

リモート接客システム導入に向けた試験的運用業務に係る
公募型プロポーザル実施要領

【日 程】

公告	令和6年5月14日（火）
参加表明書等提出期間	令和6年5月14日（火）～ 5月23日（木）午後5時
質問受付期間	令和6年5月14日（火）～ 5月21日（火）午後5時
質問への最終回答日	令和6年5月28日（火）
提案資格確認結果の通知	令和6年6月3日（月）
業務提案書等提出期間	令和6年6月4日（火）～ 6月26日（水）午後5時
提案書等の審査及び評価	令和6年7月 上旬（予定）
審査結果の通知	令和6年7月 上旬（予定）

1 業務概要

（1）業務名

リモート接客システム導入に向けた試験的運用業務（以下「本業務」という。）

（2）業務の目的

本事業は観光案内所に必要な各種案内/相談対応をリモートで支援するオンライン窓口（以下「窓口」という。）を市内施設に設置し、窓口を利用しようとする者に対し、必要な支援を行うため、一連の業務を委託する。

当該システムの導入により、観光案内施設への人員配置を削減することでコスト削減を図るほか、観光案内 FAQ 及び観光案内マニュアルの管理体制を構築することで、窓口サービスの向上を図る。

（3）業務内容

別紙「リモート接客システム導入に向けた試験的運用業務仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり。

（4）履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで。

（5）見積上限額

本業務に係る費用の見積上限額は、1,850,000 円（消費税及び地方消費税相当額を含む）とする。

(6) 担当部署

鳴門市産業振興部観光振興課

〒 772-8501 鳴門市撫養町南浜字東浜 170

電 話：088-684-1157 F A X：088-684-1339

メール：kankoshinko@city.naruto.i-tokushima.jp

2 参加資格要件

本プロポーザルの参加者は、次の要件をすべて満たす者とする。なお、本市との契約締結までの間に、次に掲げる要件を一つでも満たさなくなった場合は、原則として、参加資格を取り消すものとする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当していないこと。
- (2) 次の①又は②のいずれかに該当する者
 - ① 鳴門市物品等競争入札及び随意契約参加資格者名簿に登載されている競争入札参加の有資格者であること。
 - ② 上記①に該当しない者で、「別紙 1」に示す、物品等の契約に係る競争入札及び随意契約参加資格審査申請に必要な書類を提出し、鳴門市が適当と認めた者。
- (3) 鳴門市物品業者等指名停止措置要綱（平成 22 年 4 月 1 日制定）による指名停止期間中でないこと。
- (4) 鳴門市暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 8 月 1 日制定）に基づく排除措置を受けていないこと。
- (5) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申立て又は破産法（平成 16 年法律第 75 号）に基づく破産手続開始の申立てがなされていない者であること。
- (6) 類似業務（国、地方公共団体が実施したオンライン接客窓口等の導入業務をいう。）の受注実績が 5 年以内に 1 件以上あること
- (7) 四国地方に拠点有すること。
- (8) セキュリティ管理、運用評価の観点から、提案事業者は、プライバシーマーク及び ISO/IEC27001 を取得していること。

3 質問の受付及び回答

本プロポーザルに関する質問は業務提案書等の作成及び提出に関する事項並びに本業務実施に関する事項に限ることとし、評価及び審査に関する質問並びに提案内容に関する質問は受け付けない。

- (1) 提出期限
令和 6 年 5 月 21 日（火）午後 5 時まで（必着）
- (2) 提出先
1 (6) に掲げる担当部署
- (3) 提出方法
質問書（様式 1）により、持参、郵送、ファクシミリ又はメールで提出。

※ 必ず着信の確認を行うこと。また、所定の様式以外で提出された質問に対しては回答しない。

(4) 回答方法

令和6年5月28日(火)までに鳴門市公式ウェブサイト上に掲載する。

4 参加表明書等の提出

本プロポーザルに参加しようとする者(以下「参加表明者」という。)は、提出期間に参加表明書等を提出すること。

なお、参加表明書提出後に参加を辞退する場合は、プロポーザル参加辞退届(様式6)を提出すること。

(1) 提出期限

令和6年5月23日(木)午後5時まで(必着)

(2) 提出先

1(6)に掲げる担当部署

(3) 提出方法

持参又は郵送で提出すること。なお、郵送による場合は、必ず受取日時及び配達されたことが証明できる方法とすること。

(4) 提出書類

① プロポーザル参加表明書(様式2)

② 会社概要(様式3)

③ 類似業務受託実績調書(様式4)

④ 別紙1に記載の書類(鳴門市物品等競争入札及び随意契約参加資格者名簿に登録されている者は不要)

⑤ 2(8)を取得していることが確認できる書類の写し

(5) 提出部数 各1部

5 参加資格の審査及び確認結果通知

(1) 参加資格の確認

参加表明者から提出された参加表明書等の書類をもとに、参加資格の審査を行うものとする。

なお、参加表明に係る提出書類について、本市から説明を求められた場合、参加表明者はこれに応じなければならない。

(2) 確認結果の通知

参加資格の確認結果は、令和6年6月3日(月)までに通知する。

なお、本通知が令和6年6月4日(火)正午時点においても届かない場合は、必ず「1(6)に掲げる担当部署」に問い合わせること。

6 業務提案書等の提出

(1) 提出期限

令和6年6月26日(水)午後5時まで(必着)

(2) 提出先

1(6)に掲げる担当部署

(3) 提出方法

持参又は郵送で提出すること。なお、郵送による場合は、必ず受取日時及び配達されたことが証明できる方法とすること。

(4) 提出書類

- ① 業務提案書表紙（様式5）
- ② 業務提案書（任意様式）
- ③ 見積書（任意様式）

(5) 業務提案書記載項目

- ① 会社の設立年月日、所在地、資本金、事業内容、従業員数、沿革等、参加者の会社概要
- ② 本業務の類似業務に係る受託実績等（契約先、業務内容、契約期間等）
- ③ 業務執行体制及び業務執行計画
- ④ 業務の実施内容

※本業務の実施にあたり、他と比べて自社が特に優位性があると思われる事項があれば併せて記載してください。

(6) 提出部数

正本1部、副本5部

(7) 留意事項

業務提案書は、全てA4版縦、長辺綴じ（左綴じ）で製本することとし、本文は、明朝体又はゴシック体で、横書き、原則10.5ポイント以上とする。ただし、図表等については、A4版横又はA3版も可とする。

(8) プレゼンテーション

令和6年7月上旬（予定）

詳細については、参加表明者に対し、文書で通知する。

7 業務提案書等の審査

(1) 審査方法及び受託候補者の決定

- ① 業務提案書等の審査及び評価は、「リモート接客システム導入に向けた試験的運用業務に係る公募型プロポーザル審査委員会（以下「審査委員会」という。）」において行う。

なお、評価項目・配点等の基準については、別紙2のとおりとする。

- ② 最終評価点の合計が最も高かったものを受託候補者とし、最終評価点の合計が同点であった場合は、審査委員会において順位を決定する。

なお、提案者が1者であっても審査及び評価を行い、基準（総得点の6割）を満たしていると判断した場合は、受託候補者を決定する。

(2) 審査結果の通知及び公表

- ① 審査の結果は、参加表明者全員に対し行い、候補者決定後、速やかに通知する。

- ② 審査の結果は、後日、鳴門市公式ウェブサイトにおいて公表する。

公表の内容は、審査委員会の日時及び審査委員会委員数、参加表明者数、受託候補者名、参加表明者の各審査項目及び合計点とする。

(3) 契約締結交渉

審査委員会において、受託候補者に選定された提案者と市は契約交渉を行う。

なお、契約交渉が不調となったときは、次に得点の高かった提案者と契約交渉を行うこととする。

8 失格事項

本プロポーザルの提案者又は提出された業務提案書等が、次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- (1) 業務提案書等の提出方法、提出先及び提出期限が、本要領に適合していないとき。
- (2) 業務提案書等の作成様式等が、本要領に適合していないとき。
- (3) 提案価格（見積書）が、1（5）に掲げる予算規模を超過したとき。
- (4) 業務提案書等の提出期限後に見積書の金額を訂正したとき。
- (5) 提出書類に虚偽の記載を行ったとき。
- (6) 本プロポーザルの手続きの過程で、2の規定に抵触することが明らかになったとき。
- (7) プレゼンテーションに参加しなかったとき。ただし、感染症等により、市がプレゼンテーションを開催しないと判断した場合、又は参加表明者がプレゼンテーションに参加できない場合は、別途協議するものとする。
- (8) 次のいずれかの行為を行ったとき。
 - ① 審査委員会委員に対して、直接・間接を問わず、故意に接触を求めること。
 - ② 他の参加者と応募内容又はその意図について相談を行うこと。
 - ③ 受託候補者選定終了までに、他の参加者に対して応募内容を意図的に開示すること。
- (9) その他選定結果に影響を及ぼす恐れのある不正行為を行ったとき。

9 契約について

契約内容及び仕様については、受託候補者の選定後、業務提案書等の内容をもとに、本市と詳細を協議するものとし、協議が整い次第、速やかに随意契約の手続きを行うものとする。なお、契約の際には、改めて見積書を提出するものとする。

10 その他

- (1) 提出期限後の書類の差し替え及び再提出は認めない。また、持参以外の方法による提出の場合、書類の不達及び遅配を原因として参加者に不利が生じて、本市はこの責を負わない。参加者において、配達記録郵便の利用等、必要な対策を講じること。
- (2) 提出書類に虚偽の記載を行った場合は、当該書類を無効とするとともに、入札参加資格停止措置を行うことがある。
- (3) 提出書類はいかなる理由があっても返還はしない。
- (4) 提出された書類の著作権は提出者に帰属するものとし、提出者に無断で

- 利用することはない。ただし、本プロポーザル手続き及びこれに係る事務処理に必要な範囲において、業務提案書等の複製、記録、保存等を行う。
- (5) 書類の作成、提出及びその説明、プレゼンテーション審査等に係る費用は、参加者の負担とする。
- (6) 本プロポーザルの応募を取り下げる場合は、事由発生後、速やかに「プロポーザル参加辞退届」(様式6)を持参又は郵送により提出するものとする。なお、取り下げによる不利益な取り扱いはないものとする。
- (7) 本提案に係る提出書類は、鳴門市情報公開条例(平成13年鳴門市条例第34号)に基づく公開請求があった場合、原則として公開の対象文書となる。ただし、公開することで、その者の権利、競争上の地位その他利益を害すると認められる情報は非公開となる場合があるので、この情報に該当すると考える部分がある場合には、あらかじめ文書により申し出ること。
- なお、本プロポーザルの受託候補者選定前において、決定に影響がでる恐れのある情報については、決定後の公開とする。
- (8) 仕様書は、事業者選定にあたり本業務に対する発注者の考えをまとめたものであり、契約締結時に発注者・受注者が協議の上、内容を確認・変更するものとする。

11 問い合わせ先

鳴門市産業振興部観光振興課 担当：藤野

〒772-8501 鳴門市撫養町南浜字東浜170

電話：088-684-1157 FAX：088-684-1339

メール：kankoshinko@city.naruto.i-tokushima.jp