羽生市公式LINEを活用したスマート市役所構築業務公募型プロポーザル実施要領

1 業務概要

（1）業務名称

羽生市公式LINEを活用したスマート市役所構築業務

（2）契約期間

契約締結日から令和９年３月31日までとする。

（3）履行場所

羽生市が指定する場所及び受託者が本サービスを提供するクラウド環境とする。

（4）稼働時期

本業務により構築した環境による本格稼働は、令和９年４月１日とする。

（5） 令和９年度以降のサービス利用

令和９年度の予算成立を条件に地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の３に規定する長期継続契約によるものとする。

2 業務の目的

既存の羽生市LINE公式アカウントを行政サービスの共通入口として、情報発信の強化・充実を図るとともに、電子申請、施設予約、通報、本人確認及びオンライン決済等を提供することにより、市民が来庁することなく必要な行政手続等が可能となる環境を整備する。

また、市民一人一人が必要とする情報を届けるとともに、受付、入力、電話対応その他の業務を効率化することで、市民の利便性向上及び職員の業務負担軽減を図ることを目的とする。

3 業務内容

本業務の仕様は、別添「羽生市公式LINEを活用したスマート市役所構築業務仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおりとする。

仕様書以上に、提案者が本業務の目的達成に有効と判断する提案がある場合は、提案上限額の範囲内で積極的に提案すること。

4 提案上限額

提案上限額は、5,060,000円（消費税及び地方消費税を含む。）とし、提案上限額を超える提案は受け付けない。また、提案上限額には、契約締結日から令和９年３月31日までにかかる、本格稼働のための環境設定、職員研修及び伴走支援並びに同期間中に必要となるシステム利用料の総額とする。

令和９年度以降のシステム利用料、保守料、LINE公式アカウント利用料、本人確認従量費、決済手数料その他のランニングコストは提案上限額に含めない。

5 導入スケジュール

時期	内容
令和８年 12 月	契約締結、導入準備開始
	業務実施計画書、実施体制表及び工程表の提出
	要件整理、決済事業者への申込み・審査開始
令和９年１月	システム環境設定、施設予約・決済要件の確定
	機能設定、データ移行、内部試験
令和９年２月	職員研修、操作・訓練
	結合試験、決済試験及び総合試験
令和９年３月	受入試験及び必要な修正
	本番移行及び最終確認
令和９年４月１日	本格稼働

提案者は、契約締結から本格稼働開始までの工程について、外部サービス事業者の審査、指定納付受託者に係る手続、データ移行、試験及び職員研修を含む詳細なスケジュールを提案すること。

6 プロポーザルスケジュール

期日	内容
令和８年 11 月20日	公告、実施要領等の公表
令和８年 11 月20日～27 日	質問受付期間
令和８年 11 月 30 日	質問に対する最終回答
令和８年 12 月４日	参加表明書・企画提案書　提出期限
令和８年 12 月 10 日	書類審査、プレゼンテーション
令和８年 12 月中旬	受託候補者の決定及び結果通知 仕様、契約条件及び価格等の協議 契約締結

日程は、市の都合により変更する場合がある。変更した場合は、参加者へ通知する。

7 参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次の全ての条件を満たす者とする。

（1）　地方自治法施行令第 167 条の４の規定に該当しない者であること。

（2）　公告日から契約締結日までの間に、羽生市の指名停止措置を受けていないこと。

（3）　会社更生法に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法に基づく再生手続開始の申立てが行われていないこと。ただし、手続開始決定後に資格の再認定を受けた者を除く。

（4）　国税及び地方税を滞納していないこと。

（5） 暴力団、暴力団員又は暴力団関係者に該当しないこと。
（6） 本業務を安定的に履行できる経営基盤、実施体制及び技術力を有すること。
（7） 日本語による構築、保守、障害対応及び問合せ対応ができること。
（8） 過去5年間に、地方公共団体におけるLINE公式アカウント連携サービス　の構築又は運用の実績を有すること。
（9） 地方公共団体における施設予約システム又はオンライン決済サービスの構築又は運用の実績を有すること。
（10） 地方自治法第 231 条の 2 の 3 に基づく指定納付受託者となる事業者を提案し、必要な手続に協力できること。
（11） クレジットカード情報を市が保持しないオンライン決済方式とすること。
（12） 共同事業体で参加する場合は、代表者、構成員、役割分担及び責任分担を明確にすること。
（13） 地方公共団体での導入実績について、共同事業者、再委託先又は提案サービスの実績を含める場合は、当該実績における提案者の役割を明示すること。

8 参加表明書及び企画提案書の提出

（1）参加表に関する提出書類
ア 公募型プロポーザル参加表明書（様式第 1 号）
イ 事業者概要書（様式第 2 号）
ウ 業務実績調書（様式第 3 号）
エ 保有する認証、資格等を確認できる資料
オ 共同事業体で参加する場合は、協定書及び委任状

（2） 企画提案書
「11（2）評価項目」に沿って作成すること。

（3） 企画提案書の作成方法
ア 用紙サイズは、原則として A4 判とする。
イ ページ制限は設けない。ただし、膨大にならないこと。
ウ 表紙に、業務名称、会社名、代表者名及び連絡先を記載すること。
エ 文字は読みやすい大きさとすること。
オ 提案内容が標準機能、設定対応、個別開発又は外部サービスのいずれによるものかを明示すること。

（4） 提出方法
電子データで提出する。ただし、企画提案書は、正本 1 部を紙でも提出のこと。

（5） 参加表明書及び企画提案書の提出期限（同時に提出のこと。）
令和 8 年 12 月 4 日（紙媒体の提出を郵送による場合は、同日の消印有効）

（6） 提出先
「17 担当課・問合せ先」のとおり。

9 その他の書類の提出

（1）提出書類

提出書類	主な記載内容
参考見積書・見積内訳書	令和8年度分初期費、令和9年度の年額ランニング費及び手数料、費目別の費用及び従量費
機能要件適合表	「10 機能要件適合表の回答方法」のとおり。

（2） 参考見積書・見積内訳書は、次の事項を記載して提出すること。

【初期費】

ア　初期登録及び環境設定費
イ　LINEとの連携費
ウ　電子申請、施設予約、通報等企画提案書に記載した機能の設定費
エ　データ移行費
オ　研修費
カ　本人確認に係る初期設定費
キ　オンライン決済に係る初期費
ク　その他初期費用に関する経費

【ランニング費】

ア　システム利用料
イ　保守・サポート費
ウ　LINE公式アカウント維持に係る費用
エ　本人確認に係る固定費及び従量費
オ　オンライン決済に係る初固定費及び従量費
カ　決済手段別の手数料率
キ　振込、取消し、返金等に係る手数料
ク　外部サービス及び外部システム連携費
ケ　その他本業務の実施に必要な費用

※ 外部サービスは、見積書を取り寄せて参考資料として提出すること。

※ ランニング費は、提案額に含めないが、価格評価に含まれる。

10 機能要件適合表の回答方法

提案者は、仕様書の各要件について、次の区分で回答すること。

区分	内容
○	対応可能
△	部分的に対応可能
×	対応不可

備考　必須要件の追加費用については、原則として初期契約の見積りに含むこと。

11 審査及び受託候補者の選定

（1）審査方法

市が設置する審査委員会において、企画提案書、機能要件適合表、参考見積書、プレゼンテーション、デモンストレーション及び質疑応答を総合的に評価する。

提案者が3者を超える場合は、企画提案書等による一次審査を実施し、上位者のみをプレゼンテーション審査の対象とする場合がある。

（2）評価項目及び配点

評価項目	主な評価内容	配点
基本方針・目的理解	市の課題、住民利便性、業務効率化	5
LINE連携・遷移	連携方式、画面遷移、操作の一貫性	10
電子申請	入力、分岐、添付、通知、データ出力	10
施設予約	空き枠、料金、抽選、変更、取消し、通知	10
オンライン決済	決済方法、指定納付受託者、消込、返金	5
通報	写真、位置情報、振分け、進捗通知、個別返信	5
情報配信	属性、希望分野、地域別配信、分析	5
チャットボット機能	問合せの自動応答	3
アンケート機能	意見の提出、集約	3
防災機能	防災メール連携、防災アプリ同等機能	3
イベント予約機能	ＩＤ不要予約（検診や窓口）、リマインド	3
リッチメニュー	タブ作成、イラスト挿入、アイコン設定	2
管理・操作性	ノーコード、権限、ログ、画面の使いやすさ	7
導入工程・実現性	令和９年４月１日稼働の確実性	10
運用・保守	問合せ、障害、伴走支援	5
セキュリティ	個人情報保護、認証、暗号化、決済安全性	5
実績・体制	自治体との契約状況、施設予約、オンライン決済の実績と運営体制	3
価格	初期費用とランニング費用（初期費として令和8年度中に発生する経費及び令和9年度のランニングコストを区分して評価する。）	6
合計		100

（3）最低基準

総得点（全委員の合計）が満点の６割未満である場合は、受託候補者として選定しない。

（4）選定方法

ア　最低基準を満たした提案者のうち、総得点の合計が最も高い者を受託候補者とする。

イ　次点の者を次順位者とする。
ウ　最高得点者が複数となった場合は、審査委員会の協議により決定する。
エ　提案者が１者の場合も審査を行い、最低基準を満たした場合に限り、受託候補者として選定する。

（5）選定結果

選定結果は、全提案者へ電子メールで通知するとともに、市ホームページで公表する。

12 プレゼンテーション及びデモンストレーション

（1）実施予定日

令和８年12月10日（開始時刻は、別途通知する。）

（2）実施方法

対面又はオンラインにより実施する。詳細は、企画提案書を提出した者へ別途通知する。

（3）出席者

１提案者につき、原則として３人以内とする。

（4）実施時間

ア 提案説明：20分以内
イ デモンストレーション：30分以内
ウ 質疑応答：20分以内

（5）説明者

本業務の責任者又は配置予定担当者が説明すること。

（6）デモンストレーションの共通シナリオ

ア 電子申請（犬の登録・狂犬病予防注射接種済証の交付手続）

① LINEから申請を開始する。
② 条件分岐を含む設問へ回答する。
③ 写真（接種済証の写し）を添付する。
④ 入力内容を確認して送信する。
⑤ 職員が管理画面で申請内容を確認する。
⑥ 職員が利用者へ受付完了通知及び交付手数料の額を送信する。
⑦ オンライン決済を行う。
⑧ 決済完了通知を受信する。
⑨ 職員が収納データ及び申請データを出力する。

イ 施設予約・決済（羽生市民プラザの予約手続）

① LINEから羽生市民プラザの施設予約を開始する。
② 施設、利用日及び時間帯を検索する。
③ 空き状況を確認する。
④ 利用目的、利用人数等を入力する。

⑤　付帯設備を選択する。
⑥　利用料金を確認する。
⑦　予約を申し込む。
⑧　オンライン決済を行う。
⑨　予約・決済完了通知を受信する。
⑩　予約内容を確認する。
⑪　予約の変更又は取消しを行う。
⑫　職員が予約及び決済状況を確認する。
⑬　収納データを出力する。
⑭　返金処理又は返金方法を示す。

ウ 抽選予約

①　抽選対象施設及び受付期間を設定する。
②　利用者が抽選へ申し込む。
③　抽選処理を行う。
④　当選、落選又は補欠を通知する。
⑤　当選者が予約確定及び決済を行う。
⑥　確定・決済期限を経過した場合の処理を示す。

（7）その他

ア　デモンストレーションは、実際に提供する製品又は同等の検証環境を使用すること。
イ　開発中の機能は、その旨及び提供予定日を明示すること。
ウ　必須機能について、画面イメージのみの説明は原則として認めない。
エ　説明は、提出した企画提案書の内容から逸脱しないこと。
オ　プレゼンテーション、デモンストレーション及び審査は非公開とする。

13 質問及び回答

（1）提出書類

質問書（様式第4号）

（2）受付期間

令和 8 年 11 月 27 日午後 5 時まで

（3）提出方法

電子メールにより提出すること。件名は「羽生市LINEプロポーザル質問書（事業者名）」とする。

（4）回答方法

質問及び回答は、市ホームページで公表する。ただし、質問者の名称は公表しない。提案者固有の技術、ノウハウ又は提案内容に関する質問であると市が判断した場合は、個別に回答し、公表しない場合がある。

14 失格事項

提案者が次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

（1） 参加資格を満たさない場合
（2） 提出期限までに必要書類を提出しなかった場合
（3） 提出書類に虚偽の記載をした場合
（4） 提案上限額を超えた場合
（5） 必須機能に対応できない場合
（6） 機能要件適合表の必須機能項目を「×」とした場合
（7） 市が指定したプレゼンテーション又はデモンストレーションを正当な理由なく実施しなかった場合
（8） 見積書に本業務の履行に必須となる費用を含めなかった場合
（9） 審査委員又は関係職員へ、選定に関する不正な接触を行った場合
（10） 提案書提出後、契約締結までの間に参加資格を失った場合
（11） その他、公正な審査を妨げる行為があった場合

15 契約に関する事項

（1）契約交渉

市は、受託候補者と仕様、契約条件及び価格等について協議する。
協議が成立しない場合、又は受託候補者が参加資格を失った場合は、次順位者と協議を行うことができる。

（2）契約締結

受託候補者との協議成立後速やかに行う。

（3）予算との関係

令和 9 年度以降の本格稼働については、各年度の予算成立を条件とし、予算が減額又は削除された場合の契約変更又は解除について、契約書に定めるものとする。提案者は、長期継続契約の性質及び翌年度以降の予算措置を条件とすることを了承した上で提案すること。

（4）契約保証金

羽生市の契約関係規則等に基づき取り扱う。

（5）契約内容

契約内容は、仕様書、受託候補者の企画提案書、機能要件適合表、見積書及び協議結果を踏まえて決定する。企画提案書に記載された内容は、原則として契約上の履行事項とする。ただし、市との協議により変更した場合はこの限りでない。

（6）指定納付受託者

受託者は、オンライン決済の本番開始に必要な指定納付受託者の指定その他の手続に協力すること。

16 その他の留意事項

（1） 本プロポーザルへの参加に要する費用は、全て提案者の負担とする。
（2） 提出された書類は返却しない。
（3） 提出期限後の書類の差替え、追加又は再提出は、原則として認めない。
（4） 市は、審査に必要な範囲で追加資料の提出又は説明を求める場合がある。
（5） 提出書類は、受託候補者の選定以外の目的で提案者に無断で使用しない。ただし、法令又は条例に基づく場合を除く。
（6） 本件は、羽生市情報公開条例に基づく公開請求の対象となる場合がある。
（7） 提案者は、営業秘密等の非公開を希望する部分を明示すること。ただし、非公開の可否は市が法令及び条例に基づいて判断する。
（8） 本プロポーザルに係る著作権は、各提案者に帰属する。ただし、市は審査及び契約事務に必要な範囲で複製できるものとする。
（9） 市は、必要に応じて本プロポーザルを延期、中止又は取り消す場合がある。
（10） 契約締結前に生じた費用又は損害について、市は責任を負わない。
（11） 参加表明後に辞退する場合は、辞退届（様式第 5 号）を提出すること。
（12） 提案者は、本実施要領、仕様書、質問回答書その他の公表資料を十分に確認して提案すること。
（13） 開始期限を満たせない場合の契約解除、違約金、損害賠償その他の措置は、契約書で定める。

17 担当課・問合せ先

〒348-8601
埼玉県羽生市東 6 丁目 15 番地
羽生市 企画財務部 企画課 情報政策係
電話：048-561-1121
電子メール：kikaku@city.hanyu.lg.jp
受付時間：平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで