

自動音声案内電話システム運用保守業務委託(令和8年度から令和10年度)
に係る公募型プロポーザル募集要項

令和8年4月

成田市市民生活部 市民課・保険年金課

募集要項

1. 業務の目的

自動音声案内システムを導入することにより、市民からの電話内容に応じた振り分け、音声案内、内線転送、SMS送信によるオンライン申請の案内等を行い、市民へ適切な情報提供を行う。また、開庁時間外であっても24時間対応可能とすることで、市民サービスの利便性向上と事務の効率化を図る。

2. 業務の概要

(1) 業務名称

自動音声案内電話システム運用保守業務委託(令和8年度から令和10年度)(以下「本業務」という。)

(2) 履行期間

令和8年7月1日(水)から令和10年10月31日(火)まで

(3) 業務内容

「自動音声案内電話システム運用保守業務委託(令和8年度から令和10年度)仕様書(以下「仕様書」という。)」のとおり。

ただし、契約時における仕様書は、優先交渉権者として選定された者の提案内容に応じて変更することができるものとする。

3. 提案限度額

10,800,689円(消費税及び地方消費税を含む。)

なお、この金額は契約金額や予定価格を示すものではなく、事業の最大規模を示すための提案上限額であり、提案内容にかかわらず、見積書作成時にはこの上限額を超えないようにすること。

4. 参加資格

本業務のプロポーザルに参加できる者は、次の要件のすべてを満たすこととする。ただし、募集開始日時点において以下の要件を満たしていたものが、契約締結までに要件を満たさなくなった場合、その時点で参加資格を失うものとする。

(1) 成田市建設工事請負業者等指名停止措置要領(以下「措置要領」という。)の規定により、指名停止措置(措置要領制定以前の成田市建設工事指名業者選定基準の規定による指名停止措置を含む。)、又は成田市契約に係る暴力団対策措置要綱の規定による入札参加除外を受けていない者。

(2) 官公庁等が平成28年度以降に発注した自動音声案内電話システムの運用保守業務について、元請として受注し、完了した実績があること。

- (3) 地方自治法施行令第167条の4の規定のほか、次の各号に該当しない者。
- ア. 手形交換所による取引停止処分を受けて2年間を経過しない者又は本プロポーザルの公募開始日前6か月以内に手形、小切手を不渡りにした者。
 - イ. 会社更生法の適用を申請した者で、同法に基づく裁判所からの更生手続開始決定がされていない者。
 - ウ. 民事再生法の適用を申請した者で、同法に基づく裁判所からの再生手続開始決定がされていない者。

5. スケジュール

公募開始から業務の受注者の決定までのスケジュールは以下のとおりとする。

令和8年4月8日(水)	公募開始
令和8年4月14日(火)	質問書の受付締切
令和8年4月16日(木)	質問回答
令和8年4月22日(水)	プロポーザル参加申請の受付締切
令和8年4月30日(木)	企画提案書受付締切
令和8年5月7日(木)	第1次評価(書類審査)
令和8年5月8日(金)	決定通知
令和8年5月18日(月)	第2次評価 選定審査委員会の開催 (プレゼンテーション)
令和8年5月下旬(予定)	選定結果及び受注者決定の通知・契約

6. 募集方法

- (1) 公募開始年月日

令和8年4月8日(水)

- (2) 実施要領等の配布方法

印刷物での配布は行わないため、市ホームページからダウンロードすること。

(https://www.city.narita.chiba.jp/kurashi/page0121_00069.html)

7. 質問の受付及び回答

- (1) 質問の受付

本プロポーザルに係る質問は、以下のとおり受け付けるものとする。なお、電話などによる口頭での問い合わせ及び再質問には対応しない。

①質問方法：質問書(様式1)を記入した上で、下記の電子メールアドレスに電子メールで送信すること。

②電子メールアドレス：nenkin@city.narita.chiba.jp

③電子メールの件名：自動音声案内電話システム運用保守業務委託(令和8年度から令和10年度)質問書(法人名)

④質問受付期間：令和8年4月8日(水)～令和8年4月14日(火) 17時

(2) 質問の回答

質問事項への回答は、令和8年4月16日(木)までに成田市ホームページ(https://www.city.narita.chiba.jp/kurashi/page0121_00069.html)に掲載する。

8. プロポーザル参加申請

本プロポーザルに参加を希望する者(以下「参加希望者」という。)は、以下に基づき、あらかじめ参加申請を行うものとする。

(1) 提出書類

参加申請書(様式2)

(2) 提出期限

令和8年4月22日(水) 17時

(3) 提出先

電子メールアドレス：nenkin@city.narita.chiba.jp

(4) 提出方法

成田市ホームページより参加申請書をダウンロードのうえ必要事項を記入し、保険年金課に電子メールにて送付すること。

なお、提出方法は電子メールのみとし、参加申請書の提出がない場合は、企画提案書の受付はできないものとするため、注意すること。

9. 企画提案書の提出

企画提案書の提出は、以下に基づき行うものとする。

(1) 提出書類

①企画提案書等提出届(様式5)

- ・法人の所在地、名称及び代表者名を記載し、代表者印を押印すること。
- ・連絡先等については、本プロポーザルについて、市から連絡を受ける部署、担当者氏名、電話番号、電子メールアドレスを記載すること。

②企画提案書

- ・A4判で10ページ程度まで(表紙を除く。)とする。
- ・内容については、明瞭かつ具体的な記載とし、専門知識を有しない者でも容易に理解できるよう配慮すること。

③業務の実施体制(任意様式)

④業務工程表(任意様式)

⑤見積書（任意様式、内訳書添付）

- ・法人の所在地、名称及び代表者名を記入し、代表者印を押印すること。
- ・提案金額の上限を超えないこと。
- ・仕様書4.業務用件（3）想定受電件数に記載の件数を使用して見積もること。
- ・月額基本料等の固定費用と受電件数やSMS送信件数等に応じた従量料金の内訳を記載した内訳書を添付すること。
- ・消費税及び地方消費税の税率は、10%として見積もること。

⑥法人の概要（様式3）

⑦業務実績調書（様式4）

- ・該当する実績を直近の契約から記載し、契約書の写し等を添付すること。

⑧その他必要と思われる資料

- ※①～⑧の順序でインデックスを付け、A4縦フラットファイルに左綴じで作成し、正本1部、副本8部を提出すること。

(2) 企画提案書提出期限

令和8年4月30日（木）17時まで（必着）

受付時間は、平日の9時から17時までとする。

(3) 提出先及び問い合わせ先

〒286-8585 成田市花崎町760番地

成田市役所 市民生活部 保険年金課

電話：0476-20-1526（直通）

電子メールアドレス：nenkin@city.narita.chiba.jp

(4) 企画提案書の提出方法

持参又は郵送とし、いずれの場合においても受付期間外の提出は受理しない。

なお、持参の場合の受付時間は、平日の9時から17時までとする。

また、郵送の場合は、配達業者の事情は一切考慮しないので注意すること。

(5) 企画提案書全般に係る留意事項

- ①参加希望者1者につき、提案は1件とする。
- ②提出された書類は返却しない。
- ③提案に際し要した費用は、各提案者の負担とする。
- ④提出された企画提案書は、審査及び説明の目的に、その写しを作成し使用することができるものとする。
- ⑤提出された企画提案書は、公平性、透明性及び客観性を期すため、公表することがある。
- ⑥提出された企画提案書を公表する場合、その写しを作成し使用することができるものとする。
- ⑦「自動音声案内電話システム運用保守業務委託(令和8年度から令和10年度)に係る公募型プロポーザル実施要領」（以下「実施要領」という。）第6条の各号の一に該当する場合、その企画提案書は無効とする。

10. 参加の辞退

プロポーザルの参加申請後に参加を辞退する場合は、すみやかに企画提案書提出時と同じ問い合わせ先に連絡するとともに、参加辞退届（様式6）に辞退の理由を明記して提出すること。

11. 審査方法及び評価基準

本プロポーザルは、実施要領に基づき選定審査委員会が第1次評価及び第2次評価を行い、当該業務に最も適した提案を行ったと認められる提案者を選定する。

- ・第1次評価（書類審査）※参加資格を満たす企画提案書提出者が4者を超える場合
- ・第2次評価 選定審査委員会の開催（プレゼンテーション）

(1) 選定審査委員会の開催（プレゼンテーション）

- ・選定審査委員会の実施日時は、令和8年5月18日（月）とする。
- ・審査の順番は、企画提案書の提出の早い順から先に行うものとする。
- ・プレゼンテーションは、1者につき30分程度（20分以内の企画提案と10分程度の質疑応答）とする。
- ・提案者が1者であっても審査を行う。
- ・プレゼンテーションは、提出した企画提案書に記述された文章、図、イラスト等の範囲内で行うこととし、当日の追加資料の配布や使用は一切認めない。
- ・プロジェクター及びスクリーンは市において用意するが、その他必要な機材は提案者が用意すること。
- ・開催時間などの詳細については、電子メールにて通知する。

(2) 評価基準

評価基準は、実施要領で定めるとおりとする。

(3) 優先交渉権者の選定

評価得点の順位が第1位の者を実施要領第5条の規定により、優先交渉権者、第2位の者を次点交渉権者とする。なお、審査の結果において評価得点が総評価得点の6割に満たない場合には、優先交渉権者として選定しない。

(4) 選定結果の通知

市長は、実施要領に基づき開催された選定審査委員会の結果を各提案者に通知するものとする。なお、通知する結果は当該提案者に関する結果のみとする。

(5) 受注者の決定

優先交渉権者は、企画提案書の内容等に基づき、契約締結に向けた諸条件について、市と協議を行った上で、仕様書を確定させた後、改めて見積書を提出するものとする。ただし、提案の内容が全て契約時の仕様書に盛り込まれるものとは限らない。

協議が整い次第、市長は優先交渉権者を受注者として決定し、契約手続を行う。なお、協議が整わない場合、市は、次に得点が高いものから順に契約交渉を行い、合意

に達した者と契約を締結する。

(6) 評価結果の公表

市ホームページにおいて優先交渉権者を公表する。

(7) その他

評価得点は公表せず、選定結果についての質問及び異議等は受け付けない。