

萩市クラウド型電話交換機導入等業務に係る公募型プロポーザル実施要領

1. 目的

本実施要領は、萩市クラウド型電話交換機導入等業務の委託にあたり、公募型プロポーザル方式により最も適した事業者（優先交渉権者）を公正かつ公平に選定するための手続き等、必要な事項を定めることを目的とする。

2. 業務概要

(1) 業務の名称

萩市クラウド型電話交換機導入等業務

(2) 業務内容

別冊「萩市クラウド型電話交換機導入等業務仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおりとする。なお、仕様書は、企画提案及び見積書を作成する上で最低限の要件を示すものであり、提案内容や現況によっては契約時に変更する場合がある。

3. 契約期間

(1) PBX等環境整備業務

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

(2) クラウド型PBXサービス利用に係る役務

利用開始日から5年間

(3) スマートフォン等利用に係る役務

利用開始日から5年間

※（2）及び（3）の役務提供の具体的な開始日は、優先交渉権者と別途協議の上決定する。

4. 募集方法

公募型プロポーザル方式により広く複数の事業者からその提案内容等を募集し、比較検討の上、最も本業務の目的達成に寄与し、費用対効果を見込むことができる事業者を選定する。

5. 業務の規模（上限額） ※契約の際の予定価格を示すものではない。

（1）PBX等環境整備業務（初期費用）

25,000,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

※導入に係る一切の経費を含むものとする。

（2）クラウド型PBXサービス及びスマートフォン等利用に係る役務費の合算

2,100,000円／月額（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

※役務費の見積書は、利用開始から5年間の総額を算出し提示すること。

※令和8年度中に運用開始することとし、運用開始日は別に協議する。

6. 公募に関するスケジュール

No.	項目	日程
1	募集開始	令和8年9月18日（金）
2	参加表明書提出締切	令和8年10月8日（木）17時まで（必着）
3	参加資格確認結果通知	令和8年10月15日（木）
4	企画提案書提出期間	令和8年11月6日（金）17時まで（必着）
5	プレゼンテーション実施	令和8年11月中旬
6	結果通知	令和8年11月中旬
7	契約締結	令和8年11月下旬

※上記は予定であり、変更となる場合がある。

7. 参加資格及び応募条件

（1）参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる全ての条件に該当する者とする。

なお、複数の事業者が連携する場合は、グループを構成するすべての事業者が当該資格要件に該当すること。

- 1 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4第1項の規定に該当しないこと。
- 2 本実施要領の配布の日から企画提案書提出日までの期間に、本市から現に指名停止又は指名除外措置を受けていないこと。
- 3 経営に実質的に関与している者及び使用人が、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2号から第5号までに規定するものその他反社会的団体及びそれらの構成員並びに同条第6号に規定する暴力団員に該当しないこと。
- 4 民事再生法(平成11年法律第255号)第21条の規定による民事再生手続開始の申立てをしていないこと。ただし、手続開始の決定を受けた者を除く。

- 5 会社更生法(平成14年法律第154号)第17条に規定する更生手続開始の申立てをしていないこと。ただし、更生手続開始の決定を受けた者を除く。
- 6 無差別大量殺人行為を行った団体の規制に関する法律(平成11年法律第147号)第5条第1項に規定する観察処分の決定を受けた団体又は該当団体の役員若しくは構成員でないこと。
- 7 書類提出時において、国税及び地方税について滞納がないこと。

(2) 応募条件

- 1 本事業を行う能力を有する単独企業、又は複数企業で構成されるグループ(以下「グループ」という。)とする。なお、グループの場合は、事業を総括する代表者を1者定めること。
- 2 グループで応募する場合は、代表者が本市との連絡窓口となり、契約等諸手続を行い、業務遂行の責任を負うものとする。また、参加表明時は、代表者と構成員を明らかにし、各々の役割分担を明確にすること。なお、代表者及び構成員は複数の役割を兼ねることができる。
- 3 参加表明書及び資格確認書類により本実施要領の内容を履行期間内に確実に履行できる者であること。
- 4 参加事業者は、本実施要領等公表の日から過去5年以内に他の自治体において、本事業と同様の事業実績があること。
- 5 契約期間中において継続的に保証・維持管理・保守を行うことができ、そのための部材提供・代替品供給等ができる者であること。
- 6 提案するクラウド型PBXサービスまたは事業者において、以下のいずれかのセキュリティ基準を満たすこと。
 - ア：ISMAPクラウドサービスリストに登録されていること。
 - イ：ISO/IEC 27001 (ISMS) および ISO/IEC 27017 (クラウドセキュリティ) 等の第三者認証を取得していること。(ただし、データ保管先が日本国内である場合のみ認める)
 - ウ：国内の主要な電気通信事業者として、自社通信網を用いたサービスであり、総務省のガイドライン等に準拠した高度なセキュリティ対策を実施していること。

(3) 応募に関する留意事項

- 1 提出書類の著作権は、それぞれの参加事業者に帰属するが、提出された書類は返却しない。また、本市は参加事業者が無断で本事業における審査等以外の目的で提出書類を使用せず、秘密を保持する。ただし、選定結果の公表や公文書公開請求への対応等、法令等に基づき必要と認められる範囲において、本市が提出書類の全部又は一部を無償で使用することを許諾するものとする。
- 2 提出された書類の変更、差し替え及び再提出は認めない。ただし、本市から追加参考資料の提出を要請された場合はこの限りではない。
- 3 参加表明書、資格確認書類及び企画提案書等に虚偽の記載があった場合は、提出された書類を無効とする。

- 4 応募に関する書類の作成、提出等に係る一切の費用は、全て参加事業者の負担とする。
- 5 提案内容に含まれる特許権・実用新案権・意匠権・商標権等の国内外の法令に基づき保護される第三者の権利について、これらを利用した結果生じたすべての責任は参加事業者が負うものとする。
- 6 参加事業者は、代表者として複数の提案を行うことはできない。ただし、他の提案における協力事業者（通信回線、スマートフォン端末等の供給事業者）として参画することを妨げない。
- 7 参加事業者の構成員の変更は認めない。ただし、やむを得ない事情が生じた場合は、本市と協議のうえ、本市が認めた場合はこの限りではない。
- 8 提案内容が達成できないことによる損害・損失は、原則として事業者が負担する。ただし、天災地変や運営状況の大幅な変更など、事業者の責めに帰さない合理的な理由がある場合は、双方で別途協議を行うものとする。

8．参加表明書の提出

本プロポーザルに参加を希望する者は、下記により参加表明書を提出すること。

- 1 提出期限 令和8年10月8日（木）17時まで（必着）
- 2 提出方法 萩市総合政策部デジタル政策課へ郵送または持参
- 3 提出書類 ○参加表明書（様式1）
○会社概要書（様式2）
○グループ構成表（任意様式）
※グループで応募の場合は代表企業名で作成して提出すること
○実績一覧表（任意様式）
○国税及び地方税について滞納がないことが確認できる証明書（写し可）
○セキュリティ基準を確認できる以下のいずれかの書類
・ ISMAP登録状況が確認できる画面の写しおよび登録番号
・ ISO/IEC 27001（ISMS）認証登録証の写しおよびISO/IEC 27017（ISMSクラウドセキュリティ）認証登録証の写し
・ 電気通信事業届出済証の写し
- 4 提出部数 各1部

9．参加資格確認結果通知

- （1）参加資格確認結果通知は令和8年10月15日（木）までに通知する。
- （2）この決定について、通知の日の翌日から起算して5日以内（土日祝日を除く。）に書面をもって市長に対し説明を求めることができる。

10．企画提案書の提出

次に掲げる（1）、（2）の書面および（3）の電子データの双方を取り揃え、令和8年11月6日（金）17時までに本市デジタル政策課まで郵送または持参

にて提出すること（必着）。

【紙媒体による提出】

（１）企画提案書 正本１部、副本１部（様式４）

- ・ A４サイズ（A３の場合はA４サイズに折りたたむ。）で、提案限度額の範囲内で実施可能な提案項目、その他独自の企画等について提案する。
- ・ 本プロポーザルを辞退する連絡がなく、企画提案書の提出がなかった場合は辞退したものとみなす。
- ・ 企画提案書はおおむね下記【企画提案書記載事項】に掲げる項目に沿って作成すること。

（※１）正本については「萩市クラウド型電話交換機導入等業務企画提案書」と提出年月日、事業者名を記載した表紙を付すこと。

（※２）副本については審査に使用するため、名称及びロゴ等、参加事業者が特定できる情報の使用は控えること。

【企画提案書記載事項】

No.	項目	主な記載事項・具体的提案内容
1	実施方針・コンセプト	・ 業務の目的（働き方改革の推進、場所にとらわれない新しいコミュニケーション環境の構築等）に対する基本的な考え方や基本方針。 ・ 本市の環境（拠点数、回線数等の調達仕様）を的確に把握した上での全体的な導入・移行の方向性。
2	実施体制、スケジュール及び導入実績	・ 本業務に従事する専門スタッフの体制（プロジェクトマネジャー、システムエンジニア等の配置計画）。 ・ 運用開始（利用開始）までのスケジュール、令和９年３月末の初期整備完了までに至る具体的な工程管理方法、本市との連絡・協議方法。 ・ 過去５年以内における他の地方自治体（同規模程度）での、本事業と同様のクラウド型PBXやスマホ内線化の導入実績。
3	システム機能、安定性及び品質	・ 提案するクラウド型PBX、固定IP電話機、スマートフォンの機能・仕様。 ・ 各種ビジネスフォン機能（内線通話、外線発信時の市指定番号の通知・選択、グループ着信、代理応答、同時通話数50ch等）の実現方法や操作手順。 ・ 各施設における通信品質や、モバイル回線の安定性・電波カバー対策。
4	セキュリティ対策及び個人情報保護	・ 本システムで扱う音声、履歴、設定情報等のデータの国内保管および安全性確保対策。 ・ クラウドサービスのISMAP登録状況、ISO/IEC 27017、電気通信事業届出等の適合状況。 ・ スマートフォン紛失等に備えたセキュリティポリシー、MDMを利用した遠隔ロック等の運用・管理支援手順。

5	操作性及び管理者機能	・固定IP電話機（マルチライン、保留音等）およびスマートフォンの画面表示や操作性（内線転送等）。 ・管理者用Webツールの使いやすさ、職員の追加・異動に伴う設定変更の容易さ。 ・管理ツールによるパケット通信量（2GB上限）の随時確認および閾値超過時のアラート通知等の設定機能。
6	保守・障害対応体制及び災害対策	・日常の保守サポート、設定変更依頼時の対応リードタイム、機器故障時の予備機キitting・交換フロー。 ・障害受付・復旧対応体制。 ・回線障害や広域災害に備えたBCP対策。 ・緊急時のサポート、優先的な物品・サービス提供体制。
7	導入支援・職員研修・移行計画	・既存のPBXからクラウド型PBXへの移行手順。 ・スマートフォン全320台のキitting（初期設定等）の実施体制・手順。 ・職員向け・管理者向け説明会の開催計画、本市の業務に合わせた「利用ガイド（ユースケース対応マニュアル）」の作成方針。
8	独自提案	・基本仕様を超えて、住民サービス向上や業務効率化に資する先進的な追加提案（IVR機能、音声AI技術の活用、将来的なBYOD拡張性など）。

（2）見積書 正本1部、副本1部（任意様式）

見積書は、本業務に係るすべての経費について、以下の【見積区分】に従って内訳を明確に区分し、【見積提出にあたっての留意事項】を遵守の上で作成・提出すること。

① 【見積区分】

見積書（内訳書）は、次の3つの区分に分けてそれぞれ金額を算出すること。

ア. PBX等環境整備業務に係る費用（初期整備費用）

イ. クラウド型PBXサービス利用に係る費用（月額費用 × 60ヶ月分）

ウ. スマートフォン利用に係る費用（月額費用 × 60ヶ月分）

② 【見積提出にあたっての留意事項】

月額費用の単価の明示： 上記「イ」及び「ウ」については、月額費用が分かるように内訳を明記すること。

オプション等の明確化： 仕様書に定める基本要件にかかる費用と、それ以外のオプション機能、機器、追加サービス、または独自提案にかかる費用は、見積書上において明確に区分して記載すること。基本要件とそれ以外の提案費用を合算せず、独自提案・オプション項目は「追加提案費」等の独立した内訳として提示すること。

算定期間： 価格評価（審査）の対象となる運用役務費は、利用開始日から5年間（60ヶ月間）として算出すること。

※なお、導入年度（令和8年度）における保守費用は無償（初期費用に含む）とし、次年度以降の保守費用が発生する場合は、上記「イ」のクラウド型PBXサービス利用費用（月額）に含めて算定すること。

【電子データによる提出】

- （３）電子データ （１）、（２）の電子データは、CD-R若しくはDVD-R 1枚に格納して提出するか、又は電子送付サービス（Box、オンラインストレージ等）を利用して提出すること。なお（１）については、副本のデータを格納すること。

1 1．質疑及び回答

参加表明及び企画提案書の作成について質問がある場合は質問書（様式３）にて電子メールにて受け付ける。

各質問内容は取りまとめのうえ、質問の提出があった事業者（企画提案書についての質問は全事業者）に対し回答期日までに電子メールにて回答する。

- （１）参加表明に関するもの 質問期日 令和８年９月３０日まで
回答期日 令和８年１０月６日まで
- （２）企画提案書に関するもの 質問期日 令和８年１０月２６日まで
回答期日 令和８年１１月２日まで

1 2．審査・選定方法

（１）選定方法

本件は公募型プロポーザル方式により契約の相手方を選定する。本プロポーザルは、単に価格のみの競争によらず、事業者の実績、経験、技術力、企画力等を含めた受託者としての的確性を総合的に評価するものである。提出された企画提案書等の内容およびヒアリング等の審査を行い、最も高い評価を受けた参加事業者から順に、優先交渉権者および次点交渉権者を決定する。

（２）選定委員会の設置

本件の履行に最も適した契約の相手方となる優先交渉権者を厳正かつ公正に決定するため、本プロポーザルの選定委員会（以下「選定委員会」という。）を設置する。

（３）審査・選定基準及び配点

- 1 審査項目および配点は下記「審査概要および配点一覧表」のとおりとし、１００点満点として採点を行う。全審査委員の評価点の平均点数が最も高い参加事業者を優先交渉権者とする。
- 2 参加事業者が１業者のみの場合においても審査を実施し、全審査委員の得点の平均点が６０点以上に達していることを優先交渉権者の選定条件とする。

- 3 同点の場合には、再議の上出席委員の多数決により決定するものとする。
- (4) 審査の流れ（実機検証およびプレゼンテーション審査）
 - 1 提出された企画提案書、貸出実機による検証結果およびプレゼンテーションを元に提案内容の審査を行う。
 - 2 参加事業者は、選定委員によるスマートフォンでの操作性、視認性、通話品質等の確認のため、クラウド型PBX機能が設定されたスマートフォン端末および関連サービス環境（検証用アカウント、通信環境等）を本市へ貸出・提供すること。
 - (1) 貸出内容：クラウド型PBXアプリケーション設定済みスマートフォン端末7台、検証用アカウント、通信環境（SIM・Wi-Fi等）一式
 - (2) 貸出期間：令和8年10月19日～プレゼンテーション当日まで
 - (3) 費用負担：端末の用意、通信料、配送費等、貸出に要する一切の費用は参加事業者の負担とする。
 - (4) データの取扱い：貸出期間中に発生した発着信履歴等の検証データは、審査終了後に事業者の責任において初期化等を行うこと。
 - 1 審査に要する時間は1事業者あたり50分以内（プレゼンテーション40分、質疑応答10分）とする。
 - 2 プレゼンテーションの出席者は、1事業者につき最大5名までとする。
 - 3 審査の結果、総合得点が最も高い提案をした参加事業者を、「優先交渉権者」、次点の者を「次点交渉権者」として決定する。
- (5) 評価、選定に関する留意事項
 - 1 失格事項

次のいずれかに該当する場合は失格とし、審査の対象外とする。

 - (1) 提出書類の提出方法、提出先、提出期限に適合しない場合
 - (2) 虚偽の記載や不正が認められた場合
 - (3) 記載すべき事項の全部又は一部が記載されていない場合、または記載すべき事項以外の不適切な内容が記載されている場合
 - (4) 審査の公平性に影響を与える行為があった場合
 - (5) 本実施要領の定めに違反すると認められた場合
 - (6) プレゼンテーション当日、正当な理由なく指定された時刻に遅刻した場合
 - (7) 指定された期日までに実機（検証用端末・環境等）の貸出・提供が行われな
い、または検証に耐えうる状態で提供されなかった場合
 - (8) 不正な手段を用いて本事業を誹謗し、または事業の公正な進行を妨げた場合
 - (9) 本市が提示した提案限度額を超える見積書を提出した場合
 - (10) その他、本プロポーザルに関して不適切な行為があった場合
 - 2 著作権および権利関係

提出された企画提案書の著作権は、元来第三者に帰属するものを除き、それぞれの提出者に帰属する。第三者の著作物を使用する場合は、著作権法上認められた場合を除き、あらかじめ権利者の承諾を得ること。なお、第三者の著作物使用に伴う権利侵害等の責任は、提案を行った参加事業者が負うものとする。

3 その他取り扱い

- ・必要と認める場合には、追加書類の提出を求めることがある。
- ・提出書類は、審査作業に必要な範囲において複製を作成することがある。
- ・提出された書類等は返却しない。なお、提出書類は審査目的以外には使用しない
- ・本プロポーザルは最適な交渉相手を選定するものであり、契約後の業務において提案内容のすべてを必ずしも保証するものではない。
- ・本手続きにおいて、本市が配布した書類・資料等を他の目的で使用することを禁止する

(6) 審査結果の通知

- 1 審査結果は、令和8年11月中旬頃にプレゼンテーション参加事業者全員に対し「プロポーザル本審査結果通知書」を書面で通知する。
- 2 優先交渉権者とならなかった者は、通知の日の翌日から5日以内（土日祝日を除く。）に市長に対し書面（様式任意）によりその理由を求めることができる。
- 3 審査結果は後日、本市ホームページにおいて公表する。公表内容は「優先交渉権者の名称および得点」ならびに「優先交渉権者以外の者の得点（事業者名は匿名）」とする。

審査概要および配点一覧表

No.	審査項目	審査の内容	配点
1	実施方針	業務の趣旨・目的を理解し、仕様書に沿った具体的かつ適切な提案となっているか	5点
2	業務遂行能力	同様の事業実績（自治体・同規模等）を有し、無理のない体制・スケジュールか	5点
3	システム機能、安定性	PBX・スマートフォン・IP電話機の機能や性能は十分か。音声品質や通信環境の適合性はあるか	10点
4	セキュリティ対策	セキュリティ対策および個人情報保護対策が十分に講じられているか	10点
5	操作性	外線/内線/転送等の端末操作およびWeb管理画面の設定変更が容易に行えるか	10点
6	保守・障害対応・体制	日常の保守体制、機器故障・通信障害・災害時等のサポート手順や体制は十分か	10点
7	導入・運用サポート	導入・運用時の支援体制や、職員向けの説明会・操作研修体制が整っているか	10点

8	独自提案	本業務をより効果的・効率的に実施するにあたり、有効かつ先進的な追加提案はあるか。	5点
9	プレゼンテーション	プレゼンテーションおよびデモンストレーションの内容が明瞭かつ簡潔で説得力があるか。	5点
10	見積価格	見積価格による評価	30点
合 計			100点

※ 評価基準

特に優れている	配点×100%
優れている	配点×80%
標準	配点×60%
やや劣っている	配点×40%
劣っている	配点×20%

※ 見積価格の評価方法について

1. 価格点の採点は、各参加事業者の見積金額に基づき以下の算定式により算出する。

$$\text{価格点} = \text{配点上限(30点)} \times (\text{最低見積価格} \div \text{評価対象事業者の見積価格})$$

2. 算定した価格点に端数が生じた場合は、小数点以下第3位を四捨五入し、小数点以下第2位まで（例：25.43点）を評価点とする。
3. 見積価格は、初期費用と5年間の役務費を合算した費用とする。

13. 契約の締結

- (1) 優先交渉権者を選定したのち、提出された企画提案書及びプレゼンテーションの内容に基づき、実施する業務の詳細及び契約内容等について協議を行う。協議にあたり、優先交渉権者は提案内容及び提案見積価格について履行義務を負うが、本市は提案された内容を取捨選択し、一部を変更できるものとする。なお、優先交渉権者との協議の結果、合意に至らない場合又は協議が整わないときは、次点交渉権者と順次協議を行い、契約に関する手続を行うことができる。
- (2) 優先交渉権者は、前号の協議を経て確定した仕様に基づき、正式な見積書を提出するものとする。当該本見積書の金額が、本市が設定する予定価格以下となった場合に、萩市会計規則その他関係法令に基づき、随意契約を締結する。
- (3) 契約締結後の措置 契約締結後であっても、優先交渉権者に本実施要領に定める失格事由に該当する行為や提出書類の虚偽記載等が判明した場合は、本市は契約を解除することができるものとする。

14. その他留意事項

- (1) 提出書類は、日本語を用いるものとし、やむを得ず外国語で記載するものについては、その日本語の訳文を付記又は添付する。また、通貨は日本円とする。
- (2) 書類提出後の企画提案書等の修正又は変更は一切認めない。また、提出書類は返却しない。
- (3) 提出された企画提案書は、プロポーザルによる候補者の選定のために使用（複製等含む。）し、参加事業者に無断で他の目的のために使用することはできないものとする。
- (4) 参加事業者は、本プロポーザルに関して本市から提供された資料及び業務上知りえた情報を、第三者に漏洩してはならない。
- (5) 企画提案書等について情報公開請求があった場合は、萩市情報公開条例に基づき、公開することがある。
- (6) 本業務の全部又は主要な業務を一括して第三者に委託することを禁止する。業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ本市の承諾を要する。
- (7) 参加事業者が本プロポーザルを途中で辞退する場合にあっては、選定委員会開催の前日までに本市の担当課に文書または電子メールで連絡をすること。
- (8) 本プロポーザルにより選定された優先交渉権者が、参加事業者の失格要件に該当することが判明した場合又は辞退した場合は、次点交渉権者と契約締結交渉することができる。
- (9) 本件に参加するために要する一切の費用は、参加事業者の負担とする。

15. 問い合わせ先

〒758-8555 山口県萩市大字江向510番地

電話：0838-25-3318

メール：it@city.hagi.lg.jp

萩市総合政策部デジタル政策課（担当：藤本）

以上