

# 令和6年度通訳コールセンター運営委託業務に係る企画提案募集実施要領

この要領は、愛媛県国際観光テーマ地区推進協議会（以下「協議会」という。）が令和6年度通訳コールセンター運営委託業務を委託するにあたり、企画提案を広く募集し、総合的な審査により受託者を選定するために必要な事項を定めるものである。

## 1 業務の目的

本県を訪問する外国人観光客と、本県の観光団体（ホテル・旅館、飲食店、土産物店等）との間の言語の障壁を解消することによりホスピタリティ向上及び受入環境整備を図り、本県への誘客を促進する。

## 2 業務の内容等

### (1) 業務名

令和6年度通訳コールセンター運営委託業務

### (2) 実施期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

### (3) 業務の内容

別紙「業務仕様書」のとおり

### (4) 委託料の上限額

3,300,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

## 3 企画提案の参加資格

本企画提案に参加しようとする者は、以下の資格要件を全て満たす者とする。

- (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（一般競争入札参加者の資格）のいずれにも該当しない者であること。
- (2) 国又は地方自治体から競争入札の参加資格停止を受けていない者であること。
- (3) 銀行取引停止処分を受けていない者であること。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生開始の申立て、破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続開始の申立て及び会社法（平成17年法律第86号）に基づく特別清算開始の申立てがなされていない者であること。
- (5) 宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体、又は暴力団若しくは暴力団員の統制の下にある団体ではないこと。

## 4 スケジュール（予定）

本募集等に係るスケジュールは次のとおり。

内容	日付	対応様式
企画提案募集開始	3月4日（月）	—

参加表明書及び質問書提出期限	3月8日（金）	様式1, 2, 4
企画提案書提出期限	3月19日（火）	様式5, 6, 7
審査	3月下旬	—

※上記スケジュールを変更する場合には、参加表明者に対して連絡を行う。

※各日において、受付時間は執務時間中（月曜日から金曜日（祝日を除く。）の午前8時30分から午後5時まで）。

## 5 応募書類

### (1) 参加表明書の提出

**提出期限 令和6年3月8日（金）午後5時まで**

以下の書類を郵送、持参又は電子メールにより提出すること。

- ① 参加表明書（様式1）
- ② 誓約書（様式2）
- ③ 付属書類 各1部

・会社等の概要（様式任意 既存のパンフレット等可）

※参加を取り下げる場合は、3月19日（火）までに参加辞退届（様式3）正本1部を提出すること。

### (2) 質問書について

**提出期限 令和6年3月8日（金）午後5時まで**

#### ① 質問書（様式4）

- ・様式を用いて電子メールにより提出すること。
- ・電子メールの件名は、「質問（通訳コールセンター）」とすること。
- ・電話や口頭、受付期間外の質問は一切受け付けない。
- ・質問に対する回答は、質疑応答集を作成し、参加表明書を提出した全ての者に電子メールで送信する。ただし、質問又は回答の内容が質問者の具体的な提案事項に密接にかかわるものについては、質問者に対してのみ回答する。

### (3) 企画提案書の提出

**提出期限 令和6年3月19日（火）午後5時まで**

以下の書類を持参又は郵送により提出すること。

- ① 企画提案書表紙（様式5） 正本1部（押印）
- ② 企画書（様式任意） 5部

- ・形式 A4判、縦、横書き、左綴じとする（着色、両面印刷可）。
- ・表紙には宛名、表題、提出年月日、会社名を記載すること。
- ・ページ番号は表紙を除き通し番号とし、各ページの下部に印字すること。
- ・以下の内容については必ず記載すること。
  - ア 活動方針、サービスの特徴
  - イ 通訳サービスの対応言語、同時接続回線数、対応時間、通話方式、想定件数
  - ウ 翻訳サービスの対応言語、翻訳チェック体制、受付時間、利用条件（1

- 件当たりの文字数や納期等)、想定件数
- エ 利用者募集方法及び利活用ツール
- オ 実施体制（法人の組織図、本業務の従事予定者の人員体制、オペレーターの採用基準、トラブル発生時の対応含む）
- カ 実施スケジュール

③ 費用見積書（様式任意） 5部（うち正本1部）

- ・見積りに係る明細を明記すること。明細には利活用促進業務費、通訳費、翻訳費、管理費等に分け、単価、想定件数等を具体的に明記すること。

④ 業務の統括責任者・従事予定者一覧表（様式6） 5部

- ・本業務にあたって十分な経験を有する者を統括責任者とする。
- ・参考となる履歴、資格等がある場合はその旨を記載すること。

⑤ 業務実績表（様式7） 5部

- ・委託業務と類似の業務の受注実績（10件以内）について、業務名、委託者名、契約金額、実施年度、業務の概要を記載すること。

(4) 提出先

〒790-8570 愛媛県松山市一番町四丁目4-2

愛媛県国際観光テーマ地区推進協議会

〔 事務局：愛媛県 観光スポーツ文化部 観光国際課  
国際プロモーショングループ 末廣、栗林 〕

E-mail：kankoukokusai@pref.ehime.lg.jp

suehiro-masayuki@pref.ehime.lg.jp

TEL：089-912-2311

(5) 公正な企画提案審査の確保

- ・企画提案募集参加者（以下「参加者」という。）は、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号）等に抵触する行為を行ってはならない。
- ・参加者は、競争を制限する目的で他の参加者と参加意思及び提案内容について、いかなる相談も行ってはならず、独自に提案書等を作成しなければならない。
- ・参加者は、業務予定者の選定前に、他の参加者に対して提案書等を意図的に開示してはならない。
- ・参加者が連合し、又は不穏な行動等をなす場合において、企画提案審査を公正に執行することができないと認められるときは、当該参加者を企画提案審査に参加させず、又は企画提案審査の執行を延期し、若しくは取りやめることがある。

(6) 留意事項

- ・企画提案に要する費用は、参加者の負担とする。
- ・提出された書類は返却しない。書類は参加者に無断で二次的な使用は行わない。
- ・企画提案書提出後の再提出及び差替えは、原則として認めない。ただし、協議会から書類の不足・不備の補完、内容不明点の確認のほか、必要に応じ、追加書類の提出を求めることがある。
- ・企画提案内容に含まれる特許権等の日本国の法令に基づいて保護される第三者の

権利の対象となっているものを使用した結果生じた責任は、参加者が負う。

## 6 委託先の選定

### (1) 選定方法等

企画提案の評価については、提出された企画提案書をもとに審査を行う。(プレゼンテーションは実施しない。)

### (2) 審査基準

次に掲げる項目を総合的に評価して行う。

審査項目	内容
企画提案内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・業務趣旨を理解した提案となっているか。</li><li>・対応可能な言語の種類や数が、愛媛県の外国人観光客来訪状況等に照らして適当か。</li><li>・仕様書に記載されている内容がしっかり反映されているか。</li><li>・利用者の利便性向上や利用者数の増加につながる強みなど、独自性・優位性を盛り込んだ提案となっているか。</li><li>・その内容は現実的、かつ妥当なものとなっているか。</li></ul>
業務実施体制・遂行能力等	<ul style="list-style-type: none"><li>・本業務を実施するうえで業務を円滑に実施できる計画及び体制となっているか。</li><li>・全体スケジュールについて具体的に記載されており、確実に進行管理できるようになっているか。</li><li>・本業務と類似の業務の受注実績、内容は十分か。</li></ul>
経済性	<ul style="list-style-type: none"><li>・業務目的、内容に即した適切な経費が計上されているか。</li><li>・経費内訳は明確かつ適切に記載されているか。</li></ul>

### (3) 審査結果

- ・審査対象となったすべての参加者に対し、審査結果を書面で通知する。
- ・審査内容については公表しない。審査結果についての異議申し立ても認めない。

### (4) 参加者が1者又はいない場合の取扱い

#### ①参加者が1者の場合

参加者が1者のみの場合であっても企画提案等の審査を行い、審査の結果において評価得点が総評価得点の6割以上であるときは、当該参加者と本委託業務の契約の手続きを行うものとする。

#### ②参加者がいない場合

ホームページでその旨を公表するとともに、再度募集を行うものとする。

## 7 欠格事項

参加者が次のいずれかの要件に該当する場合は、失格とする。

- ・民法（明治29年法律第89条）第90条（公序良俗違反）、第93条（心裡留保）、第94条（虚偽表示）又は第95条（錯誤）に該当する提案を行った場合
- ・審査等に関する不当な要求等を申し入れた場合

- ・本募集要項に違反又は著しく逸脱した場合
- ・同一の参加者が二つ以上の提案書を提出した場合
- ・発表済の内容と酷似した提案を行った場合
- ・その他不正な行為があった場合

## 8 委託契約

### (1) 契約の締結

契約については、選定された企画提案内容を直ちに契約内容とするものではなく、契約候補者と提案内容に沿って契約内容についての協議・調整を行い、協議会と契約候補者の双方が合意に至った場合に、契約候補者から見積書を徴し、協議会が定めた予定価格の範囲内であることを確認し、委託契約を締結する。その際、協議等の結果に基づき、企画提案内容の一部を変更する場合がある。

最優秀参加者が正当な理由なく契約を締結しないとき、又は協議が整わなかったときは、その選定を取り消すとともに、書類審査において次点となったものを最優秀参加者とし、契約内容についての協議を行った上で、契約を締結する。

### (2) 契約条項等

別に定める契約書のほか、愛媛県会計規則（昭和45年愛媛県規則第18号）の規定に準じることとする。

## 9 その他

この公告に示した業務の実施については、令和6年度予算を審議する愛媛県議会の当初予算成立及び愛媛県国際観光テーマ地区推進協議会の総会の承認を得ることを要件とする。

契約締結については、令和6年度予算が執行可能となる令和6年4月1日以降に行うものとする。

## 10 問い合わせ先

愛媛県国際観光テーマ地区推進協議会

事務局：愛媛県 観光スポーツ文化部 観光交流局 観光国際課

T E L : 089-912-2311

E-mail : kankoukokusai@pref.ehime.lg.jp