

長岡市受電自動応答システム構築等業務委託に係る公募型プロポーザル方式実施要領

1 業務の概要

(1) 業務名

長岡市受電自動応答システム構築等業務

(2) 目的

音声案内のみで解決する問合せについては、電話が繋がらなくても、開庁時間外であっても対応可能とするとともに、SMSによるオンライン申請の案内・周知も行い、市民の利便性向上を図る。

(3) 委託業務内容

委託業務の主な内容は、別添の長岡市受電自動応答システム構築等業務委託仕様書（案）のとおりとする。なお、仕様書（案）は、成果として求める最低限の内容を参考として示すものであり、契約に際しては、特定した事業者と別途調整を行うものである。

(4) 業務委託期間

契約日から令和8年3月31日まで。

(5) 提案上限額

本業務の提案上限額は、2,242,000円（取引にかかる消費税及び地方消費税相当額を含む。）の範囲内とする。

(6) 本件プロポーザルにおける契約相手方の候補者特定は、令和7年度当初予算の可決を条件として実施するものであり、当該予算が否決された場合は、本件を取りやめるものとする。

2 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる者は、次の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の規定に該当しない者であること。

(2) 長岡市契約規則（昭和55年長岡市規則第2号）第5条に規定する競争入札等有資格業者名簿に登録があること。ただし、長岡市競争入札有資格者名簿に登録されていないものであっても、様式第3号で示す参加資格要件確認資料を参加表明書に添付することにより、参加することができる。

(3) 長岡市暴力団排除条例（平成24年長岡市条例第20号）第2条第1号に規定する暴力団、同条第2号に規定する暴力団員又は同条第3号に規定する暴力団員等に該当する者でないこと。

(4) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続き開始の申立てがなされている者でないこと。ただし、会社更生法にあっては、更生手続開始の決定、民事再生法にあっては再生手続開始の決定を受けている者は除く。

- (5) 国税、都道府県民税及び市町村民税を完納していること。
- (6) 市区町村において、受電自動応答システム構築・運用保守業務及びこれらに類似する業務等を請け負った実績を令和3年度以降に有すること。

3 失格要件

参加表明書を提出してから受託者が決定されるまでの間に、次のいずれかに該当したときは、失格又は審査の対象より除外する。

- (1) 参加資格要件を満たさないこととなったとき。
- (2) 長岡京市競争入札等参加資格の停止に関する要綱（平成23年4月1日施行）別表第1又は別表第2に掲げる指名停止事項に該当すると認められるとき。
- (3) 記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないとき。
- (4) 一つの参加事業者が複数の提案を行ったとき。
- (5) 提案書等の作成にあたり、第三者の著作権を侵害する提案をしたとき。
- (6) 参加表明書又は提案書等に虚偽の内容が記載されているとき。
- (7) 審査の公平性に影響を与える行為があったとき。
- (8) 著しく信義に反する行為があったとき。
- (9) その他業務の履行が困難と認められる状態に至ったとき。

4 スケジュール

公募期間（参加表明書の提出期間）	令和7年3月18日（火）から 令和7年4月10日（木）まで
質問の受付	令和7年3月18日（火）から 令和7年3月26日（水）まで
質問の回答	令和7年4月4日（金）※ホームページに掲載
参加表明書の提出期限	令和7年4月10日（木）
プレゼンテーション参加通知 (発送予定)	令和7年4月16日（水） ※電子メールにて送信後、文書でも通知する。
企画提案書の提出期限	令和7年4月23日（水）
審査（企画提案書の書類審査、プレゼンテーション・ヒアリング）	令和7年4月30日（水）（予定）
特定及び非特定通知	令和7年5月9日（金）（予定） ※電子メールにて送信後、文書でも通知する。
契約締結	令和7年5月中旬

5 応募手続等に関する事項

（1）提出期限等

- ① 受付期間：令和7年3月18日（火）から令和7年4月10日（木）午後5時まで
(土曜・日曜・祝祭日を除く)。郵送による場合は、上記期間内に必着のこと。
- ② 提出方法：持参又は郵送（郵送する場合は事前連絡の上、期限内必着のこと）
(注) 電子メール、ファクシミリによるものは受け付けない。
- ③ 提出部数：6部（参加表明書及び参加資格要件確認資料一式は1部）
- ④ 提出先：
〒617-8501 京都府長岡市開田1丁目1番1号
長岡市役所 健康福祉部 国民健康保険課 管理係
電話：075-955-9706

（2）提出書類

① 参加表明書

- 提出書類（各1部）（※（オ）については該当がない場合は提出不要）
- (ア) 参加表明書（様式第1号）
 - (イ) 会社等の事業概要がわかる資料（任意様式）
 - (ウ) 受電自動応答システム構築等業務受託及びこれらに類似する業務等の受託実績書（様式第2号）
 - (エ) 様式第3号に示す参加資格要件確認資料一式（長岡市競争入札参加資格者名簿に登録の無い事業者のみ）
 - (オ) ワークライフバランス等に係る認定企業であることが確認できる書類

② 企画提案書

- 提出書類（（ア）は1部。（イ）及び（ウ）は6部）
- (ア) 企画提案書提出届（様式第4号）
 - (イ) 企画提案書（任意様式）
 - (ウ) (イ)を補足する資料（提出は任意）

③ 見積書及び積算内訳書（6部）

（3）企画提案書等作成時の留意事項

企画提案書作成上の基本事項

企画提案は、受電自動応答システム構築等業務について提案を求めるものであり、成果の一部を求めるものではない。

企画提案書等の作成方法（注：評価項目及び配点等は5ページを参照）

【企画提案書】

- ① 企画提案書の様式はA4判の両面印刷とし、ページ番号を付すこと。また、主要な文字のサイズは11ポイント以上とする。
- ② 提出できる企画提案書は1者につき1案とする。

③ 企画提案書の必須記載事項は、以下のとおりとする。

(ア) 提案のセールスポイント

企画提案書の内容について、提案者が特に強調したい点や自社の強みなどを記載すること。

(イ) システムの機能概要

提案するシステムの機能概要を記載すること。なお、以下の点は評価内容とするため資料に盛り込むこと。

- ・見やすい画面構成や、容易なシナリオ作成、情報更新等、使いやすいシステム構成になっているか。
- ・効果測定のための統計機能が充実しているか。
- ・システムに柔軟性・拡張性があるか。(本市の電話システム等との連携や今後の機能追加、拡充予定等)

(ウ) 提案

「行かなくてもよい市役所」の推進、住民サービスの向上及び業務効率化のための効果的な方策等

- ・受電自動応答システム導入による「行かなくてもよい市役所」の推進、住民サービスの向上及び業務効率化のための効果的な方策等を具体的に提案すること。
- ・仕様書にとらわれない内容で提案するものとする。本市が求める機能要件以外の付加機能があれば具体的に記載すること。

(エ) 業務実施体制等

- ・導入時及び導入後のサポート及び保守管理体制
- ・契約締結後から実施までのスケジュール
- ・情報セキュリティ及び個人情報保護に対する取組

(オ) 業務実績

- ・事業者がこれまでに手掛けた地方自治体の受電自動応答システム構築等業務の実績とその効果

【見積書及び積算内訳書】

- ① 見積書及び積算内訳は任意様式とする。
- ② 見積金額には仕様書（案）及び提案事項を実現するために必要な一切の経費を含むこと。
- ③ 初期費用及び導入後の費用を示すこと。

【ワークライフバランス等に係る認定企業であることが確認できる書類】

えるぼし・くるみん・ユースエールの認定企業であることが確認できる資料を提出すること。(厚生労働省の認定企業公表H Pの写しなど)

（4）質問の受付及び回答

- ① 受付期間：令和7年3月18日（火）から令和7年3月26日（水）午後5時まで（土曜・日曜・祝祭日を除く）。郵送による場合は、上記期間内に必着のこと。
- ② 方 法：任意様式で電子メールにより提出すること（必ず事業者名を明記すること。必ず到着確認の連絡を行うこと。ファクシミリによるものは受け付けない。）
- ③ 提 出 先：〒617-8501 京都府長岡市開田1丁目1番1号
長岡市役所 健康福祉部 国民健康保険課 管理係
電話：075-955-9706
メールアドレス：kokuminkenkouhoken@city.nagaokakyo.lg.jp
- ④ 回 答：各事業者からの質問をとりまとめ、令和7年4月4日（金）に長岡市ホームページに掲載する。

6 特定に関する事項

（1）企画提案書の特定基準

審査項目及び評価基準は次のとおり。

審査にあたっては、長岡市受電自動応答システム構築等業務に係る企画競争方式審査委員会（以下「審査委員会」という。）を設け、次の長岡市受電自動応答システム構築等業務に係る評価基準（以下「評価基準」という。）により審査を行う。

評価基準（100点満点）

評価項目	評価の着目点	配点
企画提案書全般	・業務目的を的確に把握しているか	5
	・企画提案書の構成やまとめ方は分かりやすいか	5
システムの機能概要	・見やすい画面構成や、容易にシナリオを作成し、情報更新することが可能である等、使いやすいシステム構成になっているか。	10
	・効果測定のための統計機能は充実しているか	10
	・システムに柔軟性・拡張性があるか。（本市が求める機能要件以外の付加機能も加点項目とする。）	10
提案	・提案要請内容（「行かなくてもよい市役所」の推進、住民サービスの向上及び業務効率化のための効果的な方策）を十分に把握し、的確な方策を具体的に提案できているか。	20
業務実施体制等	・導入時及び導入後のサポート及び保守管理体制は十分か	10

	・効率的かつ無理のないスケジュールであるか	5
	・情報セキュリティ及び個人情報保護に対する取組が確立されているか	5
小計（主観的項目）		80
業務実績	これまでに手掛けた地方自治体における受電自動応答システム構築等業務の受注実績とその効果	10
地元事業者 優先発注	長岡京市内本店または支店の事業者	7
	上記以外の事業者	0
ワークライフ バランス等の 推進	えるぼし認定企業	1
	くるみん認定企業	1
	ユースエール認定企業	1
	上記以外の事業者	0
小計（客観的項目）		20
合計		100
参考見積額	本業務の提案価格（参考見積金額）について ※実施要領記載の提案上限額を超えていないかを確認する。	数値化（評価）しない

（2）プレゼンテーション及びヒアリング

以下のとおりプレゼンテーション及びヒアリングを行う。

- ① 実施日：令和7年4月30日（水）（予定）
- ② 実施場所：事務局が指定する場所
- ③ 開始時間：選定者に別途通知
- ④ 実施方法：提出した企画提案書を使用し、企画提案について口頭にて説明を行うこと。なお、説明時の資料の追加・変更は認めない。
- ⑤ 時間配分：選定者に別途通知
- ⑥ 出席者：本業務の予定担当者等とし、1者あたりの出席人数は3名までとする。予定担当者は必ず出席すること。
- ⑦ その他：プレゼンテーションで使用する機材はすべて説明者で準備すること。ただし、電源、スクリーンについては、本市で用意する。

※プレゼンテーション及びヒアリングは審査委員会が行い、庶務担当者及び関係者が同席する。

（3）失格事由

以下に掲げる事項のいずれかに該当する者は失格とする。

- ① 提出した書類に虚偽の内容を記載した場合
- ② 提案上限額を超える提案を行った場合
- ③ 審査委員に対して、直接、間接問わず、故意に接触を求めた場合
- ④ 他の参加者と企画提案の内容又はその意思について相談を行った場合

（4）特定方法

- ① 失格者を除いた者のうち、総合点が配点の6割以上であり、かつ、最も高い者を、契約相手方の候補者として特定する。
- ② ①において、最も総合点が高い者が複数の場合は、評価項目「システムの機能概要」の評価が最も高い者を特定する。
- ③ ②において、優劣がつかない場合は、見積金額が安価な者を候補者として特定する。
- ④ 参加者が1者となった場合は、基準点を設け、基準点に満たない場合は、選定しない。

7 特定結果通知について

- （1）令和7年5月9日（金）頃に特定する。
- （2）企画提案書を特定したものには契約予定者として特定通知書を、特定しなかったものには非特定通知書を電子メール及び書面にて送付する。
契約予定者への通知は、契約内容等の詳細についての打合せを実施する旨及び双方の合意を条件として特定業者を決定する旨を付記して通知する。

8 非特定に関する事項

- （1）企画提案書が特定されなかった旨通知を受けた者は、通知をした日の翌日から起算して7日（休日を含まない。）以内に書面により、長岡市長に対して非特定理由について説明を求めることができる。ただし、他者の評価点や提案内容に関する内容のほか、発注者が非特定理由と関係がないと判断する事項についての回答は行わない。
- （2）上記（1）に対する回答は、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して10日以内に書面により行う。
- （3）非特定理由の説明書請求の受付場所及び受付時間は以下のとおりとする。
 - ① 受付場所：長岡市役所国民健康保険課管理係
 - ② 受付時間：午前8時30分から午後5時まで（土曜・日曜・祝祭日を除く。）
 - ③ 方 法：任意様式で持参または、郵送により提出すること（必ず事業者名を明記すること。持参以外による場合は、必ず到着確認の連絡を行うこと。電子メール、ファクシミリによるものは受け付けない。）

9 特定結果の公表について

- （1）特定結果通知日の翌以降に市ホームページで公表する。
- （2）公表事項は以下のとおりとし、審査内容や経過については公表しない。
 - ① 特定事業者の名称
 - ② 参加者の名称
 - ③ 総合点（ただし、参加者が2者の場合は次点事業者の総合点を公表しない。）

10 業務委託契約に関する事項

（1）見積徴取

企画提案書を特定したものと業務委託契約に係る詳細内容の協議を行う。ただし、特定したものが下記のいずれかに該当し、業務委託契約ができない場合は、次点者を相手先として再特定する。

- ① 特定後に参加資格要件及び業務の実績に関する条件を満たさないことが明らかとなつたとき。
- ② 見積徴取の結果、契約締結ができなかつたとき。
- ③ 本業務委託契約の締結を辞退したとき。
- ④ その他の理由により業務委託契約の締結が不可能になつたとき。

（2）業務委託の仕様及び条件

本業務委託の仕様については、別添仕様書（案）及び企画提案書等に記載された内容を尊重し、長岡市において定める。

11 その他留意事項

- （1）手続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）企画提案書の作成、提出及びヒアリングに関する費用は、提出者の負担とする。
- （3）提出された企画提案書は返却しない。なお、提出された企画提案書は、企画提案書の特定以外に提出者に無断で使用しない。
- （4）審査内容や審査経過については、公表しない。
- （5）参加を辞退した者は、これを理由として以後の選定等について不利益な取扱いを受けることはない。
- （6）提案書に虚偽の記載を行つた場合は、当該提案書を無効とするとともに、虚偽の記載をした者に対して指名停止の措置を行うことがある。