令和５年度（２０２３年度）FAQ導入業務委託に係るプロポーザル実施要領

１　業務名称

令和５年度（２０２３年度）FAQ導入業務委託

２　趣旨

熊本県（以下「本県」という。）が委託を行うFAQシステムの導入業務（以下「本業務」という。）は、頻繁に行われる内線電話による職員間の問い合わせ対応業務の削減を目的とする。

このプロポーザルは、提案書類を通じて、評価し、契約先候補者を選定するものである。

３　業務概要

1. 業務内容

別紙「令和５年度（２０２３年度）FAQ導入業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり

1. 委託期間

契約締結の日から令和６年（２０２４年）３月３１日

1. 委託限度額

２，７０６，０００円（消費税及び地方消費税込み）

※この金額は、提案にあたっての作業目安（上限）となる額であり、契約金額を示すものではないことに留意すること。

1. 対象経費

委託業務の対象経費は、業務の実施に必要となる人件費、旅費、ソフトウェアライセンス、資料作成費等、一切の経費を含む。

４　担当部局

〒８６２－８５７０

熊本市中央区水前寺六丁目１８番１号

熊本県企画振興部　デジタル戦略局　システム改革課（行政棟新館９階）

電話：０９６－３３３－２１４４

ＦＡＸ：０９６－３８１－８２１１

メール：shisukaikaku@pref.kumamoto.lg.jp

５　参加資格

参加者は次の要件をすべて満たす者とする。

1. 会社更生法（平成１４年法律第１５４号）第１７条の規程による更正手続開始の申立てを行った者又は申立てをなされた者にあっては、裁判所から当該申立てに係る更正計画認可の許可を受けていること。
2. 民事再生法（平成１１年法律第２２５号）第２１条の規定による再生手続開始の申立てを行った者又は申立てをなされた者にあっては、裁判所から再生計画認可の決定を受けていること。
3. 熊本県物品購入等及び業務委託等契約に係る指名停止等の措置要領（平成１４年熊本県告示第８１１号）第２条第１項の規定による指名停止の期間中でないこと。
4. 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１項第２号に規定する暴力団及びその利益となる活動を行う者でないこと。
5. 政治活動又は宗教活動を行うことを目的とした団体ではないこと。
6. 委託業務に関するノウハウを有し、かつ当該委託業務を円滑に遂行するための必要な経営基盤及び人員体制を有していること。

６　応募手続き

1. 質問及び回答
   1. 質問方法

質問は、質問書【別紙様式１】により電子メールで送信すること。

* 1. 提出期限

令和５年（２０２３年）６月５日（月）１７時（必着）まで

* 1. 提出先

「４　担当部局」に同じ

* 1. 質問書への回答

回答は、令和５年（２０２３年）６月６日（火）までに電子メールで送付する。

1. 参加申込書等の提出
   1. 提出書類

ア　参加申込書【別紙様式２】　　　　　　　　　　　　　　　　　１部

イ　プロポーザル参加資格を満たすことの申立書【別紙様式３】　　１部

* 1. 提出期限

令和５年（２０２３年）６月１２日（月）１７時（必着）まで

* 1. 提出先

「４　担当部局」に同じ

* 1. 参加資格の決定及び通知

参加資格の確認については、参加申込書等の提出期限日をもって行うものとし、結果（参加資格がないと認めた場合はその理由も含む。）については、書面により通知する。なお、参加資格を認めた者であっても、当該確認後に参加資格を満たさないことが明らかになったときは、当該参加資格を取り消すものとする。

1. 企画提案書の提出
2. 提出書類

ア　企画提案書

　「⑤企画提案内容」について記載したもの。提案書の形式等は以下のとおり。

1. 用紙の大きさは、原則、日本産業規格Ａ４判とし、１５ページ以内（表紙、積算書は除く）で、日本語、横書き、フォントサイズ１０．５ポイント以上で記載すること。
2. 企画提案書全体を１冊にまとめて提出すること。なお、Ａ３判用紙１枚はＡ４判用紙２枚として換算する。
3. 表紙に「件名」、「社名」、「所在地」、「代表者名」、「担当者名」及び「連絡先（電話番号／メールアドレス）」を記載すること。なお、そのうち１部（正本）については、代表者印を押印すること。
4. 企画提案書で記載した項目については、契約時の仕様書として扱う。

イ　積算書（任意様式）

1. 金額は日本円にて消費税込で表記すること。
2. 内訳を詳細に記載すること。
3. 企画提案書の最終ページに添付すること。
4. 提出先

「４　担当部局」に同じ

1. 提出期限

令和５年（２０２３年）６月１２日（月）１７時（必着）まで

※提出方法は持参又は郵送とし、期限までに必着すること。

※電子メールでも提出すること。

1. 提出部数等

５部（代表者印を押印した正本を１部、副本（押印不要）を４部）

※各部ホチキス留めすること。

　　⑤　企画提案内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 中項目 | 評価内容 | 記載内容 |
| FAQシステムの特徴 | エンドユーザ向け機能 | 必要とする情報へのアクセスを容易にする機能・工夫について | ・機能要件の充足について記載すること  ・仕様書における『視認性と操作性に十分配慮され、エンドユーザにとって直感的に操作しやすく、必要とする情報にアクセスしやすいものであること』に対応する工夫を具体的に記載すること |
| FAQ作成者向け機能 | FAQの管理を容易にするための機能・工夫について | ・機能要件の充足について記載すること  ・仕様書における『FAQの管理を容易にし、また誤情報の公開を防ぐなど、運用に資する工夫がされていること』に対応する工夫を具体的に記載すること |
| FAQの登録を効率的に行うための機能・工夫について | ・機能要件の充足について記載すること  ・仕様書における『FAQの登録を容易にする工夫がされていること』に対応する工夫を具体的に記載すること |
| FAQの回答精度を向上させる機能・工夫について | ・機能要件の充足について記載すること  ・仕様書における『FAQの回答精度を向上させるような工夫がされていること』に対応する工夫を具体的に記載すること |
| システム管理者向け機能 | システム管理者の負担軽減や運用を円滑に進めるための機能・工夫ついて | ・機能要件の充足について記載すること  ・仕様書における『システム管理者の負担軽減や運用を円滑に進めるための工夫がされていること』に対応する工夫について具体的に記載すること |
| 独自機能 | 独自機能について | ・仕様書に記載されている事項以外で導入効果を高める工夫について具体的に記載すること |
| その他 | - | サポート内容は十分か | ・仕様書上の要件の充足について記載すること  ・人員体制について記載すること |
| 会社概要と実績について | ・導入実績については直近３年で継続的に運用しているものについて全導入数を記載すること  ・会社概要、財務状況（自己資本比率）について記載すること |

1. その他要件

ア　提出できる提案は、１参加者につき１件までとする。

イ　提案の実施に要する費用は、全て参加者の負担とする。

ウ　企画提案書等の提出後は、その内容を変更することはできない。また、提出された

企画提案書等は返却しない。

　　　　エ　提出された企画提案書等については、本県庁内でコピーし、配布する場合があるも

のとする。ただし、参加者に無断で、他者に配布することはしない。

７　契約先候補者の選定方法

1. 選定方法

審査会において参加者から提出された企画提案書を審査する。審査会委員が『（別紙）審査項目』に基づき評価した結果、合計点が１番高かった参加者を受託候補者とする。なお、採用基準点は６割とする。

受託候補者が２名以上いる場合、審査項目『FAQシステムの特徴のエンドユーザ向け機能』を比較し、点数の高い参加者を受託候補者とする。

なお、参加者が４社以上の場合、企画提案書による事前審査を行い、上位３社を対象に審査会を実施する。

①日程　　　令和５年（２０２３年）６月１４日（予定）

　　　　　　（日程、開始時間は別途連絡する）

②実施時間　１社につき、３０分以内とする

　　　　　　（プレゼンテーション１５分、質疑応答１５分を予定）

③実施場所　「４　担当部局」の会議室

※オンラインでも実施可能。ただし、オンラインでの実施を希望する場合は事前に申し出ること。

1. 結果通知

審査結果は、参加者に書面で通知する。

８　契約先の相手方の決定

受託候補者と委託上限金額の範囲内で契約を締結する。

なお、契約内容については、仕様書及び企画提案書等に基づき、受託候補者と協議を行い、最終的な業務内容をまとめたうえで契約を締結する。

　　また、当該候補者として選定された者と協議が整わない場合は、次点の提案者として評価した参加者と協議のうえ、契約を締結する場合がある。

９　契約保証金

受託者は、契約締結に際し、熊本県会計規則第７７条の規定により契約金額の１００分の１０以上の契約保証金を納付するものとする。なお、契約保証金は、契約上の義務を履行し、契約保証金還付請求書を県に提出したときに返還する。

また、次のいずれかに該当する場合は、契約保証金の納付を免除する。

　ア　契約の相手方が、契約保証金以上の金額につき、保険会社との間に県を被保険者とする

　　履行保証契約を締結し、当該履行保証契約に係る保険証券を提出したとき。

　　イ　契約の相手方が過去２年の間に国又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契

　　　約を２回以上にわたって締結し、かつ、これらをすべて誠実に履行したと証する書類を提

出したとき。

１０　その他留意事項

参加申込提出後に辞退する場合は、参加辞退届（様式４）を企画提案書提出期限日までに提出すること。なお、辞退することによって、今後、本県との取引が不利になることはない。

（別紙）審査項目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 内容 | 配点 |
| FAQシステムの特徴（95点） | エンドユーザ向け機能 | |
| ・必要な情報へのアクセスを容易にする機能・工夫について | 20 |
| FAQ作成者向け機能 | |
| ・FAQの管理を容易にするための機能・工夫について | 15 |
| ・FAQの登録を効率的に行うための機能・工夫について | 15 |
| ・FAQの回答精度を向上させる機能・工夫について | 15 |
| システム管理者向け機能 | |
| ・システム管理者の負担軽減や運用を円滑に進めるための機能・工夫について | 15 |
| 独自機能 | |
| ・独自機能について | 15 |
| その他（20点） | サポート内容は十分か | 5 |
| 会社概要と実績について | 15 |