

**令和8年度（2026年度）熊本県24時間多言語コールセンター運営業務に
係る
業務委託プロポーザル実施要領**

1 業務名

令和8年度（2026年度）熊本県24時間多言語コールセンター運営業務

2 本業務の概要

(1) 委託方法

公募型プロポーザル方式により受託者を選定し、予算の範囲内で委託する。

(2) 別紙「令和8年度（2026年度）熊本県24時間多言語コールセンター運営
業務委託仕様書」のとおり。

(3) 委託期間

令和8年（2026年）4月1日（水）から令和9年（2027年）3月31
日（水）まで

(4) 委託上限額

5,587,000円（消費税及び地方消費税を含む。）を上限とする。

※この金額は、提案に当たっての上限となる金額であり、契約額は別途設定す
る予定価格の範囲内で決定することとなるため、上記の金額と必ずしも一致
しない。

3 スケジュール（予定）

(1) 公告（県ホームページ）	令和8年（2026年）1月27日（火）
(2) 参加表明書等提出期限	2月 6日（金）
(3) 企画提案書等提出期限	2月17日（火）
(4) 審査会（プレゼンテーション）又は書面審査	2月20日（金）
(5) 受託者決定	3月上旬
(6) 契約締結	3月下旬

4 担当部局

熊本県観光文化部 観光振興課 観光創生班

住 所：〒862-8570 熊本県熊本市中央区水前寺6丁目18-1

電 話：096-333-2332（直通）

FAX：096-385-7077

E-mail：hirose-k@pref.kumamoto.lg.jp

5 受託者の要件

次に掲げる要件を満たす事業所、又は複数の事業所による連合体（コンソーシア

ム)とする。

- (1) 委託業務に関するノウハウを有し、かつ当該委託業務を円滑に遂行するための体制を有していること。
- (2) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しないこと。
- (3) 消費税及び地方消費税並びに県税に未納がないこと。
- (4) 参加表明書の受付を開始する日以降、随意契約締結日までの間に熊本県物品購入等及び業務委託等契約に係る指名停止等の措置要領による指名停止期間中でないこと。
- (5) 宗教活動や政治活動を目的としないこと。
- (6) 会社更生法、民事再生法に基づく更生又は再生手続き開始の申立てを行った者又は申立てをなされた者にあっては当該申立てに係る更生計画認可決定を受けていること。
また、手形交換所による取引停止処分、主要取引先からの取引停止等の事実があるなど、経営状態が著しく不健全でないこと。
- (7) 熊本県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) 複数のコンソーシアムの構成員となっての参加や、コンソーシアムの構成員と単独での重複参加をしていないこと。

6 受託者の選定・契約方法

(1) 選定方法

公募型プロポーザル方式とする。応募書類とプレゼンテーションによる審査を行い、最も優れた提案を行った者を、受託候補者として選定する。

(2) 契約の方法

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号により随意契約とし、熊本県会計規則第95条第1項第1号の規定により単独見積とする。

また、委託契約の締結に際し、熊本県会計規則第77条の規定により契約金額の100分の10以上の契約保証金を納付するものとする。ただし、受託者が同規則第78条各号に該当する場合は、この限りではない。

(3) 契約に当たっての留意事項

熊本県と受託者との委託契約については、事前に仕様書で双方の意思確認を行う。

7 応募手続き

(1) 参加表明書等の提出

プロポーザルの参加希望者は、参加表明書その他の必要書類（以下、「参加表明書等」と総称する。）を提出すること。

①提出書類

ア 参加表明書（別紙様式1）

イ 添付書類

（ア）企画提案参加者の同種業務の実績（別紙様式2）

（イ）会社概要及び業務実施体制調書（別紙様式3）

②問合せ先及び提出先

「4 担当部局」に同じ

③提出部数

1部

④提出期限

令和8年（2026年）2月6日（金）正午（必着）

※電子メールで送信すること。また、送信後は、必ず受信を電話で確認すること。

⑤参加資格の決定及び通知

参加資格の確認については、参加表明書等の提出期限日をもって行うものとし、結果（参加資格がないと認めた場合はその理由も含む。）については、書面により通知する。

なお、参加資格を認めた者であっても、当該確認後に参加資格を満たさないことが明らかになったときは、当該参加資格を取り消すものとする。

（2）本業務に対する質問及び回答

①質問方法

質問は、質問書（別紙様式4）により電子メールで送信すること。

質問の内容及び回答は、プロポーザル参加表明者全員に電子メールで送信する。その際、質問者名は公表しないものとする。

②質問受付

「4 担当部局」に同じ

③質問受付期間

公募開始日から令和8年（2026年）2月4日（水）の正午までとする。

（3）企画提案書等の提出

プロポーザルの参加希望者（参加資格があると認めた者に限る）は、企画提案書その他の必要書類（以下、「企画提案書等」と総称する。）を提出すること。

①提出書類

ア 企画提案書（別紙様式5）

イ 参考見積書・経費内訳書＜様式任意＞

※提出する書類の企画はA4版片面とし、企画提案書は、「8（2）②審査方法」審査項目及び審査の視点に沿って、PRしたいポイントや記載内容の理由・背景など提案種子を明確に示したうえで、20ページ以内（別紙様式5は除く）にまとめること。

ウ 事業者の取組に関する申出書（別紙様式6）※必要な書類を添付すること

と

②提出先

「4 担当部局」に同じ

③提出部数

ア及びイ 正本1部とその写し5部（計6部）

※企画提案書等は、ホチキス又はクリップ留めすること（ファイリング不要）。

なお、参考見積書・経費内訳書は企画提案書の最終ページに添付すること。

ウ 1部

④提出期限

令和8年（2026年）2月17日（火）正午（必着）

※提出方法は持参又は郵送とし、期限までに必着すること。

⑤企画提案内容

ア 全体スケジュール

イ 実施体制（業務に従事する者のスキルや実績等の情報を含む）

ウ 実施内容

エ 類似業務の実績

※提案業務の一部について、再委託による実施を予定している場合は、実施体制に再委託先（予定でも可）を明記するとともに、再委託する業務を明確にすること。

8 審査の実施

（1）書類審査の実施

企画提案書等提出者が6社以上となる場合は、提出を受けた企画提案書等を基に、担当部局で書類審査を実施し、プレゼンテーション参加者（5社上限）を決定する。

（2）プレゼンテーションの実施

①開催日程

ア 日時

令和8年（2026年）2月20日（金）

※時間の詳細はプロポーザルの参加希望者別に別途連絡

イ 場所

熊本県庁防災センター 302会議室

ウ プrezentationの持ち時間

提案を行う者1者につき30分（最初の15分で提案者による提案準備・説明、その後残り15分で審査員による質疑）を予定。

プレゼンテーションでのプロジェクタ・パソコン等の電子機器の使用は不可とする。

②審査方法

ア 企画提案書等及びプレゼンテーションの内容に基づき、次の審査項目について、複数人の審査員による審査を行い、結果、内容が最も優れた提案を行った者を受託候補者とする。

なお、「事業者の取組」に係る評価の基準日は、告示日（令和8年（2026年）1月27日（火））とする。

項目	審査の視点	配点 (各人)
企画内容	実施計画は本業務の趣旨に沿って立てられているか	48点 (各12点)
	スケジュールは適切か	
	利用制限内での最大限の利用につながる取組みとなっているか	
	宣伝・広報の方法は、利用拡大につながる効果的な取組みとなっているか	
業務遂行能力	業務を円滑に実施するための体制は十分なものとなっているか	36点 (各12点)
	利用制限内での調整等を行うに当たり、利用対象である事業者との円滑なコミュニケーションを図る能力があるか	
	過去に類似業務を受託した実績があるか	
経済性	見積の内容は具体的な積算・妥当性があるか	11点
事業者の取組み (公告日現在)	①熊本県ブライト企業の認定を受けているか	5点 (各1点)
	②障害者支援施設等からの物品及び役務の調達実績（当該年度又は前年度）があるか	
	③事業活動温暖化計画書制度の対象事業者（義務及び任意）、エコアクション21、RE100、再エネ100宣言RE Actionのいずれかの認証等、または④森林吸収量認証書の交付実績（当該年度又は前年度）があるか	
	⑤熊本県SDGs登録制度に登録しているか	
	⑥パートナーシップ構築宣言をポータルサイトに登録しているか	

イ 審査結果の通知

選定結果は、応募者全員にメールにて通知する。

9 委託契約の締結

県は、受託候補者と、企画提案書等を参考に協議を行い、協議が整った場合に、委託上限金額の範囲内で契約を締結する。

なお、契約に際しては、仕様書、企画提案書等の内容を一部変更する場合もある。

また、当該候補者として選定された者と協議が整わない場合は、次点の提案者として評価した参加者と協議のうえ、契約を締結する場合がある。

10 その他留意事項

- (1) 手続きにおいて使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- (2) 提出書類等に関する事項
 - ①提出期限までに参加表明書等又は企画提案書等を提出しなかった場合は、参加者として認められないものとする。
 - ②参加表明書等及び企画提案書等の作成・提出に係る費用は参加者の負担とする。
 - ③提出された参加表明書等及び企画提案書等は、添付書類も含め参加者に返却しないものとする。
 - ④提出された参加表明書等及び企画提案書等は、参加者に無断で使用しないものとする。
 - ⑤参加表明書等及び企画提案書等に虚偽の記載をしたことが判明した場合、県は、当該参加表明書等及び企画提案書等を無効とし、参加資格の取り消し、落札決定の取り消し、契約締結の保留又は契約の解除等の措置を取ることができるものとする。
 - ⑥参加表明手続きを行った後、都合によりプレゼンテーション等の参加を辞退することになった場合は、参加辞退届（別紙様式7）を提出すること。
- (3) 県は受託候補者の決定後、契約締結までの間に、受託候補者が「5 受託者の要件」に規定する参加資格を満たさなくなった場合には、契約を締結しないことができるものとする。
- (4) 参加者1者の場合は、基準点を下回らなければ、その1者を受託候補者とする。