

西東京市マイナンバーカードコールセンター運営委託事業者選定に係る 公募型プロポーザル実施要領

第1 目的

マイナンバーカード(以下「カード」という。)は、制度が開始された平成27年度から交付が始まり、令和7年度からは、カード交付後10回目の誕生日となる有効期限満了に伴うカードの更新手続きのほか、カード交付後5回目の誕生日となる電子証明書の有効期限満了に伴う更新手続きのために来庁される方が増えており、市役所窓口における混雑が発生している状況である。

また、窓口の混雑と同様に、電話による市への問合せ件数も多く、長時間の呼び出しや、窓口対応を終えた職員から順次折返しで電話対応するといった場面が多く発生している状況である。

そのため、カードの手続等に関する電話による問合せ対応について、高いスキルや専門的なノウハウを有する事業者が、コールセンターを運営することで、市民の利便性向上と効率的な事務遂行に繋げることを目的として、公募型プロポーザル方式により委託事業者を選定するため、必要な事項を本要領で定める。

第2 選定方法

事業者の選定は、「西東京市マイナンバーカード交付窓口等の運営に係る事業者選定委員会」において審査により行うものとする。

第3 委託の概要

(1) 件名

西東京市マイナンバーカードコールセンター運営委託

(2) 委託内容

詳細は、西東京市マイナンバーカードコールセンター運営委託仕様書(案)のとおり。

(3) 委託料の上限額(令和8年度分)

7,568千円(消費税及び地方消費税相当額を含む)

第4 応募資格

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4に規定する者に該当しないこと。
- (2) 直近3年間の法人税、消費税及び地方消費税を滞納していないこと。
- (3) 参加意向申出時点において、西東京市の一般競争入札の参加停止又は指名競争入札の指名停止等の措置を受けていないこと。
- (4) 西東京市の契約における暴力団排除措置要綱(平成26年4月1日施行)による入札参加排除措置を応募書類提出の際、現に受けていないこと。

- (5) 参加意向申出時点において、会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更正手続開始の申し立てがなされている者又は民事再生法（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なされている者（会社更生法の更生手続開始の決定、民事再生法の再生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと。
- (6) 本事業において、公序良俗に反する事業又は特定の個人、政党若しくは宗教団体の支援を行おうとする者は、本プロポーザルへの参加は認めない。
- (7) 国、地方公共団体、独立行政法人及び外郭団体等において、マイナンバーカードに関する予約管理システムの開発の実績があること。
- (8) 参加意向申出時点において、以下の資格を取得していること。
- ① 個人情報保護及びセキュリティ対策（Pマーク・IS027001）の認証または同等の国内規格（JIS規格）の認証

第5 スケジュール

公募開始（公表）	令和8年4月15日（水）
質問受付期限	令和8年4月20日（月）午後5時
質問回答	令和8年4月27日（月）
参加申込書等提出期限 （※電子メールによる提出）	令和8年5月1日（金）午後5時
企画提案書等提出期限	令和8年5月12日（火）
第一次選考審査（書類選考）	令和8年5月14日（木）
第一次選考審査結果通知	令和8年5月15日（金）
第二次選考審査（プレゼンテーション） ※第一次選考審査後の選定事業者	令和8年5月26日（火）
第二次審査結果通知	令和8年5月29日（金）
契約予定日	調整後、速やかに契約締結予定

第6 質問及び回答

本要領等に関して質問がある場合は、次により行うこと。

(1) 質問方法

質問書（様式7）に必要事項を記入し、第14の事務局担当宛（以下「事務局」という。）に電子メールで送付すること。

(2) 受付期間

令和8年4月15日（水）から4月20日（月）午後5時まで

(3) 回答方法

令和8年4月27日（月）に、市ホームページで質問に対する回答を一斉に公表する。

第7 参加申込

本公募型プロポーザルへの参加にあたっては、次により参加の意思表示を行うこと。なお、参加申込後に辞退をする場合は、参加辞退届（様式8）を提出すること。

（1）提出方法

事務局へ電子メールにより提出すること。

（※受信後、市から申込事業者に対して受領確認メールを送付）

（2）提出期限

5月1日（金）午後5時まで

（3）提出書類

- ①（様式1） 参加申込書 1部
- ②（様式2） 参加事業者概要書 1部

第8 企画提案書等の提出

第7により参加申込手続きをした事業者は、次により企画提案書等を提出すること。

（1）提出方法

事務局へ郵送又は持参すること。

※郵送の場合は提出期限内に必着、持参の場合は事務局へ事前連絡の上、提出すること。

（2）提出期限

令和8年5月12日（火）まで

（3）提出書類

- ①（様式3） 企画提案書提出書（兼誓約書） 1部
- ②（様式4） 主任担当者・業務責任者実績確認書 1部
- ③（様式5） 類似業務実績等確認書 1部
- ④（任意様式） 事業実施体制表 1部
- ⑤（任意様式） 企画提案書（※作成概要は第9参照） 6部
- ⑥（様式6） 見積書 1部

第9 企画提案書の提案内容・作成概要

（1）提案内容

第3（2）の西東京市マイナンバーカードコールセンター運営委託（案）の内容を踏まえ、以下の「企画提案書必須記載項目」を記載した企画提案書を作成すること。

※必須記載項目以外の内容の記載は、自由とする。

企画提案書必須記載項目		
	大項目	小項目
1	提案方針	本業務への対応方針
2	プロジェクト管理	プロジェクト計画（スケジュール）表

		受託者と受注者（市）の役割等の確認
3	提案構成・概要	システム構成図（申請者からの問い合わせから回答確認等のほか、職員側の内容管理方法等の記載すること）
		システム全般における品質の確保及び最適化を図るための取り組み（問合せ内容の共有や市担当者への引き継ぎ等）
4	セキュリティ管理	セキュリティ管理方法
		セキュリティ対策に脆弱性が明らかになった場合における対応方法等
5	市窓口との連携体制	市の窓口とコールセンターとの連携方法等
6	運用保守	運用保守 運用・保守体制図
		運用・保守要件を実現するための方法及び内容等
		障害発生時における対応（サーバ障害時の対応方法、障害時の運用保守体制等）
7	自由提案	コールセンターの構築・運用にあたり、市にとって有益となる提案事項

（2）作成概要

- ① 企画提案書は、提出する6部のうち、1部にのみ事業者名を記載する。
- ② 表題として「西東京市マイナンバーカードコールセンター運営企画提案書」と記載するほか、提出年月日を表紙に明記すること。
- ③ 章立ては基本的に「企画提案書必須記載項目」の大項目に沿って作成し、該当する項目がない場合は、「その他」として章立てすること。
- ④ 自由提案に関する記載は、原則仕様で求める内容と合わせ委託料の上限内で実現可能なものを記載すること。追加で予算を要する提案の場合は、必ずその旨を明記すること。
- ⑤ A4版（縦横自由）で作成し、20ページ以内とする。（ページ数に表紙・目次・裏表紙は含めない。）
- ⑥ 両面印刷とする。
- ⑦ A3版用紙を利用する場合は、Z折として、片面を2ページと計算する。
- ⑧ 文中の文字サイズ・色は指定しない。
- ⑨ 言語、通貨、単位は、日本語、日本円、日本の標準時間等とする。

第10 審査方法

（1）第一次選考審査（書類審査）

提出された企画提案書等により、次のとおり書類審査を実施する。

① 実施日

令和8年5月14日（木）予定

② 審査方法

選考審査の評価は、別添の評価基準に基づき実施し、上位3事業者を選定する。ただし、第一次選考審査の点数が、満点の6割に満たない事業者は失格とする。なお、参加申込みが1事業者の場合であっても、第一次審査は実施する。

③ 結果通知

令和8年5月15日（金）に連絡担当者宛に電子メールで通知する。

(2) 第二次選考審査（プレゼンテーション）

第一次選考審査で選定された事業者には、提出した企画提案書に基づき、次のとおり、プレゼンテーションの機会を設ける。

① 実施日

令和8年5月26日（火）

（※実施時間及び場所の詳細は、別途通知する。）

② 審査方法

第二次審査の評価は、別添の評価基準（プレゼンテーション審査基準）に基づき実施し、第一次選考審査の合格が、1事業者のみの場合でも第二次審査を実施する。なお、第二次選考審査の点数が、満点の6割に満たない場合は、不合格とする。

最終的な契約候補事業者の選定にあたっては、第一次選考審査と第二次選考審査の合計点で評価を行い決定する。ただし、審査過程において、全ての事業者が不合格となった場合は、候補事業者の選定は行わない。

プレゼンテーションの時間は20分以内とし、質疑の時間を別に5分程度設ける。提出した企画提案書を用いて説明を行うこととし、紙ベースでの追加資料等の提示は認めない。

なお、プロジェクター等の機器類を使用し、企画提案書の記載内容に関するWeb上の画面遷移などの補足説明は認める。ただし、機器類の用意は全て事業者が行うこと。

提案内容の主たる説明は、本事業における主任担当者が行うこととし、出席者の数は、補足の説明・質疑応答等を行う者を含め最大4名までとする。

③ 結果通知

令和8年5月29日（金）に連絡担当者宛に電子メールで通知する。

第11 決定手続き

(1) 本公募型プロポーザルは、契約候補事業者の選定を目的として行うものであり、契約にあたっては、提案内容に基づき、契約候補事業者と市の協議・調整を経て最終的な契約内容を決定する。

- (2) 契約候補事業者との協議・調整の過程で、本業務の実施が確実でないと認められるとき、又は著しく社会的信用を損なう等により委託事業者としてふさわしくないと認められるときは、契約候補事業者の選定を取り消すこととする。
- (3) 契約に関する手続きについては、西東京市契約事務規則等に基づき、行うものとする。

第12 失格事項

次のいずれかに該当する際は、参加申込みの資格を無効とする。

- (1) 本要領で定める手続、方法等を遵守していない場合
- (2) 提出書類及び提案内容に虚偽の内容があった場合
- (3) 不正行為が行なわれたと認められる場合

第13 その他

- (1) 本公募型プロポーザル参加に関する費用については、西東京市は負担しない。
- (2) 提出された書類は審査等において必要な場合に複写することがある。
- (3) 提出された書類は、著作権法第42条の2（行政機関情報公開法等による開示のための利用）により、情報公開の対象となる。
- (4) 市に提出された書類の返却は行わない。
- (5) 選定結果は、市ホームページで公表する。ただし、事業者名については、第1順位の事業者を除き匿名で公表する。

第14 事務局

〒188-8666 西東京市南町5-6-13

西東京市市民部市民課 担当：越沼・町田

電話：042-460-9820 E-mail：shimin03@city.nishitokyo.lg.jp

(※電子メールを送信する際は、件名の最初に、【システム構築・事業者公募】と記載すること。)