

春日部市 LINE 活用行政手続支援システム業務委託に関するプロポーザル実施要領

1 趣旨

本実施要領は、春日部市の公式 LINE を活用したシステムの導入・運用・保守業務を委託する事業者を、公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）により公正かつ公平な方法で選定するために、必要な事項を定めるものである。

提案者は、本実施要領を踏まえ、企画提案書及び関連書類を提出するものとする。

なお、本実施要領と合わせて公開する春日部市 LINE 活用行政手続支援システム業務委託仕様書、機能要件等一覧（兼確認表）、その他の書類を含めて、以下「実施要領等」という。

2 業務の概要等

（1）業務名

春日部市 LINE 活用行政手続支援システム業務委託

（2）業務の内容

春日部市 LINE 活用行政手続支援システム業務委託仕様書のとおり。

（3）履行場所

春日部市 LINE 活用行政手続支援システム業務委託仕様書のとおり。

（4）履行期間

契約締結日から令和 13 年 11 月 30 日まで

※ただし、サービス利用期間は令和 8 年 9 月 1 日から令和 13 年 11 月 30 日までとし、市民向けの公開は令和 8 年 12 月 1 日とする。

なお、令和 8 年 9 月 1 日から令和 8 年 11 月 30 日までは、市職員向けの稼働確認（テスト環境含む）とする。

（5）提案上限額

22,242,000 円（63 か月）

ただし、令和 8 年度にかかる費用は 9,614,000 円を超えてはならな

い。

※消費税及び地方消費税の額を含む。

※この金額は契約予定額を示すものではなく、本プロポーザルにおける企画内容、提案規模等の上限額を示すものであり、提案価格はこの額を超えてはならない。また、提出された見積書の見積額が提案上限額を超えた場合には審査自体を行わない。

(6) 支払期間及び支払方法等

システム構築等に係る初期導入費（イニシャルコスト）はシステム運用開始日（令和8年12月1日）の属する月の翌月末までに支払う。

システム利用料、運用、保守に要する経費（ランニングコスト）はシステム利用月の翌月末までに支払う（月額払い）。

なお、市民向けサービス開始前に職員向けの試行運用等により本サービスを利用した場合における当該期間の利用料金その他本サービスに係る費用については、市民向けサービス開始月である令和8年12月の月額料金に含めて支払うものとする。

(7) システム導入のコンセプト

本システムは、各種行政サービスの申請等の手続きを、市民にとって身近なコミュニケーションツールであるLINEを利用することにより、市民が簡易かつ円滑に申請できる環境を構築するものである。

また、行政手続のデジタル化を推進し、市民サービスの向上と職員の事務効率化を同時に実現することを目的とする。

そのため、以下のコンセプトを満たすシステムを提案すること。

- **将来的な制度変更や新規施策の追加等にも柔軟に対応可能な拡張性を備えるものであること**
- **外部の電子申請システムへ遷移せず、利用者がLINE上で案内に従って入力を行い、原則としてLINE上で行政手続が完結できる仕組みを有するものであること**
- **システムの運用にあたり、申請フォームの作成及び設定は、原則受託事業者が対応することとし、市側による作業を必要としないものであること**

3 プロポーザル参加資格要件

本プロポーザルへの参加を希望するものは、次に掲げる事項を全て満たすものでなければならない。

- (1) 令和7・8年度春日部市物品売買等競争入札参加資格者名簿登載者のうち「電算業務」の業種に登録されている者であること。
- (2) 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者であること。
- (3) 春日部市契約規則（平成17年規則第126号）第15条の規定により入札の参加資格の排除を受けていない者であること。
- (4) 告示日以後に、春日部市の契約に係る入札参加停止等の措置要綱（令和7年6月1日施行）に基づく入札参加停止措置を受けていない者であること。
- (5) 告示日以後に春日部市の締結する契約からの暴力団排除措置に関する要綱に基づく指名除外を受けている期間がないこと。
- (6) 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し立てがされている者でないこと。ただし、手続開始決定を受けている者を除く。
- (7) 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し立てがされている者でないこと。ただし、手続開始決定を受けている者を除く。
- (8) 平成27年度以降に地方公共団体の公式LINEを拡張するシステムを導入する契約を締結し、履行した実績があること。

※地方公共団体において公式LINEを拡張するシステムの導入実績があるシステムを納入した実績を含む。

4 プロポーザル実施スケジュール

期日	項目
令和8年4月27日	公募開始
令和8年4月27日 から 令和8年5月8日 まで	質問の受付

令和 8 年 5 月 1 4 日 まで	質問に対する回答
令和 8 年 5 月 2 9 日 まで	参加申込書、企画提案書、見積書等の提出期限
令和 8 年 6 月 1 0 日	一次審査（書類審査）の結果及び二次審査実施の通知
令和 8 年 6 月 2 2 日	二次審査（プレゼンテーション・デモ）
令和 8 年 6 月 2 9 日	審査結果の通知

※ 説明会等は実施しない。

5 手続き等に関する事項

（１）質問書の提出

本プロポーザルの実施要領等について質問がある場合は、次により行うこと。

ア 提出期限

令和 8 年 5 月 8 日（金）午後 5 時 1 5 分まで

イ 提出方法

質問書（様式 2 号）に質問事項を記入し、電子メールに添付して行政デジタル改革課あてに送信する。收受確認のため、送付後に電話をすること。

ウ 回答方法

令和 8 年 5 月 1 4 日（木）午後 5 時 1 5 分までに、市公式ホームページに掲載する。

（２）参加申込書、企画提案書、見積書等の提出

ア 受付期間

令和 8 年 4 月 2 7 日（月）から

令和 8 年 5 月 2 9 日（金）午後 5 時 1 5 分まで

イ 提出場所

春日部市役所本庁舎 5 階 行政デジタル改革課まで直接持参すること。

受付は、土・日曜日、祝日を除く開庁日の午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分までの窓口受付時間のみとする。

ウ 提出書類

・文字のポイントは、原則として 12 ポイント以上とし、見やすさ、分かりや

すさに配慮すること。

- ・専門知識を有しない者でも理解できるよう分かりやすい表現を用いて簡潔に記述すること。専門用語を使用する場合は用語解説を付すこと。なお、用語解説も頁数に含めること。
- ・提案は1事業者につき1提案までとする。

提出書類	注意事項
①参加申込書	<ul style="list-style-type: none">・様式3号（代表者印を押印したもの）・正本1部
②企画提案書	<ul style="list-style-type: none">・様式4号及び任意様式（④業務実績、⑤情報セキュリティの写し）・用紙の縦横は問わないが、全て同じ向きで作成すること。・正本1部、副本6部及び記録媒体（CD-R等）にデータを書き込んだもの1つ
③機能要件等一覧 （兼確認表）	<ul style="list-style-type: none">・様式1号（代表者印を押印したもの）・正本1部、副本6部及び記録媒体（CD-R等）にエクセルデータを書き込んだもの1つ・正本のみ代表者印を押印したもの <p>※様式1号の52種の対象手続について、提案事業者は、対応状況欄に記載すること。なお、対応できない機能については、代替案を示すか、対応不可と記載すること。</p> <p>※様式1号の52種の対象手続について、提案事業者は、仕様書に基づき実際の電子申請のフォームを作成し、発注者の承認を得た上で本番環境へ反映すること。</p>
④業務実績	<ul style="list-style-type: none">・会社概要（任意様式、パンフレット等可）・様式4号の主な導入自治体概要に記載した自治体の業務実績の内容が確認できる書類 <p>※ 契約書（地方公共団体の公式LINEを拡張するシス</p>

	<p>テムの導入であることがわかる仕様書等を含む) 及び完了が確認できる書類 (完了証明書や検査済書、完了後の支払いがわかる書類など) の写しを添付すること。</p> <p>※地方公共団体において公式 LINE を拡張するシステムの導入実績があること。なお、導入に係る業務の主たる部分を当該契約の相手方事業者から受託している場合には、当該契約の相手方事業者と提案者との間で作成された契約書等及び完了が確認できる書類の写しを添付することで、実績として記載することができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 正本 1 部、副本 6 部及び記録媒体 (CD-R 等) にデータを書き込んだもの 1 つ
⑤ 情報セキュリティ認証の写し	<ul style="list-style-type: none"> ・ ISO/IEC27001 認証 (ISMS 認証)、プライバシーマーク及び ISMAP について、取得している全ての認証取得を証する書類の写し。 ・ 正本 1 部、副本 6 部及び記録媒体 (CD-R 等) にデータを書き込んだもの 1 つ
⑥ 見積書 (消費税を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 様式 5 号 (代表者印を押印したもの) ・ 項目ごとに積算した内訳書 (任意様式) を添付すること。 ・ 仕様書に定めのない提案を行う場合には、当該提案にかかる費用について必ず内訳書に記載すること。 ・ 正本 1 部 ・ 封筒に封印すること。

エ 企画提案書の記載事項

企画提案書は次の事項を含むように記載し、項目順に編綴すること。

項目	記載内容
1 提案事業者について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提案事業者の会社概要、情報セキュリティに関する認証取得状況等を記載すること。

	<ul style="list-style-type: none"> ・提案事業者が実施した地方公共団体の公式 LINE を拡張するシステムの導入実績を記載すること。 ※導入自治体数を明記すること。 ※導入自治体数のうち、様式 4 号の主な導入自治体概要に記載した自治体の利用開始年月日、システムの利用範囲を記載すること。
2 提案全体について	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体による LINE 活用にあたってのシステムのあるべき姿について、令和 3 年 4 月 3 0 日付「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）」を踏まえ、記載すること。 ・本調達全体における提案コンセプトについて、システム構成図等を踏まえた上で、市のコンセプトに沿ったシステムであることを記載すること。
3 LINE 活用行政手続支援システムの機能について	<ul style="list-style-type: none"> ・公式 LINE を拡張するシステムの機能、特長等について具体的に記載すること。 ・市民が利用するメニューや画面構成等、システム利用者の操作性向上に係る配慮について具体的に記載すること。 ・電子申請システムの機能、特長等について具体的に記載すること。 ・公式 LINE を拡張するシステムとの連携について、具体的に記載すること。 ・市職員によるシステム管理にあたり、想定されるケース毎の操作方法等を具体的に記載すること。
4 対象手続きについて	<ul style="list-style-type: none"> ・様式 1 号の対象手続について各手続きごとではなく全体の流れとして稼働までに行う初期設定、電子申請のフォーム作成や必要なデータの取り込み方法等について、本市との役割分担も含め具体的に記載すること。

	<ul style="list-style-type: none"> ・様式1号の52種の対象手続のうちから、「電子申請機能」、「チャットボット機能」、「通報機能」を含む手続きを複数選択し、選択した手続きについて構築から本番稼働までの業務フロー及び提案事業者が代理作成する内容について、システム導入のコンセプトを踏まえた上で、具体的に提案すること。
5 追加提案について	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書等に記載されている機能以外に追加提案を行う場合は、具体的に記載すること。
6 情報セキュリティ対策について	<ul style="list-style-type: none"> ・システムへのログイン方法、利用者に対する権限設定等のセキュリティ対策について、具体的に記載すること。 ・データセンターの堅牢性について、具体的に記載すること。 ・直近1年間のサービス稼働率（点検や機能拡張等による計画停止を除く）の実績値を記載すること。 ・バックアップの方法や頻度、監視方法、障害発生時の対応を具体的に記載すること。
7 導入体制について	<ul style="list-style-type: none"> ・システム導入に係る体制について、体制図等を示すとともに、従事予定者の業務実績等を交えて記載すること。 ・仕様書で示したスケジュールを踏まえ、スケジュール案を、具体的に記載すること。
8 運用保守体制について	<ul style="list-style-type: none"> ・運用保守の方針や保守範囲について記載すること。 ・システム運用、保守に係る体制について、体制図等を示すとともに、本市との役割分担についても具体的に記載すること。
9 サポート体制について	<ul style="list-style-type: none"> ・システム利用者、管理者のそれぞれに対する研修の実施について、回数や実施方法、時期、内容等を具体的に記載すること。 ・操作方法等についての問い合わせ方法や対応時間等

	について具体的に記載すること。
1 0 金額について	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの構築(電子申請のフォームの作成を含む)、運用、保守、システム利用に係る費用を具体的に記載すること。 ・提案するシステムと連携するキャッシュレス決済システムについて、対応可能な種別、導入費用、月間利用料、手数料の金額について具体的に記載すること。 <p>なお、想定している対応可能な種別については、次の種別とする。クレジットカード決済(VISA、Mastercard、JCB、AMEX、Diners)、auPAY、d払い、PayPay、楽天ペイ。ただし、対応していない場合は、対応しうる種別を明記の上、費用を記載すること。</p>
1 1 その他 (評価に含まない)	<ul style="list-style-type: none"> ・本契約期間中に利用できる有償オプションがある場合(提案に含まないものに限る)、その内容と金額を記載すること。

オ 留意事項

- ・企画提案書及び見積書は、別紙仕様書等を参照し、作成すること。
- ・企画提案書下部中央にはページ番号を記すこと。
- ・ページ数は表紙を含め100ページ以下で作成すること。
- ・見積書及び積算内訳書は、消費税及び地方消費税を含んだ額とし、提案上限額を超えない金額とすること。
- ・様式が指定されているものは、指定様式を用いること。
- ・提出後の書類の追加、変更又は削除は認めない。ただし、本市の指示に基づく追加、変更又は削除についてはこの限りではない。
- ・提出書類は、理由のいかんを問わず返却しない。
- ・市が必要と認める場合に、記載内容に関する聞き取りを行うことや、追加書類の提出を求めることがある。

6 選定の方法

(1) 提案内容の評価

参加資格を有する提案者からの企画提案は、別紙「春日部市 LINE 活用行政
手続支援システム等導入業務委託プロポーザル評価基準」に示す審査項目によ
り評価する。また、書類審査（一次審査）ののち、プレゼンテーション・シス
テムデモ審査（二次審査）を行い、評価を行うものとする。

（２）書類審査（一次審査）

- ア 提案者が提出した企画提案書の内容について、市のコンセプトに応じた内
容となっているかを中心に別紙「春日部市 LINE 活用行政手続支援システ
ム等導入業務委託プロポーザル評価基準」に示す審査項目（プレゼンテー
ションの評価を除く）を採点し、得点の高い上位３者（最大）を選定し、
プレゼンテーション審査への参加を求める。
- イ 一次審査の結果は、令和８年６月１０日頃を目途として書面により通知す
る。
- ウ 評価方法の詳細については、別紙「春日部市 LINE 活用行政手続支援シス
テム等導入業務委託プロポーザル評価基準」を参照すること。
- エ 応募者が１者のみである場合でも審査を実施する。

（３）プレゼンテーション審査（二次審査）

提案内容をより理解するため、プレゼンテーション及びシステムデモ（以下
「プレゼンテーション等」という。）による審査を次のとおり行う。

ア 実施日時

令和８年６月２２日（予定）（時間は参加者に対し別途通知する。）

イ 実施場所

春日部市役所本庁舎内会議室（詳細は参加者に対し別途通知する。）

ウ 実施方法

- ・プレゼンテーション及びデモを、それぞれ１者ずつ個別に行う。
- ・１者の持ち時間は、プレゼンテーション、デモ４０分、質疑１５分とする。
- ・プレゼンテーション及びシステムデモでは、提案書に沿って説明すること。
- ・資料の追加配布は認めない。
- ・説明者は、プレゼンテーション等を通じ、補助者を含めて５名までとする。
- ・入室時に全員分の名刺あるいは所属、氏名を記載した一覧表（様式任意）を

提出すること。それ以外の者は実施場所に入室できないものとし、入室していない者と実施中のプレゼンテーション等に関する連絡をとりあうことも禁止する。

- ・欠席した場合は、提案書の審査、評価及び候補者の選定から除外する。

エ 使用機器等

プレゼンテーション等に必要な機器等は、原則として提案者が用意すること。市は会場に画面提示用の装置（スクリーン及びプロジェクター又は43インチ液晶モニターのいずれか）、接続用のHDMIケーブル、電源を用意し、企画提案者はこれを自由に使用することができるが、持参した機器との接続を保証しない。また、これら機器の使用により企画提案者が用意した機器に損害が生じた場合にも、市は損害に対する補償を行わず、提案者もこれを請求しない。

オ 留意事項

プレゼンテーションには、構築時の従事（予定）者のうち中心的な役割を占める者が参加すること。システムデモでは、電子申請、予約機能の申請及び管理等の具体的な画面遷移のデモを含むこと。提案者以外に協力システムベンダーの者が参加することを可とするが、企画提案書の導入体制等において当該協力システムベンダーとの関係が明記されていること。

カ その他

評価方法の詳細については、別紙「春日部市LINE活用行政手続支援システム等導入業務委託プロポーザル評価基準」を参照すること。

提案者は、二次審査の実施後、提出された企画提案書の内容について、本市から質問を受けた場合は、その都度回答すること。質問事項の送付及び回答は、電子メールで行うものとする。

7 候補者の決定

候補者は次により決定する。

- (1) 一次審査及び二次審査の合計点が高い順に交渉順位を決定し、合計点が最も高かった者を第1位の優先交渉事業者とする。なお、最高得点者が2者以上あるときは、機能要件等確認表の評価点が高いものを上位とし、

なお順位が決定できない場合には、見積書のランニングコストが低い者を上位とする。

- (2) 基準点として一次審査、二次審査の合計点の7割を満たしていない場合は、入札参加者が1者である場合においても、落札決定の対象外とする。
- (3) 選定結果については、自己の結果のみを各提案者に書面で通知する。
- (4) 一次審査の結果は、審査結果をメール及び書面にて通知する。併せて、評価の高い順3者に対して、二次審査の案内をメール及び書面にて通知する。
- (5) 二次審査を行った者に対し審査結果を書面にて通知する。
- (6) 審査内容及び選定結果に対する問い合わせには、応じない。また、結果に対する異議申し立ても受け付けない。

8 提案内容の瑕疵

提案者の手続き及び提出書類に瑕疵があることが判明し、瑕疵が重大又は悪質であり、公平性、公正性を著しく損なうおそれがあると認められた場合、市は本プロポーザルに係る決定事項を取り消すことができる。なお、重大又は悪質であるとは当該瑕疵により本プロポーザルの目的を果たせないことを指す。

また、公平性、公正性を著しく損なうとは、当該瑕疵の有無により、業務委託候補者の選定結果に影響があることを指す。

9 参加資格の取り消し

下記の事由に該当した参加申込者は、審査基準に定める評価点にかかわらず参加資格を取り消す。

- (1) 本実施要領に定める参加資格を満たさなくなったとき
- (2) 参加申込書及び企画提案書等に虚偽の記載をしたとき
- (3) 期限までに所定の手続きをしなかったとき
- (4) 審査の公平性を欠く行為があったとき
- (5) その他提案にあたり著しく信義に反する行為があったとき

10 次順位者との交渉

市は、優先交渉事業者が契約を締結あるいは業務を履行できない何らかの事由が発生した場合、本プロポーザルにおいて次順位以下となった提案者のうち、交渉順位が上位であった者から当該業務委託について交渉を行うことができる。

1 1 契約に関する事項

本プロポーザル後の契約については、次により行う。

- (1) 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づく随意契約を行うため、優先交渉事業者から見積書を徴取し、予定価格の範囲内において契約締結する。また、何らかの事由により優先交渉事業者と契約ができない場合には、他の提案者のうち交渉順位が上位の者から順に契約交渉を行うものとし、最終的に交渉が成立した提案者を受注者とする。
- (2) 市と受注者で協議したうえで契約書を作成する。
- (3) 契約時における仕様書は、本企画提案で使用した業務仕様書に記載されている事項を基本とするが、本市と受注者の協議により、必要に応じて追加、変更又は削除を行うことがある。

1 2 その他の留意事項

- (1) プロポーザルに参加する費用等は、全て参加者の負担とする。
- (2) 提出書類に含まれる著作物の著作権は提案者に帰属する。ただし、本市において本案件のプロポーザルに関する結果の公表や報告、交付金の手続き等のために必要な場合は、提案者の承諾を得ずに提出書類の内容を無償で使用できるものとする。
- (3) 本事業の成果物に関する著作権、利用権（開示権含む）その他の権利は、全て本市に帰属する（提案者が本事業前に著作権を既に持つものは除く）。
- (4) 本プロポーザル及び本事業において知り得た情報については、第三者に漏らしたり、本事業手続き以外の目的に供したり、本提案以外に無断で使用してはならない。
- (5) 参加申込書及び企画提案書等について、提出後に追加、変更又は削除す

ることは認めない。

- (6) 参加申し込み後に辞退する場合は、参加辞退届（様式6号）を提出すること。
- (7) 参加申込書及び企画提案書等に虚偽の記載等をした場合は、当該参加申込書又は企画提案書を無効にするとともに、虚偽の記載をした者に対して入札参加停止等の措置を行うことがある。
- (8) 本プロポーザルに係る情報公開請求があった場合には、春日部市情報公開条例（平成17年春日部市条例16号）に基づき、提出書類を公開することがある。

13 担当部署（問い合わせ先）

〒344-8577 埼玉県春日部市中央七丁目2番地1

春日部市役所総合政策部行政デジタル改革課行政デジタル改革担当

電話：048-736-1116

電子メール：gyosei@city.kasukabe.lg.jp