

射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託 公募型プロポーザル実施要領

(趣旨・目的)

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和4年6月7日閣議決定)等において、令和4年度(2022年度)末までに、マイナンバーカード(以下、「カード」という。)がほぼ全国民に行き渡ることを目指すことが掲げられていること等を踏まえ、本市においてもカードの普及及び利用を推進してきたところである。

カードの普及に伴い、今後予想されるカードの更新件数に応じた体制の整備が必要となっている。市民からのカードに関する問合せや手続予約等の需要に円滑に対応するため、本事業を実施する。

1 業務概要

- (1) 業務名 射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託
- (2) 業務内容 別紙「射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託仕様書」のとおり
- (3) 業務期間 契約締結日から令和9年3月31日まで
ただし、単年度契約で履行良好であれば令和11年度まで最大3回まで契約更新できるものとする。また、3回目の契約更新時における契約期間は令和11年4月1日から令和12年3月31日までとする。契約締結については、各年度の予算の範囲内で行う。
- (4) 見積金額限度額 3,828,000円以内とする。
(消費税及び地方消費税相当額を含む)
※仕様書記載の業務を実施するために必要な一切の経費を含む。
※この金額は、契約時の予定価格を示すものではない。
※上限額を超えた者は、失格とする。

2 参加資格

プロポーザルへの参加者は、応募資格の確認基準日(参加申込書の提出日)において、次に掲げる要件を全て満たしていること。

- (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でないこと。
- (2) 射水市入札参加資格停止要領(平成18年告示第174号)に規定する入札参加資格制限期間中の者でないこと。
- (3) このプロポーザル方式実施の公告の日から委託候補者を選定するまでの間に、射水市からの受注業務に関し、指名停止を受けていないこと。
- (4) 会社更生法(平成14年法律第154号)に基づく更生手続、民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく再生手続又は破産法(平成16年法律第75号)に基づく破産開始手続がなされていないこと。
- (5) 応募資格の確認基準日から過去2年間において、国税、地方税の滞納がないこと。
- (6) 法人、法人の代表権を有する者又は法人の被用者等が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号に規定する暴力

団員（以下「暴力団員」という。）でないこと。

（７）法人、法人の代表権を有する者又は法人の被用者等が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第２条第２号に規定する暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。

（８）ISO/IEC27001 又はプライバシーマークの認証を取得していること。

３ 質問書の受付及び回答

（１）受付期間 令和８年１０月２日（金）から令和８年１０月９日（金）午後５時まで

（２）質問方法 質問書（様式第１号）により電子メールで提出すること。

提出先電子メールアドレス：shimin@city.imizu.lg.jp

（３）質問に対する回答 令和８年１０月１６日（金）午後５時までに、市ホームページに掲載する。なお、質問への回答内容は、本要領等の追加又は修正とみなす。

４ 企画提案書等の提出について

本プロポーザルへの参加を希望する事業者（以下「企画提案者」という。）は、次の

（１）①～⑪に掲げる書類を作成し、期日までに指定の場所に提出するものとする。
なお、１者１提案とする。

（１）提出書類等

① 参加申込書兼企画提案書等送付書（様式第２号）

② 履歴事項全部証明書（法人）

③ 参加資格誓約書（様式第３号）

④ 事業者概要書（様式第４号）（概要が分かるパンフレット等でも可能）

⑤ 業務実績書（様式第５号）

⑥ 企画提案書（任意様式）

・企画提案書は、次の（２）に基づいて作成すること。

⑦ 業務実施体制及び業務担当予定者調書（任意様式）

・業務実施体制及び業務担当予定者調書は、次の（３）に基づいて作成すること。

⑧ 業務見積書（任意様式）

・契約締結日（令和８年１１月下旬予定）から令和９年３月３１日までについて、業務体制構築のための初期費用及び月毎の運用費用等の内訳を記載すること。
運用期間は令和９年１月から３月までとして積算すること。

⑨ 令和９年度から１１年度までの概算見積書（任意様式）

・令和８年度分の見積金額とは別に、令和９年４月１日以降継続して契約した場合の、令和９年度から令和１１年度までの各年度分の運用費用等の見積金額を記載すること。

・各年度の見積金額は、消費税及び地方消費税を含んだ金額を記載すること。

⑩ プレゼンテーション出席者等報告書（様式第６号）

⑪ ISO/IEC27001 又はプライバシーマークの認証を取得していることを証明する書類（登録書等）

（２）企画提案書に記載する事項等

・別紙「射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託仕様書」に掲げる業務を自ら遂行するための具体的な手法を「射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託プロポーザル審査基準」に沿って次の順に記載すること。

１ 基本方針

２ 管理体制

- 3 業務開始準備
- 4 人材確保
- 5 情報セキュリティ、個人情報管理、災害対策等の取組
- 6 予約システム
- 7 資質の確保（マニュアル）
- 8 資質の確保（応対品質）
- 9 誤案内発生時の対応
- 10 業務実績
- 11 提案事項

- ・様式は任意とするが、A4判を基本とすること。枚数の指定はないが、プレゼンテーションにおいて十分な説明ができる枚数とすること。
- ・表紙には「射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託企画提案書」及び企画提案者の名称を表示し、各ページに番号を付すこと。表紙以外には企画提案者名（ロゴマーク等の類推できる事項を含む。）を記載しないこと。
- ・企画提案書は、プレゼンテーション審査時の資料として利用する。
- ・マイナンバーカード制度に関する専門性がない者でも内容が分かるような表現とすること。

（３）業務実施体制及び業務担当予定者調書に記載する事項

次の項目について、具体的に記載すること。

- ① 業務の執行体制を図示するとともに、編成の考え方や特色
- ② 業務担当予定者の構成や業務分担（経歴のほか、資格や主な業務実績があれば記載すること。）

（４）参加申込書兼企画提案書等送付書等の提出期限

- ① 提出期限：令和８年１０月２６日（月）午後５時まで（必着）
- ② 提出方法：電子メールによる提出

※提出期限までに提出先に届いていることの確認のため、メール送信後その旨を射水市市民課まで電話連絡すること。

- ③ 提出先：射水市市民生活部市民課

電子メールアドレス：shimin@city.imizu.lg.jp

※ファイルサイズが１０MB以上となる場合は、分割して送信する旨を記載した上で分割して送信するか、本市が利用するファイル交換サービス（１００MB×５ファイルまで送信可能）を利用希望する旨を連絡すること。

（５）企画提案書等の無効

次の各号のいずれかに該当する場合は提出された企画提案書等は無効とし、当該業者を失格とする。なお、優先交渉権者に選定された者の企画提案書等が無効となった場合は、評価により順位付けられた企画提案者の順位を繰り上げる。

- ① 提出期日を過ぎて企画提案書が提出された場合
- ② 提出書類に虚偽の記載があった場合
- ③ 審査の公平性を害する行為があった場合
- ④ 審査結果が確定するまでの間に選定委員又は担当課等関係者に本企画に対する援助を直接又は間接的に求めた場合
- ⑤ 上記１（４）に定める見積限度額を超えた場合

５ 企画提案の審査

（１）審査方法

本市が設置する「射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託事業者選定委員会」（以下「委員会」という。）が、提出された企画提案書及びプレゼンテーションの内容について、別に定める「射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託プロポーザル審査基準」（以下「審査基準」という。）に基づいて審査を行う。

書類審査による一次審査及びプレゼンテーション審査による二次審査で評価を行う。

（２）一次審査（書類審査）

参加資格を満たす応募者が５者以上の場合、一次審査を行い４者を選考する。参加資格を満たす応募者が４者以下の場合、本要領に定める要件を満たすことを審査する。

提出書類を審査し、その結果及び二次審査の詳細を令和８年１０月２９日（木）まで（予定）に電子メールにて通知する。

（３）二次審査（プレゼンテーション審査）

① 実施時期 令和８年１１月４日（水）を予定

② 実施場所 射水市役所３階会議室

※原則対面とするが、オンライン（Zoom）による実施も可とする。

※詳細な日時及び場所については、企画提案者に別途お知らせする。

③ 実施方法

- ・プレゼンテーションの順番は、原則として企画提案書の到着順とする。
- ・プレゼンテーションは、１事業者あたり説明２０分、質疑１０分程度、参加人数５人以内を予定している。詳細については、企画提案者に別途お知らせする。
- ・モニター、HDMI ケーブル、USBtypeC-HDMI 変換アダプタ及び電源は本市が準備する。ただし、パソコンは各企画提案者が準備すること。
- ・企画提案者名は伏せて説明をすること。
- ・プレゼンテーションは、非公開とする。
- ・審査過程は、非公開とする。

６ 優先交渉権者の選定

（１）優先交渉権者の選定方法

選定委員が審査基準に基づき、企画提案書等を評価、採点し、企画提案点数を算出する。

企画提案点数＝評価基準に応じた各委員の点数合計（６００点満点）

価格点数＝最低見積額／見積額×５０点（小数点以下第３位切り捨て）

総合評価点数＝企画提案点数＋価格点数（６５０点満点）

総合評価点数が最も高い者から順に１位とし、以下、順位をつける。１位の者を優先交渉権者、２位の者を次点交渉者とする。

（２）企画提案者が１者の場合の取扱い

最低基準点数（総合評価点の６０％以上）を満たす場合は、当該提案者を優先交渉権者とする。

（３）優先交渉権者の選定及び結果の通知及び公表

- ① 審査結果は、各企画提案者に電子メールにより通知する。
- ② 優先交渉権者の審査結果を射水市のホームページで公表する。
- ③ 審査結果に対する異議を申し立てることはできない。

7 契約の締結

優先交渉権者として選定された者と射水市が協議し、契約案件に係る仕様を確定した上で見積書を徴取し、随意契約の方法により契約を締結する。この場合において、辞退その他の理由で契約できない場合は、次点交渉権者に契約の交渉を行う。

8 その他

- (1) 企画提案書等の作成、応募等に要する費用については、全て企画提案者の負担とする。
- (2) 提出された書類等は、返却しない。
- (3) 提出された書類等は、提出者に無断で本プロポーザル以外には使用しない。
- (4) 提出された書類等は、審査及び説明のため、その写しを作成し使用することがある。
- (5) 提出期限後に、内容の変更や追加、再提出等は認めない。
- (6) 企画提案者は、企画提案書の提出をもって、本要領の記載内容に同意したものととする。
- (7) 応募に際して使用する言語は日本語、通貨は日本円、時刻は日本標準時とする。

9 スケジュール（予定）

内容	期日
公募開始（実施要領等の公開）	令和8年10月2日（金）
質問書の提出期限	令和8年10月9日（金）午後5時まで
質問書に対する回答	令和8年10月16日（金）午後5時まで
企画提案書等の提出期限	令和8年10月26日（月）午後5時まで
応募資格確認結果通知 （一次審査結果通知）	令和8年10月29日（木）
二次審査（プレゼンテーション審査）	令和8年11月4日（水）予定 詳細については、企画提案者に別途お知らせする。
審査結果の通知	令和8年11月上旬
契約締結	令和8年11月下旬頃を予定

10 問合せ先

射水市市民生活部市民課

電 話：0766-51-6621（直通）

メール：shimin@city.imizu.lg.jp