提案となっているか。 ・実施方法等が具体的で、実現性があるか。	15	
2 業務の遂行体制	・実施体制は事業を円滑に行ううえで十分か。 ・業務内容に応じたスタッフへの研修やマニュアルの作成など、確実に業務を遂行できるか。 ・福岡市の役割やその負担が過度なものとなっていないか。	15	
3 業務手法等		40	
コールセンター	(1)対応品質	・対応の丁寧さ、傾聴姿勢、クレーム対応スキル、外国語対応など、市民の不安を軽減するコミュニケーション能力が確保される取組や体制があるか。 ・FAQの更新やセンター内での情報共有、指導体制など正確で一貫性のある回答ができる体制があるか。	15
	(2)問合せ記録・分析の仕組み	・市民の声を分析し、問い合わせ傾向などをデータ化するなど、本市へフィードバックできる体制があるか。	10
	(3)個人情報保護とセキュリティ管理の適切さ	情報管理体制、事故防止策、スタッフへの教育は十分か。	15
4 効果的な提案	・仕様書に記載以外の加点すべき自由提案があるか。	5	
5 地場中小企業	・福岡市に主たる事務所を有し、かつ中小企業(みなし大企業を除く)であること。	5	
6 見積額	・事業内容に見合った適正経費で積算されているか。	20	
合計		100	

(7) その他

過去5年間に本業務と同種または類似業務の実績がある場合は、「実績表(様式9)」に記載のうえ、提案書と併せて提出してください。様式9については、前述の提案者記号のみ記載してください。

8 プレゼンテーション

提案書の提出後、提案競技参加者による提案内容のプレゼンテーション及び質疑応答を行います。

(1) 実施日（予定）

令和8年7月17日（金）

(2) 実施場所

福岡市中央区天神一丁目8番1号 市役所内会議室（予定）

(3) 提案時間

各社30分程度とします。（提案書説明20分、質疑応答10分程度を予定）

※当日の参加者数の状況によっては、提案時間、質疑応答時間が変更となる可能性があります。

(4) 注意事項

① 提案書内容に沿った説明をお願いします。提案書に全く記載のない内容についての説明（口頭説明のみの追加提案等）は認められません。

② 出席者は1社あたり3名までとします。プレゼンテーションは、本業務の業務遂行責任者が行ってください。その後の質疑応答の中で、適宜ご発言いただくことは問題ありません。

③ 当方にて、下記の機材は用意いたしますので、必要な場合は事前にご連絡ください。他にも必要な機材がある場合は、提案者側でご用意ください。設営及び撤収時間は計5分以内をお願いします。

④ 実施日時、実施場所及び各社の開始時刻につきましては、別途通知させていただきます。

【当方で準備する機材】

①液晶プロジェクター（製造元：EPSON、品番：EB-S41）×1

②スクリーン×1

(5) その他

必要に応じて、提出された提案書についての書類選考を実施する場合があります。この場合、プレゼンテーションは書類選考通過者のみの実施となりますので、別途通知いたします。

9 審査、選出方法

(1) 審査

提案競技参加者から提出された提案の審査は、本市が設置する「プラスチック分別区分追加に係るコールセンター運営業務委託提案競技に係る選定委員会」にて行い、最優秀提案者を選出します。ただし、委員会の評価点が満点の6割に満たない場合は、選考の対象としません。

(2) 審査結果

審査結果（選出または非選出）は、全ての提案競技参加者へ令和8年7月21日（火）（予定）までに通知します。最優秀提案者名は、福岡市ホームページで公開しま

す。

10 企画提案上限価格

17,780,563円（消費税及び地方消費税を含む）

上記金額は今回の提案に係る上限額となります。

11 契約

審査結果通知後速やかに、最優秀提案者と協議を行い、最優秀提案者を特命随意契約相手方候補者として手続きのうえ、契約条件などで合意に至った後、プラスチック分別区分追加に係るコールセンター運營業務委託契約を行います。最優秀提案者と契約条件などで合意に至らなかった場合には、次点の提案者と契約を前提に協議を行います。

12 留意事項

- (1) 契約締結日は令和8年7月21日以降となります。
- (2) 提案に係る費用は、全て提案者の負担とします。
- (3) 提案書等の書類は一切返却しません。なお、当該提出書類を提案競技参加者に無断で使用することはありません。
- (4) 提案の内容は、契約を締結した際に提案者が責任を持って必ず履行できる内容としてください。
- (5) 提案競技参加を辞退する者は、令和8年7月8日（水）17時までに「提案参加辞退届（様式4）」を提出してください。
- (6) 提案書の提出期限までに提案書を提出しなかった場合は、提案競技参加を辞退したものとみなします。
- (7) 交付した書類は、提案書作成以外の目的に利用することはできません。
- (8) 審査結果に関する質問等には一切回答いたしません。
- (9) 提案競技において使用する言語及び通貨は、商標及び固有名称を除き日本語並びに日本国通貨に限るものとし、使用する通貨単位は「円」とします。

13 スケジュール

	項 目	期 日	備 考
1	公募開始 (公示日)	6月16日(火)	
2	質問受付	6月17日(水)	
3	質問 〆 切	6月24日(水) 17時	
4	質問回答	6月29日(月)	
5	参加申請 〆 切	7月3日(金) 17時	辞退の締切は7月8日(水)です。
6	参加資格通知	7月6日(月)	有資格者へ提案者記号(「A社」「B社」などの記号)を併せて通知します。
7	提案書提出 〆 切	7月10日(金) 17時	・7月7日(月)10時から受付を開始します。 ・「7 提案書の提出」をご確認の上、作成、提出をお願いします。 ・書類選考を実施する可能性があります。
8	提案内容 プレゼンテーション	7月17日(金) ※予定	当日の会場及び日程等について事前に通知します。
9	最優秀提案者の決定 (審査結果の通知)	7月21日(火) ※予定	

14 添付資料

【別紙1】基本仕様書

【別紙2】評価項目及び配点

(様式1) 提案競技参加申込書

(様式2) 委任状

(様式3) 誓約書

(様式4) 役員名簿

(様式5) 個人用財務諸表

(様式6) 地場中小企業に関する申立書

(様式7) 提案競技質問書

(様式8) 提案競技参加申込辞退届

(様式9) 実績表

(様式10) 配置計画 ※参考