

次のとおり一般競争入札に付しますので、地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 6 第 1 項及び奈良市契約規則（昭和 40 年奈良市規則第 43 号）第 2 条の規定により公告します。

令和 7 年 11 月 21 日

奈良市長 仲 川 元 庸

1 入札に付する事項

- (1) 業務名 奈良市役所コールセンター構築及び運営業務委託
- (2) 業務期間 令和 8 年 3 月 1 日から令和 11 年 2 月 28 日まで
(ただし構築作業は本契約を結んだ日から行うものとする。)
(契約の形態は、地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約とする。)
- (3) 業務概要 「奈良市役所コールセンター構築及び運営業務委託仕様書」に記載のとおり

2 入札に参加する者に必要な資格に関する事項

本入札に参加できる者は、単独事業者又は共同企業体のいずれかによるものとし、次に掲げるそれぞれの要件を全て満たすものとする。

(1) 単独事業者の要件

- (ア) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当していない者であること。
- (イ) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）の規定による更生手続開始の申立て及び民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）の規定による再生手続開始の申立てがなされていない者であること。（会社更生法の規定による更生計画認可又は民事再生法の規定による再生計画認可の決定を受けている者を除く。）
- (ウ) 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 2 号に掲げる暴力団及び同条第 6 号に規定する暴力団員である役職員を有する団体並びに それらの利益となる活動を行う者でないこと。
- (エ) 奈良市の入札参加停止措置要領に基づく入札参加停止期間中でないこと。
- (オ) 国税及び奈良市税を滞納していないこと。
- (カ) 地方公共団体（中核市（類似規模を含む。）、政令指定都市、都道府県）のコールセンター運営業務を現在履行している者又は公告日から起算して過去 3 年以内に履行した実績を有する者であること。
- (キ) プライバシーマークの認定及び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。

(2) 共同企業体の要件

- (ア) 共同企業体（以下「JV」という。）を構成するすべての事業者について、2（1）（ア）～（オ）を満たすことが必要である。2（1）（カ）については、コールセンターを運営する事業者が満たすことが必要である。（キ）については、構築事業者と運営事業者がそれぞれ満たすこと。
- (イ) JV を結成する場合は、代表者を決める必要がある。なお、JV を構成する全ての事業者は、複数の JV に所属することができない。また、JV に所属しながら単独で入札への参加についても、行うことができない。

(ウ) 参加申請や質問等は代表者が代表して行うものとし、市からの通知や回答等についても代表者のみに行う。

(エ) 入札参加申請書については、(様式第2号)を使用すること。また、(様式第5号) 業務実績証明書は、まとめて1つの調書とすること。会社概要(様式自由)については、JVを構成するすべての事業者について提出すること。

3 仕様書等を示す日時及び場所

(1) 日時

令和7年11月21日から令和7年12月10日まで(奈良市の休日を定める条例(平成元年奈良市条例第3号)に規定する市の休日を除く。)の午前9時から午後5時まで(正午から午後1時までを除く。)

(2) 場所

奈良市総務部総務課(奈良市ホームページにも公表しています。)

4 提出書類等に関する質問の受付

(1) 質問期間

公告日から令和7年11月27日午後5時まで

(2) 質問の様式

「奈良市役所コールセンター構築及び運営業務委託質問書」(様式第6号)を使用してください。

(3) 提出方法

(2)の様式に質問を記入し、電子メールに添付して送信してください。なお、電子メールの件名は、「奈良市役所コールセンター構築及び運営業務委託に関する質問」としてください。

(4) 送付先電子メールアドレス

soumu@city.nara.lg.jp

(5) 回答方法

令和7年12月2日午後5時までに電子メールで質問者全てに送付するとともに奈良市ホームページにおいて公表します。なお、受付期限後の質問には、一切応じられません。

5 入開札の日時及び場所

(1) 日時

令和7年12月11日 午後2時00分

(2) 場所

奈良市役所 入札室

6 入札保証金に関する事項

入札に際しては、奈良市契約規則第4条に定める所定の入札保証金を納めなければならない。ただし、同条第2項に該当する場合は、これを免除します。

7 入札参加申請

(1) 入札参加を申請する者は、次に掲げる書類を各1部ずつ提出してください。

(ア) (様式第1号) 入札参加申請書

(イ) (様式第2号) 入札参加申請書(共同企業体用) ※共同企業体での参加の場合

(ウ) (様式第3号) 共同企業体協定書 ※共同企業体での参加の場合

(エ) (様式第4号) 共同企業体に係る委任状 ※共同企業体での参加の場合

(オ) 会社概要 (様式自由)

(カ) 令和7年度奈良市・奈良市企業局物品購入等入札参加資格者でないものにあつては、以下の書類を提出すること。

① 納税証明書の写し

- i 奈良市内の事業者 (奈良市外の業者で市内に支店・営業所を有するものを含む。)
[奈良市市民税課で証明]
当該年度分と過去2年分の市・県民税 (法人にあつては法人市民税) 及び固定資産税 (入札参加申請時において当該年度分が確定していない場合は、過去2年分)
- ii 奈良市外の事業者 [国税納税地を管轄する税務署で証明]
その3、その3の2又はその3の3

② 商業登記履歴事項全部事項証明書の写し (発行後3か月以内のもの。)

(キ) (様式第5号) 業務実績調書

※業務実績調書と実績を確認する書類の内容は一致させてください。

※上記2「入札に参加する者に必要な資格に関する事項」における(1)(カ)について、当該業務にかかる受注形態、内容等が判断できる資料 (契約書及び仕様書等) の写しを添付してください。

※上記6「入札保証金に関する事項」に該当する場合についても当該実績を提出してください。

(ク) 2 (1) (キ) について登録年等を明記し、写しを添付してください。

(ケ) 従事者名簿 (自由様式)

(2) 入札参加申請方法

令和7年11月21日から令和7年12月2日まで (奈良市の休日を定める条例に規定する市の休日を除く。) の午前9時から午後5時まで (正午から午後1時までを除く。) に、奈良市総務部総務課に (1) の書類を持参または送付 (信書便) してください。 (送付の場合は提出期限内必着)

(3) 入札参加者の決定通知

令和7年12月4日までに入札への参加の可否を通知します。なお、入札参加決定通知後において入札参加不適格要件が判明した場合は、入札に参加できません。

8 入札に関する事項

(1) 入札方法

- ・入札は、持参入札により行うものとします。
- ・入札書 (様式第7号) に記載する金額は月額 (※1) を記載するものとします。
- ・入札書は、封筒に入れて封印し、封筒中央に「入札書」の文字、封筒裏面に業者名を記入してください。
- ・落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の100分の10に相当する額を加算した金額 (その金額に1円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額) をもって落札価格としますので、入札者は、消費税に係る課税事業者、免除事業者の別を問わず、見積もった金額の110分の100に相当する金額を入札書に記載してください。

(※1) 総額の見積額を36 (か月分) で除した1か月分 (税抜き)

(2) 再度入札

再度入札は1回を限度とします。

(3) 入札の無効

次のいずれかに該当する入札は、無効とします。

- (ア) 入札に参加する資格のない者のした入札
- (イ) 入札保証金を必要とする場合において、入札保証金を納付したことを確認できる書類が同封されていない入札
- (ウ) 委任状を持参しない代理人等による入札（年間を通じて委任されている者を除く。）
- (エ) 入札書に記名押印のない入札
- (オ) 入札金額その他重要事項の記載が不明確な入札
- (カ) 同一の入札参加者が2通以上の入札書を提出した入札
- (キ) 入札金額を訂正した入札
- (ク) 入札書に業務名の記載がない、又は記載の誤りのある入札
- (ケ) 入札書の日付が入開札日でない入札
- (コ) その他市長の定める入札条件に違反する入札

9 落札者の決定方法に関する事項

奈良市契約規則第10条の規定により設定された予定価格の範囲内で最低価格をもって有効な入札を行った者を落札者とします。

10 注意事項

- (1) 当入札に先行して行われる「奈良市クラウドPBX等設備賃貸借業務」の入札(※2)によって決定するクラウドPBXを採用してコールセンターを構築することが前提となりますので、当該PBX事業者からのライセンス購入や各種設定が必要となります。
なお、クラウドPBXが決定次第、奈良市ホームページにて公表します。
- (2) 上記PBXの入札が契約されなかったときは、本入札は中止となります。
- (3) AIエージェント（ボイスボット）はR8年10月を目途に試行運用開始とします。
（データ収集・ケース検討→データ分析（通話データ分析～想定FAQ作成）→データ構築・シナリオ作成等→試行開始）
AIエージェント（ボイスボット）のランニング費用について、試行開始から金額を見積り、業務期間の月数で平準化すること。

(※2)参考：クラウドPBX入札情報

<https://www.city.nara.lg.jp/soshiki/12/251266.html>

11 その他

- (1) その他の詳細は、入札者心得によります。
- (2) 上記に定めのないものは、地方自治法（昭和22年法律第67号）及び地方自治法施行令並びに奈良市契約規則によるものとします。
- (3) 別紙仕様書に定める業務内容を履行するための設備設置費用、設備管理費用、通信関連費用その他コールセンターの構築・運営に要するすべての費用は、本入札額に含まれるものとします。また、委託料の支払いは、受託者から毎月提出される運営実績報告書等に基づく履行確認後に行うものとし、その対象期間は、令和7年3月1日から令和11年2月28日までとします。

- (4)「(様式第1号) 入札参加申請書」、または「(様式第2号) 入札参加申請書(共同企業体用)」を提出した者で、本入札に参加しないことになった場合は、入開札日の前日までに「(様式第8号) 辞退届」を提出すること。

- 1 2 入札に関する問い合わせ先
奈良市総務部総務課(総務広聴係)
電話 0742-34-1377