

令和 8 年度沼津市自動電話応答サービス導入事業業務委託
契約候補者選定に係るプロポーザル 参加要領

1 目的・趣旨

沼津市の国民健康保険課には、日々多くの電話問い合わせが寄せられており、その中には「手続きに必要な持ち物は何か」や「何時まで開いているのか」といった定型的な問い合わせが多く含まれている。

従来の職員による対応では、閉庁時間中の対応ができないほか、問い合わせが集中する時期には回線が混雑し、電話がつながりにくい状況が発生している。

そこで、自動電話応答サービスを導入することにより、同時に受電できる件数を大幅に増やすとともに、よくある定型的な問い合わせについて 24 時間 365 日の対応を行い、市民の利便性向上と業務の効率化を図る。

今般、その目的を達成するため、受託者のもつ自動電話応答システムに関するノウハウや経験、専門性を活用するため、プロポーザル方式（※）により契約候補者を選定する。

この要領は、「令和 8 年度沼津市自動電話応答サービス導入事業業務委託契約候補者選定に係るプロポーザル」の実施及び参加方法について、必要な事項を定めるものである。

※もっとも優れた提案をした者を本要領に従い契約候補者として選定し、契約候補者の提案内容を踏まえた仕様書を別途調製の上、地方自治法施行令 167 条の 2 第 1 項第 2 号による随意契約を締結するものである。

2 契約の概要

- | | |
|-----------|--|
| (1) 業務名 | 令和 8 年度沼津市自動電話応答サービス導入事業業務委託 |
| (2) 業務内容 | 別紙「令和 8 年度沼津市自動電話応答サービス導入事業業務委託 公募仕様書」のとおり |
| (3) 履行期間 | 契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで
受電開始日は令和 8 年 7 月 1 日から開始することを想定する。 |
| (4) 提案限度額 | 3,622,080 円（消費税及び地方消費税を含む） |

本業務は、内閣府「地域未来交付金デジタル実装型（TYPEA）」を活用して実施することから、当該補助金の全部又は一部が交付決定されなかったときは、調整の上、業務内容及び委託料上限額を変更し、契約締結する場合又は契約を取りやめる場合がある。予定より補助金の決定が遅れた場合は、契約締結日が予定日より遅れることがある。

なお、契約のとりやめ、遅延等によって発生した損害について、市は責任を負わない。

3 問い合わせ・書類提出先

沼津市役所市民福祉部国民健康保険課

（〒410-8601 沼津市御幸町 16 番 1 号 沼津市役所内）

担当 勝又、杉山

電話 055-934-4725 FAX 055-934-2509

E-mail kokuho@city.numazu.lg.jp

※E-mail による問合せは、件名に【自動電話プロポ】を必ず入れて送信してください。

4 参加資格要件

次の（1）～（7）のいずれかに該当する者は、本プロポーザルに参加する資格を有しない。なお、契約候補者の決定後契約締結までの間に該当した場合は、契約候補者の決定を取り消すことがある。

- （1）地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当する者

- (2) 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（更生開始の決定を受けている者を除く。）又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者（再生手続開始の決定を受けている者を除く。）
- (3) 沼津市暴力団排除条例（平成 24 年条例第 22 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等又はこれらと密接な関係を有する者
- (4) 沼津市工事請負契約等に係る入札参加停止等措置要綱に基づく入札参加停止措置を受けている者
- (5) 国税及び沼津市税の滞納がある者
- (6) 令和 2 年度以降、国及び地方公共団体が発注する同種業務の受託実績を有しない者
- (7) 前各号に掲げるもののほか、市長が適当でないと認める者

5 契約候補者選定スケジュール

No	内容	期間
1	募集開始	令和 8 年 2 月 20 日(金) ホームページに掲載
2	質問受付	令和 8 年 3 月 2 日(月) 午後 5 時までに質問フォームで
3	質問回答	令和 8 年 3 月 5 日(木) 午後 5 時までにホームページに掲載
4	プロポーザル参加申込	令和 8 年 2 月 20 日(金) から 令和 8 年 3 月 9 日(月) 午後 5 時必着
5	プロポーザル参加承認の通知	令和 8 年 3 月 11 日(水) 正午までに電子メールで
6	企画提案書等の提出	参加承認日 から令和 8 年 3 月 23 日(月) 午後 5 時まで
7	選考会（書類選考）	令和 8 年 3 月 25 日(水) 予定
8	選定結果の通知	令和 8 年 3 月 30 日(月) 予定
9	契約締結	令和 8 年 4 月 予定

6 質問受付・回答

(1) 質問方法

本業務委託の内容等についての質問は、質問受付期間中に、下記質問フォームより送信し、送信完了メール(送信内容の控え)が届いたことを確認すること。万が一届かない場合は「3 問い合わせ・書類提出先」まで連絡すること。

なお、プロポーザル実施手順等についての質問は随時電話等で受け付ける。

質問フォーム URL

<https://logoform.jp/f/90vJI>

※質問受付期間中であれば何度でも送信可能。

※一度の送信で10個まで質問を受付可能。それ以上質問がある場合は再送信すること。

(2) 回答方法

業務の内容等に関する質問については、質問者匿名にて沼津市ホームページ上で回答を掲載する。

7 プロポーザルへの参加申込

以下の書類をプロポーザル参加申込の期間中に「3 問い合わせ・書類提出先」へ提出（郵送可）すること。ただし、沼津市入札参加資格者名簿に登録されている事業者は、No. 4～9の提出を不要とする。

また、持参による場合は事前に「3 問い合わせ・書類提出先」まで連絡するとともに、午前8時30分から午後5時まで（休日を除く。）の間に提出すること。

なお、参加申込後、参加を取りやめる場合は企画提案書等の提出期限までに参加辞退届（様式3）を提出すること。辞退しても今後不利な扱いを受けることはない。

No	書類名	部数	備考
1	参加申込書（様式1）	1部	
2	同種業務実績表（様式2）	1部	記載した業務のうち一つは内容が確認できる資料（契約書・仕様書等の写し）を添付。
3	会社概要	1部	様式は任意だが1種類とする。 パンフレット等でも可。
4	暴力団又は暴力団員等でないこと等に関する表明・確約書（様式4）	1部	
5	登記簿謄本等	1部	申込日から3か月以内に発行されたもの。
	<法人登記をしている事業者> 履歴事項全部証明書		
	<個人事業者> 代表者身分証明書		

No	書類名	部数	備考
6	財務諸表	1部	直近事業年度のもの。
	<法人登記をしている事業者> 貸借対照表 損益計算書 株主資本等変動計算書 <個人事業者> 青色申告書又は確定申告書		
7	沼津市納税証明書	各1部	課税があるものについて提出。 沼津市内に本社又は営業所のない事業者は提出不要。 申込日から3か月以内に発行されたもの。
	<法人登記をしている事業者> 法人市民税納税証明書 (最新事業年度のもの)		
	<個人事業者> 市県民税納税証明書 (最新のもの)		
8	国税納税証明書 (「法人税」及び「消費税及び地方消費税」 について)	1部	申込日から3か月以内に発行されたもの。
	<法人登記をしている事業者> 「その3」又は「その3の3」		
	<個人事業者> 「その3」又は「その3の2」		
9	使用印鑑届兼委任状(様式5)	1部	参加申込から請求まで使用する印鑑を押印。 社印(角印)は任意だが、代表者印(丸印)の押印は必須とする。 参加申込から請求までを、本社ではなく支店や営業所に委任する場合は、「営業所等に事務を委任する場合」の記入を必須とする。

※

なおNo. 5、6、7、8については、写しの提出を可とする。

8 プロポーザルへの参加承認の通知

参加申込書類の確認後、プロポーザル参加の認否を電子メールにて通知する。

なお、申込書類を提出したにもかかわらずプロポーザル参加承認の通知期限までに認否の連絡がない場合は、通知期限日の午後5時までに「3 問い合わせ・書類提出先」へ電話で問い合わせること。また、参加不承認の場合は、市にその理由の説明を求めることができる。

9 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

以下の書類を企画提案書等の提出期間中に「3 問い合わせ・書類提出先」へ提出（郵送可）する。

- ①企画提案書提出届（様式6）
- ②企画提案書（様式自由）
- ③工程表（様式7）
- ④実施体制調書（様式8）
- ⑤見積書（様式事由、押印不要）

(2) 企画提案書等の規格

企画提案書等の提出書類は以下の点に注意し作成すること。

- ①「(1) 提出書類」のうち、②～⑤については、すべて自社名を入れず（入っている場合は受け付けない）、参加承認通知に記載した各参加者へ割り振ったアルファベットを各書類の1ページ目の右上に挿入すること。
- ②「(1) 提出書類」は、日本産業規格A4で作成する。このうち、②～⑤については、この順に左綴じしたものを1部とし、これを8部提出する。A4以外のサイズを用いる場合はA4サイズに折りたたむこと。

(3) その他、注意事項

- ①企画提案書は工程表、実施体制調書、見積書を除き20ページ以内で作成すること。
- ②見やすいもの、わかりやすいものとする。特に実施方法は、具体的に説明し、手順等を簡単なフローなどで示すこと。
- ③本要領に示す業務委託の目的・趣旨を達成するため、提案限度額の範囲でできうる限りの提案をすること。また、本件の契約候補者選定においてプロポーザルを採用する点に鑑み、業務概要に示す本市の要求事項にとらわれず、参加事業者の専門性を生かした指摘や提案に努めること。
- ④見積書は、提案する実施項目の費用が分かるように内訳を記載すること。
- ⑤提出書類に不備がある場合は、訂正を求めることがある。その場合、提出期限までに訂正がなければ失格とする。なお、提案内容については、提出後の修正や追加は一切認めない。

10 提案する内容

別紙「令和8年度沼津市自動電話応答サービス導入事業業務委託 公募仕様書 3業務概要」に示す業務について、別表「評価項目」を参考に、実施方法や当市でも取り組むべき先進事例等の提案を行うこと。

11 選考

(1) 選考方法

企画提案書等提出書類の内容を基に、「令和8年度沼津市自動電話応答サービス導入事業業務委託 契約候補者選定委員会（以下、委員会という。）」において総合的に評価を行い、各選定委員の採点の合計で最高得点の者を契約候補者として選定する。ただし、各選定委員の評価点を合計し、選定委員数で除した平均点が60点を超える者がいなかった場合は、契約候補者を選定しない。

なお、得点の総計が最も高い提案をした者が2者以上いる場合には、別表「評価項目」のうち、「(2) 業務内容に関する提案」に係る評価点の合計が高い者を選定する。

それでもなお同点の者がいる場合は、くじ引きにて契約候補者を決定する。このとき、本プロポーザルに関係のない市職員がくじを引き契約候補者を決定するものとする。

(2) 評価項目

別表「評価項目」のとおり。

12 選考結果の通知

契約候補者選定後、すみやかに沼津市ホームページ上にて結果を公表する。なお、参加者自身の評価については、契約締結後、市にその理由の説明を求めることができる。

13 参加者の失格

次のいずれかに該当する場合は失格とする。

- (1) 企画提案書等の提出期間中に提出しなかったとき
- (2) 見積額が「2 契約の概要」に記載の提案限度額を超えている場合
- (3) 「4 参加資格要件」の各号のいずれかに該当したとき
- (4) 提出書類に虚偽の記載をしたことが判明したとき
- (5) 選定結果に影響を与えるような不誠実な行為があったと市長が認めたとき

14 契約

市は契約候補者と協議し、契約候補者が提案した内容を反映した仕様書を調整のうえ、契約を締結し、すみやかに契約結果を沼津市ホームページ上で公表する。なお、本プロポーザルは参加事業者の企画力、提案力、業務遂行能力などを審査するものであるから、仕様については契約候補者の提案をもとに契約時に再度精査するものとする。

ただし、選定された事業者が「13 参加者の失格」(1)～(5)のいずれかに該当したときは、契約候補者の決定を取り消すことがある。なお、この場合は次順位の者と協議するものとする。

なお、契約書は、沼津市ホームページに掲載してある「沼津市業務委託契約約款」を含めるので、事前に確認をしておくこと。

(ホームページ > 事業者のみなさんへ > 入札情報・契約 > 建設業関連以外業務委託 > 「沼津市業務委託契約約款 (PDF)」)

15 契約の取りやめ等に関すること

本プロポーザルにかかる契約は、令和8年度予算成立をもって締結が可能になる。沼津市議会が本業務に係る予算を議決しなかった場合は、契約を取りやめることがある。また、予算の議決が予定より遅れた場合、契約締結日が予定日より遅れる場合がある。

また、本業務は、内閣府「地域未来交付金デジタル実装型 (TYPEA)」を活用して実施することから、当該補助金の全部又は一部が交付決定されなかったときは、調整の上、業務内容及び委託料上限額を変更し、契約締結する場合又は契約を取りやめる場合がある。また、予定より補助金の決定が遅れた場合は、契約締結日が予定日より遅れることがある。

なお、契約のとりやめ、遅延等によって発生した損害について、市は責任を負わない。

16 契約締結後

契約者は、市との協議のもと、速やかに実施計画書 (実施体制、連絡体制、工程等) を作成し、市の承認を得ること。

17 提出書類の取扱い

- (1) 提出書類の著作権は参加者に帰属する。ただし、沼津市が本件の報告、説明、公表等のために必要な場合は、提出書類の内容を無償で使用できるものとする。
- (2) 本案件に係る情報公開請求があった場合、提案内容やノウハウ及び提案への評価に関する部分を除き、沼津市情報公開条例に基づき、提出書類を公開する場合があるものとする。
- (3) 提出書類は一切返却しない。

18 その他

- (1) 本件参加に係る費用は、すべて参加者の負担とする。
- (2) 提出書類における記名・押印は、すべて沼津市競争入札参加資格者名簿（業者名簿）に登録のある者については登録のとおりとする。登録のない者については、契約の権限を有する代表者名を記名し、参加申込時に提出する使用印鑑届と同じ印鑑で押印するものとする。ただし、「No.4 暴力団又は暴力団員等でないこと等に関する表明・確約書、No.9 使用印鑑届兼委任状」については、法人（本社）代表者実印の押印を必須とする。

別表 評価項目

評価項目		配点	合計配点
(1) 企画 提案力	①本業務に対する基本的考え方が具体的かつ適切か。	5	25
	②独自の視点や提案は、本業務において有効か。	10	
	③よりよい自動応答シナリオの構築・改善に寄与する具体的な方法が提案されているか。	10	
(2) 業務 内容に 関する 提案	④一定期間での回線稼働率など、具体的な通信品質や安全性が明示されているか。	5	40
	⑤日常運用（職員によるシナリオ変更・音声修正や変更等）の方法や機能が具体的かつ明確か。	10	
	⑥システムに柔軟性・拡張性があるか。 （本市が求める機能概要以外の付加機能も評価項目とする。）	15	
	⑦複数回線キャリア番号の選択や用意など災害時（地震・停電等）や平時の障害に対する具体的なリスク回避策が明示されているか。	10	
(3) 業務 遂行能 力	⑧同種業務の実績は十分なものか。	10	35
	⑨導入後の伴走体制（データ分析、改善提案、研修や支援等）や担当者人員の体制が明示されているか。	10	
	⑩業務執行過程が明確にスケジュール化されており、提案内容との整合性が図られているか。	10	
	⑪見積書は提案内容を踏まえたものとなっているか。	5	
		100/100	

ただし、各選定委員の評価点を合計し、選定委員数で除した平均点が60点を超えるものがない場合は、契約候補者を選定しない。