

横浜市コールセンター運営業務委託に関する  
サウンディング型市場調査

実施要領

令和6年1月

横浜市市民局

広聴相談課

# 横浜市コールセンター運營業務について、 事業者の皆様との「対話」(サウンディング調査)を実施します。

横浜市では市政や施設、公共交通、生活情報などに関する問合せへの対応のほか、区役所代表電話や市役所代表電話の交換業務を実施しています。デジタル化の進捗など市民のライフスタイルが変化していく中で、今後の当該業務の検討の参考とするため、事業者の皆様を対象にサウンディング調査を実施します。

## 1 事業の概要

あくまで現時点で想定している内容のため、今後、変更する場合があります。

### (1) 件名

横浜市コールセンター運營業務委託

### (2) 契約期間 (予定)

#### ア 構築期間

契約日から令和6年11月30日まで

(約4か月間を想定)

#### イ 運営期間

令和6年12月1日から令和11年11月30日まで

(地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)

## 2 対話の概要

対話はアイデア及びノウハウの保護のため、個別に実施します。

### (1) 日時

令和6年2月5日(月)～2月15日(木)までの本市が指定する日

※申し込みいただいた後、個別に調整させていただきます。

※1事業者あたり、1時間程度を予定しています。

### (2) 場所

横浜市庁舎 会議室 (横浜市中区本町6丁目50番地の10)

### (3) 対象者

過去5年の間に国又は地方公共団体のコールセンター運營業務の実績を有する事業者

### (4) 対話内容

「ヒアリングシート(様式2)」をもとに対話を実施します。

### 3 対話参加の申込方法及び提出資料（事前申込制）

#### (1) 申込方法（必須）

「エントリーシート（様式1）」に必要事項を記入し、電子メールへ添付の上、下記申込先に御提出ください。

※対話に参加する人数は、事業者ごとに3名以内としてください。

**【提出期限】** 令和6年1月19日（金）午後5時

**【申込先】** 横浜市市民局広聴相談課

電子メール：sh-call@city.yokohama.jp

※メール件名は、「**【対話参加申込】** + 事業者名」としてください。

#### (2) 対話に関する質問について（任意）

対話に関する質問がある場合は、「質問シート（様式3）」に記入いただき、電子メールへ添付の上、下記申込先に御提出ください。（電話や来訪などによる質問には対応できません。）

質問に対する回答は、公平性を担保するため、対話に参加する全ての事業者に電子メールで共有します。なお、質問への回答は1月26日（金）を予定していますが、質問の内容によっては、回答できない場合や回答までに期間を要する場合があります。

**【提出期限】** 令和6年1月19日（金）午後5時

**【申込先】** 横浜市市民局広聴相談課

電子メール：sh-call@city.yokohama.jp

※メール件名は、「**【質問シート提出】** + 事業者名」としてください。

#### (3) 提出書類（必須）

「ヒアリングシート（様式2）」及び「国又は地方公共団体のコールセンター運営業務の実績」を有することが確認できる書類の写し（契約書、仕様書等）を電子メールへ添付の上、下記申込先に御提出ください。

また、その他、御提案いただける資料がある場合は、対話当日に御持参ください。

**【提出期限】** 対話実施日の3営業日前の午後5時

**【申込先】** 横浜市市民局広聴相談課

電子メール：sh-call@city.yokohama.jp

※メール件名は、「**【書類提出】** + 事業者名」としてください。

## 4 提出書類の記入内容

「ヒアリングシート（様式2）」をもとに対話を実施します。可能な限り具体的に御記入をお願いします。

## 5 留意事項（必ず御確認の上、お申し込みください。）

### (1) 参加及び対話内容の取扱い

対話への参加実績は、事業者公募における評価の対象とはなりません。

対話内容は、今後の検討において参考とさせていただきます。ただし、双方の発言とも、あくまでも対話時点での内容のものとし、今後について何ら約束するものではありません。

### (2) 対話に要する費用

対話への参加に要する費用は、参加される事業者の負担とします。

### (3) 対話への協力

必要に応じて追加の対話や質問等（文書照会含む。）を行うことがあります。

その際は、御協力をお願いします。

### (4) 実施結果の公表

ア 対話の実施結果については、概要を市ホームページ等で公表します。

イ 公表にあたっては、事前に参加された事業者に内容の確認を行います。

ウ 参加された事業者の名称、事業ノウハウにかかる内容は、公表しません。

ただし、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」等関連規定に基づき、公開の対象になることがあります。

### (5) 参加除外条件

次のいずれかに該当する場合は、対話の対象者として認めないこととします。

ア 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8条第2項第1号の処分を受けている団体若しくはその代表者、主宰者その他の構成員又は当該構成員を含む団体

イ 横浜市暴力団排除条例（平成23年12月横浜市条例第51号）第2条第2号に規定する暴力団、同条第4号に規定する暴力団員等、同条第5号に規定する暴力団経営支配法人等又は同条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者（法人その他の団体にあつては、その役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいう。）が暴力団員等と密接な関係を有すると認められるものをいう。）

ウ 神奈川県暴力団排除条例（平成22年神奈川県条例第75号）第23条第1項又は第2項に違反している事実がある者

## 6 お問い合わせ先

担 当	横浜市市民局広聴相談課
住 所	横浜市中区本町6丁目50番地の10 横浜市役所3階市民相談室
電 話	045 (671) 2117
電子メール	<a href="mailto:sh-call@city.yokohama.jp">sh-call@city.yokohama.jp</a>