

令和7年度 区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託契約に係る
企画競争方式（プロポーザル方式）による選定結果について

1 案件名称

令和7年度 区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託
契約期間：契約締結日から令和8年3月31日まで

2 優先交渉権者

富士通Japan株式会社

3 公募期間

令和7年6月17日から令和7年7月16日

4 学識経験者等の意見を徴取する選定会議による審査の結果

(1) 選定委員名簿（敬称略）

委員氏名	役職等
原 秀樹	CocreCoコンサルティング合同会社代表
塚谷 文武	大阪経済大学経済学部教授
堀 雅洋	関西大学総合情報学部教授

(2) 選定会議の開催日

- ・令和7年6月5日
- ・令和7年8月6日

(3) 審査基準

別紙1のとおり

(4) 審査を行った事業者（五十音順）

- ・株式会社TACT
- ・株式会社電話放送局
- ・株式会社トゥモロー・ネット
- ・富士通Japan株式会社

全4者

(5) 審査の結果

別紙2のとおり

(6) 附帯意見

- ・開発中のみならず、運用開始後においても、発注者の負担軽減のため、十分なフォロー体制を構築されたい。
- ・特定テーマ③（全区展開の実施方策の提案に、合理性、具体性、妥当性、確実性が備わっているか。）について、ワークショップ等のみではなく、費用面も含めたより具体的な展開方策について、発注者に対して提案を行われたい。

選定方法及び審査基準等

1 選定方法・審査基準

本企画提案の審査は、「令和7年度 区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託 募集要項（公募型プロポーザル）」の応募資格に記載する要件全てを満たす参加事業者の企画提案書及びプレゼンテーション内容を、学識経験等を有する者（以下、「選定委員」という。）で構成する「令和7年度区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託」公募型プロポーザル方式事業者選定会議」（以下、「選定会議」という。）が審査基準に基づき審査し、その意見を受けて契約相手方予定事業者を選定する。

審査基準は、次に示す「提案内容評価表」によるものとし、選定会議による審査の結果、次項に述べる総評価点の合計が合格最低点を満たし、かつ最も高い参加事業者を契約相手方予定事業者として選定する。

なお、複数の参加事業者の総評価点が同点となった場合は、「提案内容評価表」の次に示す優先順位（①から③まで）に基づき、各項目の選定委員の評価点の和（以下、「項目別総評価点」という。）を順次比較し、項目別総評価点が最も高い者を契約相手方予定事業者として選定する。なお、①から③いずれの項目においても同点となったときは、くじ引きにより契約相手方予定事業者を選定する。

（総評価点が同点となった場合の優先順位）

- ① 評価項目「企画提案書全体」の項目別総評価点
- ② 評価項目「業務内容に関する提案」の項目別総評価点
- ③ 評価項目「業務実施体制」の項目別総評価点

（提案内容評価表）

評価項目	審査内容	項目点	項目加重	評価点
企画提案書全体	本業務の背景・課題及び目的等を十分に理解し、業務の実施方針が明確かつ具体的に提案されているか。	5	1	5
	作業工程やスケジュールが、本市及び事業者にとって無理なく遂行できる計画となっているか。	5	2	10
業務内容に関する提案	【テーマ①】 利用者（住民）の視点に立ったサービス設計がされているか。使いやすさ（案内のわかりやすさ、操作の簡便さ）や、住民からの問い合わせの解決度合いを向上させる工夫がされているか。	5	3	15
	【テーマ①】 呼損を防ぎ適切に自動応答できる通信回線数が確保され、将来的な増加にも対応可能な構成となっているか。	5	2	10
	【テーマ①】 応答シナリオの追加や編集、時間帯による電話振り分け設定等を、柔軟に調整できる仕組みがあるか。	5	2	10
	【テーマ①】 本市が事業効果や課題を多面的に検証するための定量データが提供されるか。	5	1	5
	【テーマ①】 導入後の運用支援、障害検知と対応策、課題の把握や改善に向けた分析方法が提案されているか。	5	2	10

評価項目	審査内容	項目点	項目加重	評価点
	【テーマ②】 対象業務拡大の実施方策の提案に、合理性・具体性・妥当性・確実性が備わっているか。	5	2	10
	【テーマ③】 全区展開の実施方策の提案に、合理性、具体性、妥当性、確実性が備わっているか。	5	2	10
	提案するシステムの過去の導入実績について、具体的な効果や成果が得られていることについて明確に示されているか。	5	1	5
業務実施体制	業務実施体制について具体的かつ明確に記述されており、かつ、業務を適切に実施するために必要な経験等を有するスタッフ配置体制が確保されているか。	5	1	5
	過去に同種又は類似する事例に取り組んだ実績があるか。特に、業務責任者は実績として上げた業務において中心的に参画していたかどうか。	5	1	5
合計				100

2 評価の方法等

(1) 評価点の考え方

選定委員1名あたりの評価点は、次に述べる「各評価項目の項目点」に「項目加重」を乗じ、それらを合計することにより算出し、その満点は100点とする。各選定委員の評価点の和を総評価点とする。各選定委員の評価点の和を総評価点とする。

(2) 各評価項目の項目点

企画提案書及びプレゼンテーションの内容について、選定委員が各評価項目の項目点を採点する。選定委員が事業実施に必要十分と判断する提案内容であれば基準点数の「3点」とし、これと比べて非常に高いレベルの提案は「5点」、高いレベルの提案は「4点」、低いレベルの提案は「2点」、非常に低いレベルの提案は「1点」として、5段階で評価する。

(3) 項目加重の設定

各評価項目の重要度に応じて、また、すべての評価項目の項目点が「5点」である場合に評価点の合計が100点となるように、評価項目ごとに1～4の項目加重を設定する。

(4) 合格最低点

合格最低点は、100点に選定委員数を乗じた点数の60パーセントとする。

(5) その他

企画提案書に評価項目のいずれかについての記述がない場合や、企画提案書の内容が、募集要項、別紙1「業務委託仕様書」及び別紙6「企画提案書作成要項」に示す基準・内容を大きく逸脱している場合は、失格とし、採点しない。

また、企画提案書の総ページ数が、別紙6「企画提案書作成要項」に記載のページ数の上限を超えて提出した提案者は、評価点の合計から5点減点する。

「令和７年度 区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託」公募型プロポーザル 審査結果

※選定委員の評価点の合計点の高い順にア社、イ社、ウ社、エ社と表記

評価項目	審査内容	ア社	イ社	ウ社	エ社	
企画提案書全体	本業務の背景・課題及び目的等を十分に理解し、業務の実施方針が明確かつ具体的に提案されているか。	11	10	8	10	
	作業工程やスケジュールが、本市及び事業者にとって無理なく遂行できる計画となっているか。	24	18	20	22	
業務内容に関する提案	【テーマ①】 利用者（住民）の視点に立ったサービス設計がされているか。使いやすさ（案内のわかりやすさ、操作の簡便さ）や、住民からの問い合わせの解決度合いを向上させる工夫がされているか。	39	36	30	27	
	【テーマ①】 呼損を防ぎ適切に自動応答できる通信回線数が確保され、将来的な増加にも対応可能な構成となっているか。	26	16	22	20	
	【テーマ①】 応答シナリオの追加や編集、時間帯による電話振り分け設定等を、柔軟に調整できる仕組みがあるか。	22	20	16	18	
	【テーマ①】 本市が事業効果や課題を多面的に検証するための定量データが提供されるか。	10	12	10	10	
	【テーマ①】 導入後の運用支援、障害検知と対応策、課題の把握や改善に向けた分析方法が提案されているか。	22	26	18	16	
	【テーマ②】 対象業務拡大の実施方策の提案に、合理性・具体性・妥当性・確実性が備わっているか。	20	18	20	18	
	【テーマ③】 全区展開の実施方策の提案に、合理性、具体性、妥当性、確実性が備わっているか。	20	22	18	20	
	提案するシステムの過去の導入実績について、具体的な効果や成果が得られていることについて明確に示されているか。	10	10	8	9	
業務実施体制	業務実施体制について具体的かつ明確に記述されており、かつ、業務を適切に実施するために必要な経験等を有するスタッフ配置体制が確保されているか。	11	12	11	8	
	過去に同種又は類似する事例に取り組んだ実績があるか。特に、業務責任者は実績として上げた業務において中心的に参画していたかどうか。	10	11	9	9	
評価点合計		225	211	190	187	
		企画提案書全体	35	28	28	32
		業務内容に関する提案	169	160	142	138
		業務実施体制	21	23	20	17