

LINEチャットを活用した消費生活相談のシステム構築・運用業務
プロポーザル方式実施公告

製造の請負、物件の買入れその他の契約に係る公募型プロポーザル方式実施要領（平成28年3月31日付け27契検第160号。以下「実施要領」という。）に基づき、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ため、次のとおり企画提案書を公募します。

令和6年4月8日

くらし安全・消費生活課長

1 業務の概要

（1）業務名

LINEチャットを活用した消費生活相談のシステム構築・運用業務

（2）業務の目的

長野県消費生活センターが実施している消費生活相談対応において、新たにLINEチャットを通じて県民が相談を行うことができる体制を構築・運用することで、利便性の向上を図る。

（3）業務内容

令和7年8月からLINE公式アカウントによるチャットを活用して消費生活相談を県が効果的に行うためのシステムの構築・運用を行う。

（4）仕様等

別添仕様書（案）のとおり

（5）企画提案を求める具体的内容の項目

- ① システムを円滑に構築・運用できる実施体制
- ② システムの構築・運用に係る実施内容
- ③ 業務等に関する経費及びその内訳
- ④ その他（上記以外で特に提案する事項やアピールする点）

（6）業務の実施場所

長野県消費生活センター

（7）履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

（8）費用の上限額

1,113,750円（消費税額及び地方消費税の額を含む。）

2 応募資格要件

公募型プロポーザル方式に応募する者は、次の各号に掲げる要件を満たさなければなりません。これらの要件を満たさない者が行った実施要領第19の企画提案書の提出から第31の契約の締結までの手続は無効とします。

- （1）地方自治法施行令第167条の4第1項及び財務規則第120条第1項の規定により入札に参加することができない者でないこと。
- （2）物品購入等入札参加資格者に係る入札参加停止措置要領（平成23年3月25日付け22管第285号）

に基づく入札参加停止の措置を受けていないこと。

- (3) 長野県建設工事等入札参加資格者に係る入札参加停止措置要領（平成23年3月18日付け22建政技第337号）に基づく入札参加停止の措置を受けていないこと。
- (4) 長野県暴力団排除条例（平成23年長野県条例第21号）第2条第2号に規定する暴力団員又は同条例第6条第1項に規定する暴力団関係者でないこと。
- (5) 法人にあっては、県税、消費税及び地方消費税、個人にあっては県税、消費税、地方消費税及び個人住民税（個人の市町村民税・県民税）を完納していること。
- (6) 労働保険、厚生年金保険及び健康保険に加入する義務がある者にあつては、これらに加入していること。
- (7) 契約後のオンラインで行う打ち合わせに参加できること。
- (8) 過去に同種又は類似の業務の実績を有すること。

3 参加申込書の作成・提出

公募型プロポーザル方式に応募する者は、次に掲げる事項に留意の上、参加申込書を提出するものとします。提出期限（(5) ①）までに参加申込書を提出しない場合は、企画提案書を提出することができません。

(1) 参加申込書の作成様式

様式第3号による。

(2) 参加要件具備説明書類のとりまとめ様式

様式第3号の附表1及び2による。

(3) 参加申込書記載上の留意事項

同種又は類似の業務の実績については、これを証する契約書の写しを添付してください。

(4) 担当課・問い合わせ先

〒380-8570 長野県長野市大字南長野字幅下 692-2
長野県県民文化部くらし安全・消費生活課（県庁西庁舎 2階）

担当	工藤、井口
電話	026-235-7151（直通）
電子メール	kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp

(5) 参加申込書の提出期限並びに提出先及び方法

① 提出期限 令和6年4月19日（金）午後5時必着

（土、日曜日及び休日※は除く。持参の場合、提出時間は午前8時30分から午後5時まで。）

（※）長野県の休日を定める条例（平成元年長野県条例第5号）第1条に規定する県の休日という。以下同じ。

② 提出先 3（4）に同じ。

③ 提出方法 持参、郵送又はメールとします。

ただし、郵送の場合は提出期限までにくらし安全・消費生活課に到達したものに限り、

郵送又はメールで提出した場合は、到達したことを電話で3（4）の担当者に確認してください。

(6) 応募資格要件の審査

応募資格については、参加申込書及び資格要件具備説明書類に基づき審査します。

(7) 非該当理由に関する事項

① 参加申込書を提出した者のうち、応募資格要件に該当しなかった者に対しては、該当とならなかった旨及びその理由（非該当理由）を企画提案書の提出期限（6（3）①）の3日前までに、書面によりくらし安全・消費生活課長から通知します。

② 上記①の通知を受けた者は、通知を受けた日の翌日から起算して10日（土、日曜日及び休日は除く。）以内に、書面（様式自由）によりくらし安全・消費生活課長に対して非該当理由について説明を求めることができます。

③ 非該当理由についての説明を求められたときは、書面を受理した日の翌日から起算して10日（土、日曜日及び休日は除く。）以内に書面により回答します。

④ 非該当理由の説明請求の受付

ア 受付場所 3（4）に同じ。

イ 受付時間 上記②の期間中、午前8時30分から午後5時まで。（土、日曜日及び休日は除く。）

(8) その他の留意事項

① 応募資格要件の非該当者以外の者への通知は行いません。

② 参加申込書提出後に辞退する場合は、辞退届（任意様式）を提出してください。

4 説明会

説明会は開催しません。

5 不明な点がある場合の質問の受付場所、受付期間、受付方法及びその回答方法

(1) 受付場所 3（4）に同じ。

(2) 受付期限 令和6年4月26日（金）まで。

(3) 受付時間 午前8時30分から午後5時まで。（土、日曜日及び休日は除く。）

(4) 受付方法 業務等質問書（様式第6号）を電子メール等により提出するものとします。

(5) 回答方法 質問者に対してメールにより回答するほか、くらし安全・消費生活課長が求める企画提案項目に係る質問及び企画提案書の提出等手続に係る一般的な質問の場合は、令和6年5月2日（木）までに長野県公式ホームページで公表します。

6 企画提案書の作成・提出

(1) 企画提案書の作成様式

様式第8号による。

(2) 企画書の作成様式

様式第8号の附表による。

併せて、法人の概要の分かる資料（パンフレット等）を提出してください。

(3) 企画書記載上の留意事項

業務に要する経費は、本業務の実施に当たり必要な経費の合計額を記載してください。また、経費の合計額は1（8）に示す費用の上限額以内となるようにしてください。

当該業務の一部を再委託する場合はその旨を企画書に記載すること。ただし、業務の全部又はその主たる部分を第三者に再委託することはできません。

(4) 企画提案書の提出期限並びに提出先及び方法

① 提出期限 令和6年5月9日（木）午後5時必着

（土、日曜日及び休日は除く。持参の場合、提出時間は午前8時30分から午後5時

まで。)

- ② 提出先 3(4)に同じ。
- ③ 提出部数 持参、郵送の場合は7部、その他の場合は1部
- ④ 提出方法 持参、郵送又はメールとします。

ただし、郵送の場合は提出期限までにくらし安全・消費生活課に到達したものに限り、郵送又はメールで提出した場合は、到達したことを電話で3(4)の担当者に確認してください。

(5) 企画提案の選定基準

項目	評価の観点	配点
1 業務の実施体制	・業務実施に必要な管理運営体制が整っているか。 ・平時、緊急時において県等と適切に連携、協議し対応できる体制となっているか。	40
2 業務の実施内容	・相談員が円滑にシステムを使用できるための研修を実施できるか。 ・相談者や相談員が使用しやすいシステムであるか。 ・個人情報等の保護、管理に関する適切なセキュリティ対策が図られているか。 ・確実な実施が可能であるか。	55
3 業務に要する経費	・見積内容、積算根拠が適切か。	5
合 計		100

(6) 企画提案の選定の方法

- ① 企画提案評価会議を開催し、各評価委員の評価点数の合計の最も高い者を委託候補者として選定します。なお、評価点数の合計の最も高い者が2者以上だった場合は、各評価委員の意見を踏まえた上で、評価座長の判断によりその中から1者の委託候補者を選定します。

なお、各評価委員の評価点数の合計点が総点数の6割未満の場合は選定しないものとします。

- ② 企画書の選定は提出書類により審査を行います。プレゼンテーションは実施しません。

(7) 選定者、非選定者への通知及び公表に関する事項

- ① 企画提案書を提出した者のうち企画提案が選定され、見積業者に選定された者に対して、その旨を見積業者選定通知書によりくらし安全・消費生活課長から通知します。
- ② 上記①以外の者に対して、選定されなかった旨及び選定しなかった理由（以下「非選定理由」という。）を見積業者非選定通知書によりくらし安全・消費生活課長から通知します。
- ③ 見積業者を選定したときは、遅滞なく、見積業者選定経過書（様式第13号）及び企画提案評価会議評価書（様式第9号）を長野県公式ホームページに掲載するとともに、くらし安全・消費生活課において閲覧に供します。

(8) 非選定理由に関する事項

- ① (7)②の見積業者非選定通知書を受けた者は、通知を受けた日の翌日から起算して10日（土、日曜日及び休日は除く。）以内に、書面（様式自由）によりくらし安全・消費生活課長に対して非選定理由について説明を求められます。
- ② 非選定理由についての説明を求められたときは、書面を受理した日の翌日から起算して10日以内（土、日曜日及び休日は除く。）に書面により回答します。
- ③ 非選定理由の説明請求の受付
(ア) 受付場所 3(4)に同じ。

(イ) 受付時間 上記①の期間中、午前8時30分から午後5時まで。(土、日曜日及び休日は除く。)

(9) その他の留意事項

- ① 企画提案書は複数提出することはできません。
- ② 提出された企画提案書の内容は、変更することができません。
- ③ 提出された企画提案書は、返却しません。
- ④ 企画提案書の作成及び提出に係る費用は、提出者の負担とします。
- ⑤ 提出された企画提案書は、企画提案書の選定以外には提出者に無断で使用しません。
- ⑥ 参加申込書及び企画提案書に虚偽の記載をした者は、失格とするとともに、虚偽の記載又は説明をした者に対して入札参加停止を行うことがあります。

7 契約書案

別添「委託契約書(案)」のとおり

8 見積書の提出

- (1) 見積書の提出の依頼の通知を受けた者は、通知を受けた日の翌日から起算して3日以内(3日目が土、日曜日及び休日の場合は、休日明けまで、メールによる場合は該当日の午後5時までに)に、見積書(様式第14号)を指定された方法によりくらし安全・消費生活課長に提出するものとします。
- (2) 見積書が(1)の期限までに到達しないときは、当該見積は無効とします。
- (3) 見積書の提出の依頼の通知を受けた者は、見積を辞退しようとするときは、理由を示した辞退届を提出してください。
- (4) 見積を辞退した者は、これを理由として、以降の公募型プロポーザル方式等への参加について不利益な扱いを受けることはありません。

9 契約経過の公表

契約を締結した場合は、遅滞なく、契約業務名、履行場所、業務概要等の契約情報について、長野県公式ホームページに掲載するとともに、くらし安全・消費生活課において閲覧に供します。

10 その他

- (1) 契約書作成の要否
必要とします。
- (2) 関連情報を入手するための窓口

〒380-8570 長野県長野市大字南長野字幅下 692-2	
長野県県民文化部くらし安全・消費生活課(県庁西庁舎 2階)	
担当	工藤、井口
電話	026-235-7151(直通)
電子メール	kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp

- (3) 必要に応じて参加申込に関する照会を行う場合があります。