

制約付き一般競争入札を行いますので、金沢市契約規則（平成15年規則第1号）第3条の規定により公告します。

令和4年6月2日

金沢市公営企業管理者 平嶋正実
(公印省略)

- 1 入札対象業務 業務名 金沢市企業局コールセンター運営業務委託
業務箇所 金沢市広岡3丁目3番30号 金沢市企業局庁舎1階
業務期間 令和4年10月1日から令和7年9月30日まで
業務概要 (1) コールセンター受付体制の確保
(2) コールセンター受付等業務（電話受付事務、総合案内・各種問合せ対応、端末入力事務、お客さまの意見・要望の集約及び業務改善策の提示）
(3) コールセンターの時間外運営への対応
(4) 口座振替依頼書の発送業務
(5) 入力済み伝票の整理保管
(6) 外国語の対応
(7) お客さま満足度調査の実施
(8) 報告書、提案書等作成事務
(9) その他コールセンター業務
(10) 委託業務の引継ぎ

本業務は、郵便入札対象業務とします。

- 2 入札参加資格 次に掲げる要件を全て満たす者としてします。
① 平成24年4月1日以降に、上水道事業又は下水道事業に関する受付業務を行うコールセンターの運営実績を有すること。（ただし、専ら人材派遣のみを行う業務を除く。）
② （一財）日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステムの資格・認証を取得している者。
③ 国税及び本市の市税を滞納していないこと。
④ 当該業務の競争参加申請書の提出期間の最終日から当該業務の入札日までの間、金沢市入札参加資格者指名停止措置要領に基づく指名停止期間中でないこと。
⑤ 役員（役員として登記又は届出されていないが、事実上経営に参画している者を含む。）が、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条第6号に規定する暴力団員又は暴力団関係者（暴力団の構成員及び暴力団に協力し、又は関与する等これと交わりを持つ者をいう。）と認められる者でないこと。
- 3 入札参加申込 競争参加申請書 1部
手続 提出場所 金沢市広岡3丁目3番30号 金沢市企業局1階
お客さまサービス課（直接持参又は郵送）
提出期間 令和4年6月21日（火）〔午前9時から午後5時30分まで〕及び
令和4年6月22日（水）〔午前9時から午後5時30分まで〕（時間厳守、郵送の場合は必着）
※競争参加申請書は、下記アドレスからダウンロードしてください。
<https://www2.city.kanazawa.ishikawa.jp/bid/notice/kakuka>
- 4 契約の条項等 契約書は、下記アドレスから縦覧することができます。
を示す場所 <https://www2.city.kanazawa.ishikawa.jp/bid/notice/kakuka>
- 5 仕様書等の閲 仕様書等は、下記アドレスからダウンロードしてください。
覧方法 <https://www2.city.kanazawa.ishikawa.jp/bid/notice/kakuka>
- 6 仕様書等の質 仕様書等に関して質問がある場合は、次に従い書面（様式自由、記名のこと。）により提出してください。
問及び回答 質 問：令和4年6月9日（木）正午まで（郵送の場合は必着）
回 答：令和4年6月14日（火）までに、金沢市企業局ホームページにおいて公開
- 7 入札執行場所 金沢市広岡3丁目3番30号 金沢市企業局1階 101会議室
及び日時等 令和4年7月1日（金） 午前10時00分
入札書は、下記の期限までに郵送又は持参してください。
期 限：令和4年6月30日（木） 午後5時30分（期限厳守）
提出先：金沢市企業局お客さまサービス課

詳細は、17（郵送の場合の注意事項）及び18（持参する場合の注意事項）のとおりです。

- 8 再度入札 (1) 再度入札は1回とします（第1回を含めて2回）。
(2) 再度入札となった場合は、令和4年7月6日（水）午後5時30分までに金沢市企業局お客さまサービス課に入札書を郵送又は持参してください。
- 9 入札方法 入札金額は、業務期間における総額を、業務月数(36か月)で除した月額を記載してください。
入札金額は、消費税及び地方消費税相当額を除いた金額を記載してください。
別紙、入札書記載例（下記アドレスからダウンロードしてください。）を参照してください。
<https://www2.city.kanazawa.ishikawa.jp/bid/notice/kakuka>
- 10 積算内訳書の提出 (1) 中封筒に、入札書に記載される入札金額に対応した積算内訳書を同封してください。
(2) 積算内訳書の添付がないときは、入札に参加できません。
(3) 積算内訳書の様式は、下記アドレスからダウンロードしてください（自由様式不可）。
<https://www2.city.kanazawa.ishikawa.jp/bid/notice/kakuka>
(4) 再度入札においては、積算内訳書の提出は不要です。
- 11 入札参加資格審査 開札時点では、落札を保留して、予定価格の制限の範囲内で最低の価格をもって申込みをした者を落札候補者として入札参加資格の審査を行います。
このため、入札参加申請者は、次の書類を本業務の入札日時までに用意してください。
また、落札候補者とする旨の宣言又は通知を受けた者は、当該宣言又は通知を受けた日の翌日（その日が休日の場合は、その直後の休日でない日）正午まで（時間厳守）に金沢市企業局お客さまサービス課へ直接お持ちください。
(1) 競争参加資格確認申請書
(2) 業務実績調書（入札参加資格①の確認書類です。）
※業務実績調書に記載した業務について、契約書の写し及び仕様書等、業務実績や業務内容のわかる書類の写しを添付してください。
※必要に応じて追加資料の提出を求める場合があります。
(3) プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステムの資格・認証の取得を証明する証明書の写し（入札参加資格要件②の確認書類です。）
(4) 国税及び本市の市税を滞納していないことを証明するもの（入札参加資格要件③の確認書類です。）
なお、(1)、(2)の書類は、下記アドレスからダウンロードしてください。
<https://www2.city.kanazawa.ishikawa.jp/bid/notice/kakuka>
- 12 落札者の決定 落札候補者の入札参加資格を審査し、落札候補者が入札参加資格を有していると認めた場合には、落札者として決定し、その旨を通知します。
- 13 入札保証金 免除
- 14 契約保証金 要（契約を締結する者が納付すべき契約保証金の額は、契約金額（年額）の100分の10以上とします。）
ただし、金沢市契約規則の規定により契約保証金に代えて、担保を提供し、又は納付の免除を受けることができます。
- 15 契約書の要否 要
- 16 最低制限価格制度 この入札は、最低制限価格制度を適用します。
- 17 郵送の場合の注意事項 (1) 一般書留又は簡易書留の方法で郵送してください。
(2) 表封筒・中封筒の二重封筒とし、表封筒に入札書在中の旨を朱書きで記載し、中封筒に入札参加者の商号又は名称、入札件名及び当該日時を記載してください。
(3) 積算内訳書その他の入札書と併せて提出が必要な書類については、中封筒に同封してください。
(4) 入札書が到達期限までに到達しない場合は、欠席扱いとなります。
(5) 郵便入札に要する費用は、全て入札参加者の負担となります。
- 18 持参する場合の注意事項 直接持参する場合は、郵送する場合の表封筒を省略できます。中封筒の記載項目、封かんの方法、提出期限は郵送の場合と同じです。受領確認が必要な場合は、入札件名と入札参加者の商号又は名称を記入した受領票をお持ちください。
- 19 入札に関する無効事項 (1) 入札参加資格のない者が入札した場合
(2) 入札に参加しようとする者が協定して入札した場合又は入札に際し不正の行為があった場合

- (3) 同一事項の入札に対し二つ以上入札した場合
- (4) 金沢市企業局所定の入札書を使用しない場合
- (5) 他人の代理人を兼ね二人以上の代理をした場合
- (6) 入札者の記名押印がない場合又は入札書の記載事項が不明確な場合
- (7) 入札書の記載事項を訂正し、訂正事項に訂正印がない場合
(ただし、入札金額を訂正した場合は、訂正印を押しても無効とします。)
- (8) 再度入札にあたり、直前の入札の最低価格以上の入札をした場合
- (9) 同一入札に参加する複数の者が次に掲げる基準（以下「基準」という。）に該当する場合は、基準に該当した者の入札は無効として取り扱います。ただし、入札執行の完了に至るまでに基準に該当する事実が判明し、基準に該当する1者を除く全てが入札を辞退した場合には、残る1者の入札は有効として取り扱うものとします。
 - ① 次に掲げる資本関係がある場合（子会社又は子会社の一方が更生会社又は再生手続が存続中の会社である場合を除く。）
 - ア 親会社と子会社の関係にある場合
 - イ 親会社を同じくする子会社同士の関係にある場合
 - ② 次に掲げる人的関係がある場合
 - ア 一方の会社の役員が他方の役員を現に兼ねている場合（会社の一方が更生会社又は再生手続が存続中の会社である場合を除く。）
 - イ 一方の会社の役員が他方の会社の管財人を現に兼ねている場合
 - ③ 事業協同組合等と組合員の関係にある場合
 - ④ その他入札の適正さが阻害されると認められる場合

20 翌年度以後の
契約

- (1) 令和5年度以後、当該業務の契約に係る金沢市企業局の予算額が前年度に比較して減額され、又は予算がない場合は、金沢市企業局はこの契約を変更し、又は解除することができます。また、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に規定する指定管理者に行わせることとした場合も同様とします。
- (2) 前項の規定によりこの契約を解除されたときは、金沢市企業局に対しその損害の賠償を求めることはできません。
- (3) 令和5年度以後に、価格の変動、委託内容の変更等があった場合は、協議の上、契約額を定めます。

21 その他の事項

- (1) 入札書には、消費税及び地方消費税相当額を除いた金額を記載してください。
- (2) 無効事項に該当する入札者は、再度入札に参加できません。
- (3) この公告及び詳細については、金沢市企業局お客さまサービス課までお問い合わせください。電話(076) 220-2771