

公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務 に係る企画提案実施要領

令和 3 年（2021 年）9 月

豊中市 総務部 デジタル戦略課

1 業務目的

本市では令和2年(2020年)9月30日付で発出した「とよなかデジタル・ガバメント戦略」で記載しているようにデジタル技術を通じて、社会課題を解決しつつ、サービスや働き方、しくみを変革し、新たな価値を創造するため取り組んでいる。

豊中市としてスマートフォンの活用は、災害などの緊急情報や市政・イベント情報をお知らせするため令和元年(2019年)7月から公式LINEアカウントの運用を行っている。また、令和3年(2021年)1月から3月まで、LINEを活用した窓口予約、意見公募手続の実証実験を実施、同じく令和3年(2021年)1月から市役所に来庁する前から必要な手続きや申請窓口、持ち物を把握できるオンラインでの行政手続きの案内サービスを導入してきた。

公式LINEアカウントを活用し、市民がスマートフォンから簡単に利用できるサービスを提供することにより、市民の利便性、快適性を向上させることを目的とする。

2 業務概要

(1) 業務名称

公式LINEアカウント活用サービス構築及び運用保守業務

(2) 業務の内容

別紙『公式LINEアカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書』による。

(3) 委託業務期間

契約締結日から令和4年(2022年)3月31日まで

※令和4年(2022年)2月1日までに公式LINEアカウントでの全サービスを開始すること。(各サービスについては、市民への提供が可能となった段階から順次開始すること。)

※令和4年度以降の継続利用については、優先交渉権者と協議の上、決定する。

(4) 提案上限額

4,620,000円(消費税及び地方消費税相当額含む。)

※当該金額には、構築費用、LINEサービス利用料及び運用保守費用(令和4年(2022年)3月31日まで)を含む。

※令和4年度のLINEサービス利用料及び運用保守費用については、385,000円(月額、税込み)を上限とする。

3 参加資格

本案件に参加できる者は、企画提案書等の提出期日において、下記のすべての要件を満たす者とする。なお、企画提案書提出後において要件を満たさなくなった場合は参加を認めない。

(1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当しないこと。

(2) 会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律(平成17年法律第87号)第64条

による改正前の商法(明治 32 年法律第 48 号)第 381 条第 1 項(会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第 107 条の規定によりなお従前の例によることとされる場合を含む。)の規定による会社の整理を命ぜられていない者であること。

- (3) 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がなされていないこと及びその開始が決定されていないこと。
- (4) 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がなされていないこと及びその開始が決定されていないこと。
- (5) 暴力団等(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 2 号に規定する暴力団、同条第 6 号に規定する暴力団員及び豊中市暴力団排除条例(平成 25 年豊中市条例第 25 号)第 2 条第 3 号に規定する暴力団密接関係者をいう。以下同じ。)に該当しないこと。
- (6) 本市から豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱に基づく入札参加除外措置(本業務の提案募集を公示した日から応募の日まで)を受けていないこと。
- (7) 労働関係法令に違反し、官公署から摘発または勧告等を受けていないこと。
- (8) 提案業務を行うにつき、当該業務が法令等の規定により官公署の免許、許可又は認可を受けている必要がある場合には、当該免許、許可、認可を受けている者であること。
- (9) 同規模程度の自治体に何らかのサービスを導入・構築実績のある者であること。

4 日程

いずれも、令和 3 年(2021 年)日程は変更する場合がある

- | | |
|---|------------------------|
| (1) 実施要領の公表 | 9 月 1 日(水) 市ホームページに掲載 |
| (2) 質問事項の締切 | 9 月 14 日(火) 17 時まで |
| (3) 提案参加申込書の提出期限 | 9 月 14 日(火) 17 時まで(必着) |
| (4) 質問事項への回答 | 9 月 17 日(金) 17 時まで(必着) |
| (5) 辞退届の提出期限 | 9 月 21 日(火) 17 時まで(必着) |
| (6) 企画提案書等の提出期限 | 9 月 21 日(火) 17 時まで(必着) |
| (7) 第一次審査(書類審査)通知日 | 10 月 6 日(水) |
| ※応募事業者が 5 者以上の場合のみ実施 | |
| (8) 第二次審査(プレゼンテーション) | 10 月 12 日(火) |
| ※当日の時間・場所等は、第一次審査終了後、第一次審査の合否とともに通知 | |
| ※第一次審査を実施しない場合は、第二次審査は 9 月 29 日(水) 実施予定とする。 | |
| (9) 審査結果の通知 | 10 月中旬予定 |
| (10) 契約の締結 | 10 月下旬予定 |
| (11) 構築開始 | 11 月 1 日(月)～ |

5 参加申し込み手続き

本プロポーザルに参加を希望する者は、下記のとおり手続きを行うこと。

(1) 提出書類

提案参加申込書(様式第1号)

(2) 提出部数

正本1部を提出すること。

(3) 内容

必要事項を記入し、押印すること。

(4) 提出方法

■紙で提出する場合

「14 事務局(提出先)」へ持参(月～金曜日(祝祭日は除く)9時～17時)又は郵送による。郵送により提出する場合は、事務局に対し提出書類の到達について確認すること。

■データで提出する場合

[豊中市電子申込システム](#)で「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務【参加申込】」手続きを検索し、提案参加申込書(様式第1号)に記載すべき事項を入力し申込をすること。申込完了すると申込完了通知メールが送信される。
※データ申込の場合は、押印に変わり商業登記の電子署名を付与すること。

(5) 提出期限

令和3年(2021年)9月14日(火)17時まで(必着)

※提出書類の不足又は提出期限内未到着の場合は、応募(参加)を無効とする。

6 質問の方法

本実施要領及び別紙「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書」の内容に不明な点がある場合は、下記のとおり質問を行うこと。

(1) 様式

質問書(様式第7号)

(2) 内容

質問内容は、提出に必要な事項に限定する。

(3) 提出方法

「14 事務局(提出先)」へ電子メールにて提出すること。なお、事務局に対し電話連絡にて質問票の到達について確認すること。

電子メールの件名は、「公式LINEアカウント活用プロポーザルにかかる質問」とする。

(4) 提出期限

令和3年(2021年)9月14日(火)17時(必着)

(5) 回答方法

令和3年(2021年)9月17日(金)までに、電子メールにて全ての参加者宛に一括回答する。

7 企画提案書

参加者は、本提案募集要領及び別紙「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書」に基づき、下記のとおり本案件に関する企画提案書を作成すること。

(1) 内容

No	提出書類	内容・留意事項	様式
1	企画提案書類 提出届	・内容を確認し、押印すること。	様式 第2号
2	会社概要	・令和3年(2021年)9月1日時点の状況を記載すること。	様式 第3号
3	導入実績	・本市指定様式「業務経歴書(様式第4号)」に従い、自治体への導入実績について記載すること。 ・主な実績に関しては、5件まで本調達と類似する導入実績(契約件名、発注者名等)とその内容(業務範囲、実現方法等)について記載すること。 ・業務期間は、完了したものは委託契約締結日から業務完了日までの期間とし、現在実施中のものは委託契約書に記載された業務期間を記入すること。	様式 第4号
4	業務実施体制 調書	・本業務の実施の取組み体制及び特徴を記入すること。 ・役割の欄には本委託業務における担当分野や業務内で担う役割を記入すること。 ・業務実施組織図は企画提案提出時の組織図を記入すること。また、図中に本業務を受託した場合の担当窓口を記入すること。	様式 第5号
5	管理者及び担当者の業務実績調書	・類似業務の実績、内容を記入すること。	様式 第6号
6	提案書 (A4判)	・企画提案は1者1案とする。 ・内容は、別紙「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書」を熟読の上、次の事項を盛り込むこと。 ① 提案の全体概要 ・別紙「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書」の内容と一致するように記載 ② LINE 活用機能の仕様	任意

No	提出書類	内容・留意事項	様式
		<ul style="list-style-type: none"> ・各サービス機能要件（市民、職員それぞれの画面イメージも含む） ③非機能要件 <ul style="list-style-type: none"> ・信頼性要件 ・性能要件 ・使用性・効率性 ・セキュリティ要件 ④運用保守業務 <ul style="list-style-type: none"> ・運用開始後のサポート体制 ・障害対応等 ⑤業務遂行スケジュールと管理体制 <ul style="list-style-type: none"> ・運用開始までのスケジュール及び体制 ・本業務を円滑かつ効率的に遂行するための手法(市の業務負担軽減策) ⑥その他提案 <ul style="list-style-type: none"> ・別紙「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書」に示す以外で提案したい内容、他社と差別化できる特に提案したい内容(見積書で提示の額以外に費用が掛かる場合は、金額を明示すること。) 	
7	機能要件回答書	・提案書の別添として「公式 LINE アカウント活用サービス 機能要件回答書」への回答。	指定
8	見積書	<ul style="list-style-type: none"> ・本プロポーザルにおける提案の見積価格 ・3パターン見積書を提示すること。 <ul style="list-style-type: none"> ①2.(3)委託業務期間にかかる金額 ②令和4年度の金額(年額) ③令和3年度から令和7年度末まで継続利用する場合の令和8年3月31日までの総額 	各社 独自
9	処分歴	・公募日から過去3年以内の処分歴等の確認書を確認すること。	様式 第9号
10	SLA	・③非機能要件④運用保守業務を踏まえた締結可能なSLA内容を記載すること。	様式 第10号

(2) 企画提案書の注意点

- ① 提出書類の規格は A4 判片綴じとする。(縦書き・横書き、片面・両面の指定なし)
- ② 提案書の枚数制限はなしとする。
- ③ 文字は 10.5 ポイント以上とし、フォントは任意とする。

- ④ 表紙には以下の事項を記載すること。
【タイトル】「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務企画提案書」
【提案者名】〇〇会社
【提出年月日】令和 3 年(2021 年)〇月〇日
- ⑤ 企画提案書のページ下部にはページ番号を付すること。
- ⑥ イラスト、イメージ等の使用も可能とするが、**難解な用語の使用、表現は避け、わかりやすい記載に努める**こと。
- ⑦ 企画内容は、提案者が確実に実現できる範囲で記載すること。

8 見積書

参加者は、本提案募集要領及び別紙「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書」に基づき、下記のとおり見積書を作成すること。

(1) 様式

- ① A4 判様式任意、内訳を記載すること。
- ② 見積書には以下の事項を記載すること。
【宛名】豊中市 総務部 デジタル戦略課
【タイトル】公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務見積書
【提出年月日】令和 3 年(2021 年) 月 日

(2) 見積書の注意点

- ① 企画提案書とは別に提案すること。
- ② 所在地、商号又は名称及び代表者職氏名を記載の上、代表者印（必須）を押印すること。ただし、電子申込システムで提出する場合は、押印不要。
- ③ 見積金額は、2.(3)委託業務期間にかかる金額を見積もること。また、本見積書とは別に令和 4 年度（2022 年度）に継続利用する場合の令和 4 年度の金額(年額)及び令和 3 年度から令和 7 年度末まで継続利用する場合の令和 8 年 3 月 31 日までの総額(令和 3 年度中の提案額も含む)も別途参考見積書として提出すること。
- ④ 令和 4 年度の LINE サービス利用料及び運用保守費用については、385,000 円（月額）を上限とする。

9 企画提案書等の提出

(1) 提出方法

「14 事務局(提出先)」へ持参(月～金曜日(祝祭日は除く)9時～17時)又は郵送とする。
事務局に対し提出書類の到達について確認すること。

(2) 提出期限

令和3年(2021年)9月21日(火)17時まで(必着)

※提出書類の不足又は提出期限内未到着の場合は、応募(参加)を無効とする。

(3) 提出部数

① 企画提案書類提出届：1部

② 企画提案書：5部(正本1部、副本4部)

③ 見積書：5部(正本1部、副本4部)

④ 令和4年度及び令和7年度未までの参考見積書：5部(正本1部、副本4部)

⑤ ①～④を格納した電子媒体(CD-R又はDVD-R)：1部

(4) 企画提案書等の提出における注意点

① 提出書類の分割提出は認めない。また、提出後の提出書類の訂正、追加、及び再提出も認めない。

② 提出書類の不足又は提出期限内未到達の場合、応募を無効とする。

③ 提出された企画提案書は提案者に無断で使用しないものとする。ただし、受託候補者の選定を行う作業に必要な範囲において複製を作成することがある。
提出書類はいかなる場合でも返却しない。

10 選定方法

(1) 審査方法

- ① 市職員で構成する評価委員会を設置し審査する。
- ② 応募事業者が5者以上あった場合のみ事前に第一次審査(書類審査)を行い、採点順位4位以内の事業者のみプレゼンテーション審査への参加ができるものとする。
- ③ 企画提案書及び企画提案書に基づく第二次審査(プレゼンテーション)評価点数の合計による総合評価で最高得点を得た提案者を優先交渉権者とする。
- ④ 評価基準の各項目には細目別評価基準[絶対評価又は相対評価](※)を設定し、各項目の評価点を算出する。
- ⑤ 第二次審査(プレゼンテーション)の結果、全体配点の50%未満の提案者は、順位が1位の場合であっても優先交渉権者としない。
- ⑥ 得点と同じ場合は、評価委員会合議のうえ一本化した審査結果を確定する。
- ⑦ 審査結果についての異議は一切認めない。

※細目別評価基準の例

<絶対評価>

本提案募集要領及び別紙「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書」に記載する〇〇に対して、企画提案書/発表で述べられているか：N点

<相対評価>

〇〇の観点で相対評価を行い下表に基づき採点

項目	順位			
	1位	2位	3位	…
〇〇	1点	m点	n点	…

(2) プレゼンテーション審査

- ① 日時：令和3年(2021年)10月12日(火)を予定
※ 日程、時間等の詳細は、プレゼンテーション審査参加者全てに別途連絡する。
※ オンライン (Zoom) での実施を予定。
※第一次審査を実施しない場合は、第二次審査は9月29日(水)実施予定とする。
- ② プレゼンテーション審査の連絡時に、事前のオンライン (Zoom) の接続確認の日程についても連絡する。必要な場合は、事前の接続確認を行うこと。
- ③ **発表時間：45分以内(プレゼンテーション30分以内、質疑応答15分程度)**
- ④ プレゼンテーションの順序は、企画提案書の提出順とする。
- ⑤ プレゼンテーションの内容は、評価項目にそって簡潔に説明を行うこと。
- ⑥ 企画提案書の内容に変更がなければ、企画提案書を抜粋した資料やサンプル画面を投影しての説明も可とする。ただし、説明時には企画提案書の何ページ記載されている事項かわかるように説明すること。
- ⑦ Zoom への参加は、プレゼンテーション審査開始10分前からとする。

- ⑧ プレゼンテーションは、本事業に携わる管理者又は担当者が行うものとし、出席者は担当者を含め3名以内とする。

(3) 評価項目

(表1) 7 企画提案書(1)内容及び 8 見積書に沿って評価

項目	詳細	配点	視点
1. 体制・実績 (10点)	1-1.会社概要 ・体制	5	○会社の規模 ○管理者・担当者に類似する業務の実績があり、ノウハウの蓄積が期待できるか
	1-2.実績	5	○類似する業務の実績があるか
2. 企画提案内容 (100点)	2-1.提案の全体概要	5	○別紙「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書」の内容と一致した提案となっているか
	2-2.LINE 活用サービスの仕様	50	○別紙「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書」の機能要件に提示している必須の機能が対応可能か ○職員側の管理画面等のサービスの操作性がわかりやすいか ○使用性・効率性要件を満たしているか ○信頼性要件、性能要件、セキュリティ要件を満たしているか ○運用保守の要件を満たしているか ○職員が柔軟に更新等管理作業をできるか
	2-3.非機能要件・運用保守業務	20	○使用性・効率性要件を満たしているか ○信頼性要件、性能要件、セキュリティ要件を満たしているか ○運用保守の要件を満たしているか ○職員が柔軟に更新等管理作業をできるか ○SLA の内容は十分か。
	2-4.業務遂行スケジュールと管理体制	20	○運用開始までのスケジュールに無理がないか ○本業務を円滑かつ効率的に遂行するための手法(市の業務負担軽減策) ○運用開始後のサポート体制は十分か
	2-5.その他提案等	5	○別紙「公式 LINE アカウント活用サービス構築及び運用保守業務仕様書」に示す以外で提案したい内容、他社と差別化で

項目	詳細	配点	視点
			きる特に提案したい内容
3. 見積書 (10点)	3-1.コスト	10	○見積価格
合計 (120点)		120	

※公募開始日から過去3年以内の処分歴がある場合は、処分等の終期から公募日までの経過期間及び処分等の期間の長さに応じて、合計点の概ね5%から10%を減点します。

(4) 審査結果の通知と公表

- ① 審査結果は、全ての参加資格を確認した提案者に対して文書で通知するが、審査経過については公表しない。
 - ② 契約候補者(最優秀提案者、次点提案者)となった提案者にはその旨と点数を、その他の提案者には選外になった旨と点数を記載する。
 - ③ 審査結果の通知は、令和3年(2021年)10月中旬を予定している。
 - ④ 審査結果の通知後、市のホームページにおいて結果公表を行う。公表内容は次のとおり。
 - ・最優秀提案者の名称、採点結果の合計点及び提案額
 - ・最優秀提案者の選定理由
 - ・全提案者の名称、採点結果の合計点(提案者と採点結果の対応関係は記載しない。)
 - ・選定委員の氏名
- ※応募が2者であった場合は、次点者の採点結果の合計点は公表しない。

1.1 提案者の失格

以下のいずれかに該当する場合は失格とする。

- (1) 提案内容に虚偽の記載を行った場合
- (2) 提出期限までに提出場所に提案書類の提出がない場合
- (3) 提出書類に不備がある場合(提出書類の追加や分割提出も認められません。)
- (4) **必須機能が対応不可で代替案の提示がない場合**
- (5) 企画提案書受領から契約締結日の間に、豊中市から指名停止措置を受けたもの
- (6) プレゼンテーション審査に欠席した場合
- (7) 提案に関して談合等の不正行為があった場合
- (8) 選定結果に影響を及ぼす恐れのある不正行為を行った場合
- (9) 見積金額が提案上限額を超えた場合
- (10) 見積金額が0円だった場合

- (1 1) 他の提案者と応募提案の内容について相談を行ったとき
- (1 2) 選定終了までの間に、他の提案者に対して応募提案の内容を意図的に開示したとき
- (1 3) その他、募集要項の内容に違反した場合
- (1 4) 委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合

12 契約の締結

- (1) 契約交渉は、最優秀提案者で行い、交渉が合意に至った後、企画提案書の提案内容を基に、豊中市と協議の上、業務内容等を確定し、その提案者と随意契約を締結する。なお、当該提案者との契約交渉が不調に終わった場合は、次点の提案者と契約交渉を開始する。
- (2) 交渉の際、所在地、商号又は名称及び代表者職氏名を記載の上、代表者印（必須）を押印した見積書（紙）を提出すること。
- (3) 本業務の受託者は契約保証金の納付または履行保証保険契約の締結を行うこととする。
 - <契約保証金の納付をする場合>
契約金額の 100 分の 5 に相当する額以上を豊中市に納めること。
 - <履行保証保険の契約をする場合>
契約金額の 100 分の 5 に相当する額以上を保証金額として、保険会社との間に豊中市を被保険者とする履行保証保険契約を締結すること。
- (4) 契約の締結に際し、万一、提出書類の記載内容に虚偽の内容があった場合、契約締結をしないことがあるほか、本市が被った損害について、損害賠償を求めることがある。
- (5) SLA 締結は必須とする。最低限の締結内容は様式第 10 号で記載した内容とする。内容の追加等は両者協議の上、決定する。
- (6) 令和 4 年度以降の継続利用については、優先交渉権者と協議の上、決定する。

13 留意事項

- (1) 本企画提案に係る費用は、豊中市は一切負担しない。
- (2) 評価委員会の構成員、参加者名簿等の内容についての質問は一切受け付けない。また、異議申し立ては認めない。
- (3) 受託候補者が、「3 参加資格」で記載された資格を失った場合又は「11 提案者の失格」により失格となった場合は、次点獲得者を受託候補者とする可能性がある。
- (4) 企画提案書等の作成にあたっては、著作権等第三者の権利に対する侵害のないよう十分留意すること。もし、これらの問題が生じても、豊中市は一切の責任を負わない。
- (5) 「豊中市個人情報保護条例（平成 17 年条例第 19 号）」、「豊中市 LINE サービス活用方針」及び「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」を遵守するとともに、「豊中市情報セキュリティポリシー」に準じて業務を遂行すること。

- (6) 提案参加申込書の提出後に本案件への参加を取り下げる場合は、速やかに事務局まで連絡するとともに、参加辞退届(様式第8号)を文書で豊中市長あてに提出すること。なお、取り下げによる不利益な取り扱いはしない。
- (7) 企画提案書類の著作権は、本業務の提案募集の審査結果が確定するまでの間は提案者に帰属する。提出書類等は事業者選定にのみ利用し、他の目的には使用しない。また、企画提案書類等は、豊中市情報公開条例(平成13年豊中市条例第28号)に定めるところにより、公開される場合がある。
- (8) 契約締結前に、国等より地方自治体のLINEサービス等の運用について変更があった場合は、その運用を満たすよう柔軟に対応すること。その対応ができない場合は、契約を締結しない可能性があることに留意すること。
- (9) 契約締結後に、国等より地方自治体のLINEサービス等の運用について変更があった場合は、その運用を満たすよう柔軟に対応すること。契約金額内での対応が困難な場合は、別途対応に必要な金額及び方針(案)を本市に提示すること。

1.4 事務局(提出先)

〒561-8501 豊中市中桜塚 3-1-1

豊中市 総務部 デジタル戦略課 担当：泉谷、増山

T E L : 06-6858-2669 F A X : 06-6853-5732 E-mail : digital@city.toyonaka.osaka.jp