

令和8年度 座間市マイナンバーカード問い合わせ窓口自動音声応答システム導入委託
プロポーザル実施要領

1 趣旨

本市では、マイナンバーカードおよび電子証明書の更新需要の増加に向けた体制強化のため、マイナンバーカード関連の問い合わせを統合的に振り分ける自動音声の導入を目的として、公募型のプロポーザル方式により事業者からの提案を募集し、最も適した受託候補者を選定するために必要な事項を定めるものとする。

2 業務の概要

(1) 件名

令和8年度 座間市マイナンバーカード問い合わせ窓口自動音声応答システム導入委託

(2) 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

ただし、上記日程はサービス開始前に必要となる準備作業、納入・設置作業、導入確認・連動テスト等は完了済みの状態で期日までに納入するまでの日程であり、自動音声応答サービスの運用開始は令和8年6月15日までとする。

(3) 業務内容

令和8年度 座間市マイナンバーカード問い合わせ窓口自動音声応答システム導入委託仕様書（案）のとおり

3 予算額（消費税相当額を含む。）

2,748,020円

内訳は下記の通りである。

(1) 初期導入委託費：2,150,500円

(2) 通信費：597,520円

※契約時の予定価格を示すものではなく、事業の最大規模を示す金額

※調達及び運用保守を含む

4 参加資格要件

次に掲げる要件を全て満たしている者とする。

(1) かながわ電子入札共同システムで座間市の競争入札参加資格者名簿への登録がされている者であること又は現に登録されていない者で、本件契約手続き開始までに登録を行うことができる者であること。

- (2) 法人税（個人事業者にあつては所得税）、消費税、地方消費税、事業税及び都道府県民税並びに市町村民税、固定資産税及び都市計画税を滞納していない者であること。
- (3) 座間市競争入札参加停止及び指名停止等措置要綱（平成24年4月1日施行）に基づく停止措置を受けていない者であること。
- (4) 座間市暴力団排除条例（平成23年座間市条例第24号）第2条第2号に規定する暴力団、同条第4号に規定する暴力団員等若しくは同条第5号に規定する暴力団経営支配法人等又は同条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者でないこと。
- (5) 神奈川県暴力団排除条例（平成22年神奈川県条例第75号）第23条第1項又は第2項の規定に違反していない者であること。
- (6) 経営状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であり、適正な契約の履行が確保される者であること。
- (7) 本件と同種の契約を地方公共団体との間で締結した実績があり、委託業務を効果的かつ効率的に実施することができる者であること。

5 説明会

本プロポーザルに関し、説明会は実施しない。

6 参加意思表示手続

(1) 提出書類（各1部）

ア プロポーザル方式提案書等提出意思確認書（様式1）

イ 誓約書（様式2）

ウ 事業者等の概要報告書（様式任意。事業者等の経歴、役員の構成及び氏名、組織体制、従業員数、事業概要等が把握できるもの）

(2) 提出先

〒252-8566

座間市緑ヶ丘一丁目1番1号

座間市総合政策部デジタル推進課マイナンバー係

電話 046-252-8006（直通）

電子メール bango_zama@city.zama.kanagawa.jp

(3) 提出方法

電子メールにより提出すること。

※オンラインストレージを活用すること。

※送信後、電話等で到着確認を行うこと。

(4) 提出期限

令和8年3月6日（金）午後5時15分まで

※持参の場合は土曜・日曜を除く、午前8時30分～午後5時15分

7 提案書の受付

提案書の提出は、次のとおりとする。

(1) 提出書類

ア 届出書（様式3）

イ 業務実績確認書（様式4）

ウ 見積書（様式5）

本件業務委託に要する全ての費用を積算し、記載すること。

内訳については、別途、積算根拠を明らかにした書類を添付すること。

また、参考としてその後のランニングコスト（運用保守等）に関する費用についても、業務委託契約年度の翌年度から起算して2か年度分の見積書及び積算内訳書を別途作成すること。

なお、金額は税抜金額及び税込金額を両方記載すること。

エ 提案書（様式6）

なお、公平性を確保するため、企業名を伏せた提案書をご準備ください。

(2) 提出先

〒252-8566

座間市緑ヶ丘一丁目1番1号

座間市総合政策部デジタル推進課マイナンバー係

電話 046-252-8006（直通）

電子メール bango_zama@city.zama.kanagawa.jp

(3) 提出方法

電子メールにより提出すること。

尚、プレゼンテーション当日は紙媒体の提案書を1部持参すること。

※オンラインストレージを活用すること。

※送信後、電話等で到着確認を行うこと。

(4) 提出期限

令和8年3月13日（金）午後5時15分まで

8 提案書に関する質問と回答

提案書の作成に当たっての質問については、質問票を用いて電子メールにより受け付ける。

(1) 質問受付期間

令和8年3月10日（火）午後1時まで

【提出先アドレス】 bango_zama@city.zama.kanagawa.jp

(2) 回答方法

質問事項と市の回答を、参加意思表示手続をした者それぞれに電子メールで通知する。

9 プレゼンテーション及びヒアリング

提案書の内容を評価するに当たり、次のとおりプレゼンテーション及びヒアリングを実施する。

(1) 日時

令和8年3月17日（火）

時間は、別途通知する。

(2) 開催場所

座間市役所 5-5 会議室

(3) 待機場所

座間市役所 5-7 会議室

(3) 時間

説明20分（準備時間は含まない。）、質疑応答10分

(4) その他

説明者は3人以内とし、必要とする機器があるときは、参加者が用意すること。

ただし、参加者の申出により、市が所有するモニターを借用することができる。

10 評価及び結果通知

(1) 選定委員会

評価は、座間市マイナンバーカード問い合わせ窓口自動音声応答システム導入委託選定委員会を設置し、実施する。

(2) 評価基準

別紙評価基準のとおり。

(3) 候補者の選定方法

(2)に規定する評価基準により評価を行い、提案書の評価点を合算し、最高得点を取得した提案者を受託候補者として選定する。この場合において、最高得点取得者が同点で複数いるときは、審査項目のうち「自動音声応答システム」の合計点数が高い者を上位とする。当該合計点数が同点の場合は、くじ引きにより決定する。

(4) 結果通知

結果の通知については、プロポーザル参加者にプロポーザル方式提案書等評価結果通知書により通知する。

11 提案資格の喪失等

次のいずれかに該当するときは、当該業務に係る提案はすることができない。また既に提出された提案書は無効とする。

- (1) 「4 参加資格要件」に規定する要件を満たさなくなったとき。
- (2) 市に提出した書類に虚偽の記載をしたことが判明したとき。

12 その他

- (1) プロポーザルに係る費用は参加者の負担とする。
- (2) 提案書は1者1提案までとし、提案書を受け付けた後の追加及び修正は認めない。
- (3) 提出された書類は返却しない。
- (4) 市は、提出された書類について、座間市情報公開条例(平成16年座間市条例第17号)の規定による請求に基づき、第三者に開示することがある。なお、同条例第15条に基づき非公開としたい情報は、非公開としたい情報届出書(様式7)により届け出ること。
- (5) 市は、提出された書類について、提出した者に無断で本プロポーザルの目的以外に使用しない。

13 スケジュール

	項目	日付
1	プロポーザル要領の告示、配布	令和8年2月26日(木)
2	参加意思表示手続締切	令和8年3月6日(金)
3	質問締切	令和8年3月10日(火)
4	提案書提出締切	令和8年3月13日(金)
5	プレゼンテーションおよびヒアリング	令和8年3月17日(火)
6	評価結果通知発送	令和8年3月19日(木)

14 問合せ先

座間市総合政策部デジタル推進課マイナンバー係 担当 山口

電 話 046-252-8006 (直通)

F A X 046-255-3550

E-mail bango_zama@city.zama.kanagawa.jp

令和8年度 座間市マイナンバーカード問い合わせ窓口自動音声応答システムに係るプロポーザル評価基準

下表の「評価の視点」欄に基づき、それぞれ次の4段階で評価する。
 市が求めている「評価の視点」について、A：内容等が特に優れている。(配点×1.0)
 B：内容等が優れている。(配点×0.8)
 C：内容等が普通である。(配点×0.6)
 D：内容等が不十分である。(配点×0)

評価項目	評価事項	配点	評価の視点
自動音声応答システム	機能	20	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の円滑化や効率化に資するものか。 ・問い合わせ内容に応じた転送が円滑に行われるか。
	操作性	10	<ul style="list-style-type: none"> ・自動音声の利用者にとって利用しやすいものになっているか。 ・要件が不明瞭な方、会話のやり取りが困難な方に対する配慮がなされているか。
	転送	5	<ul style="list-style-type: none"> ・転送先の対応可能時間に応じて、適切な案内ができているか。
	回線	5	<ul style="list-style-type: none"> ・最大10人まで同時に入電が可能であること。 ・回線が超過した場合、利用者に対して再度かけ直しを依頼できる仕様であるか。
電話機器	電話機器	5	<ul style="list-style-type: none"> ・転送先用に庁内で利用できる電話機器を設置することが可能であるか。 ・046番号を利用できるか。
	記録	5	<ul style="list-style-type: none"> ・転送先を含め、全ての会話を録音する機能が搭載されているか。 ・会話の履歴がいつでもすぐに確認できるか。
運用保守	運用保守	15	<ul style="list-style-type: none"> ・シナリオや各種設定の変更に迅速に対応できるか。 ・障害発生時に、迅速に対応可能なサポート体制となっているか(復旧手順・代替手段等)
	個人情報保護の取扱い	10	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の漏洩防止、情報(データ等)のセキュリティ等の対策があるか。
実施計画	実施計画	5	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス開始までに適切なスケジュールであるか。
価格	初期委託費	5	<ul style="list-style-type: none"> ・評価点数 = (1 - 提示見積価格 ÷ 予算額) × 5
	通信費	5	<ul style="list-style-type: none"> ・評価点数 = (1 - 提示見積価格 ÷ 予算額) × 5
その他	アピールポイント等	10	<ul style="list-style-type: none"> ・有益なアピールポイントがあるか。 ・事業において有用な機能・提案があるか。 ・他自治体での運用支援実績があるか。 など
審査合計(審査員一人当たり)		100	