

一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託について、公募型プロポーザル方式により事業者の選定を行いますので、次のとおり公告します。

2026 年 7 月 7 日

一宮市長 中野 正康

1 目的

一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務を円滑に行うため、インターネット及びA I 電話等による更新予約受付及び管理業務の受託事業者を選定するため、企画提案を求めるもの。

2 業務の概要

(1) 業務名

一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託

(2) 契約及び業務内容

別紙「一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり

(3) 委託期間

契約締結日から 2027 年 3 月 31 日（水）まで

(4) 限度額

4,730 千円（消費税及び地方消費税の額を含む）

但し、従量課金額は含まない

3 参加資格要件

「一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務に係る公募型プロポーザル実施要領」（以下「実施要領」という。）のとおり

4 参加申込等

(1) 公募方法

一宮市ウェブサイト (<https://www.city.ichinomiya.aichi.jp/index.html>) に実施要領等を掲載し、提案を公募する。

(2) 参加申込方法及び企画提案書等の提出方法

実施要領のとおり

(3) 申込及び提出期限

参加申込：2026年7月22日（水）17時00分まで

企画提案書等提出：2026年7月29日（水）17時00分まで

(4) 担当課（書類提出先及び問合せ先）

一宮市市民健康部市民課

所在地：〒491-8501 一宮市本町2丁目5番6号

電話番号：0586-28-8972

電子メール：shimin@city.ichinomiya.lg.jp

5 評価及び選考方法

実施要領のとおり

6 契約の締結

提案採用者の候補となった者は、契約締結に向け、速やかに事務手続き等を行うものとする。

7 その他

詳細は、実施要領及び仕様書によるものとする。

一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託に係る
公募型プロポーザル実施要領

1 目的

本要領は、一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務の受託事業者を選定するための公募型プロポーザルの実施等に際し、必要な事項を定める。

2 業務概要

(1) 業務名

一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託

(2) 契約及び業務内容

別紙「一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託仕様書」(以下「仕様書」という。)のとおりに

※契約時における仕様書は、提案採用候補者の企画提案内容に応じて本業務の目的達成のため効率的な事務処理に資する提案事項があった場合には、市と提案採用候補者との協議により仕様を変更できるものとする。

(3) 委託期間

契約締結日から 2027 年 3 月 31 日 (水) まで

(4) 発注者

一宮市

(5) 契約限度額

4,730 千円 (消費税及び地方消費税の額を含む。)

但し、従量課金額は含まない

(6) 契約方法

公募型プロポーザル方式による随意契約

(7) 委託料の支払

委託料の支払方法については、契約締結時に市と受注者が別途協議する。

3 プロポーザルのスケジュール

2026 年 7 月 7 日 (火)	募集開始
2026 年 7 月 15 日 (水)	質問書提出期限
2026 年 7 月 22 日 (水)	参加申込期限
2026 年 7 月 29 日 (水)	企画提案書等提出期限
2026 年 8 月上旬	選定委員会による書類審査 (予定)
2026 年 8 月上旬	審査結果通知 (予定)

4 参加資格及び資格の喪失

(1) 参加資格

本プロポーザルに参加できる事業者は、次の項目を全て満たす者であること。

ア 企画提案書等提出期限日までに、一宮市入札参加資格者名簿に登録されていること。

イ 地方自治法施行令 (昭和 22 年政令第 16 号) 第 167 条の 4 に該当しない者であ

ること。

- ウ 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）による手続開始の申立てがなされている者（手続決定後、資格の再認定を受けた者を除く。）でないこと。
- エ 本プロポーザルの公告の日から当該案件の契約の相手方の特定までの期間において、本市から入札参加停止または入札参加保留の措置を受けていないこと。
- オ 本プロポーザルの公告の日から当該案件の契約の相手方の特定までの期間において、「一宮市が行う事務又は事業からの暴力団等の排除に関する合意書」（平成 24 年 12 月 18 日付け一宮市長・愛知県一宮警察署長締結。）に基づく排除措置を受けていないこと。
- カ 本事業の特性より、再委託事業者も含めて、プライバシーマーク付与事業者あるいは ISMS（JISQ27001（ISO/IEC27001））認証を取得していること。また業務の実施にあたり個人情報保護に関する規定を遵守すること。
- キ 1 事業者を代表とする 2 事業者による共同提案による参加も可能とするが、その場合は 2 事業者共に上記ア～カの要件を満たさなければならない。

（2）資格の喪失

次の項目のいずれかに該当する場合、参加資格を喪失するものとする。

- ア 企画提案書、その他提出された書類等に虚偽の記載があったとき。
- イ 4 の（1）で定めた要件を満たさないこととなったとき。

5 参加申込手続き

本プロポーザルに参加を希望する者は、本実施要領、仕様書等を理解したうえで、次の書類を提出すること。

（1）提出書類

参加申込に係る提出書類

- ア 参加意思表明書（様式第 1 号又は第 1 号の 2）1 部
- イ 業務実績調書（様式第 2 号）1 部
- ウ 会社概要書 1 部
- エ プライバシーマークあるいは ISMS の認証を証明する書類の写し

（2）参加申込期限

2026 年 7 月 22 日（水） 17 時 00 分まで（必着）

（3）参加申込方法

電子メール、持参又は郵送（追跡できる方法での発送に限る。）

（4）参加申込先（書類提出先及び問い合わせ先）

「12 問合せ先」に記載の場所

6 企画提案書作成等に関する質問及び回答

質問がある場合は、質問書（様式第 3 号）に必要事項を記入し、件名に「プロポーザルに関する質問」としたうえで、電子メールにて送信後、電話にて受信確認を行うこと。なお、電話や口頭による質問は受け付けない。

（1）質問受付期限

2026年7月15日（水） 17時00分まで

(2) 送信先

「12 問合せ先」に記載の場所

(3) 回答方法

質問に対する回答は、本プロポーザルへの参加を表明した事業者に、7月17日（金）までに電子メールで行うとともに、市ウェブサイトで公開する。なお、回答内容は、本実施要領及び仕様書の追加又は修正とみなす。

7 企画提案書等の作成及び提出方法

参加申込した者は、次の項目にしたがって企画提案書等を提出すること。

(1) 提出期限

2026年7月29日（水） 17時00分まで

(2) 提出場所

一宮市市民健康部市民課

(3) 提出方法

持参又は郵送により提出すること。ただし、郵送する場合は「追跡できる方法での発送」とし、2026年7月29日（水）必着で次の宛先に送付すること。

「12 問合せ先」に記載の場所

(4) 提出物

企画提案に係る提出書類

- ・企画提案書5部（うち1部は会社名、代表者名を記入すること。）
- ・見積書1部（会社名、代表者名、代表者印を記入押印すること。）

(5) 企画提案書作成上の留意点

ア 企画提案書は、「一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託仕様書」の趣旨に沿う提案とすること。

イ 企画提案書の様式はA4判縦（A3判の折り込み可）に揃え、表紙なしで左綴じとする。また、ページ下部に通し番号を付すこと。

ウ 企画提案書4部は企業名が特定できる表記・ロゴは表示しないこと。

エ ページ数は20ページ以内に収めること。

オ 分かりやすい構成に努めること。

(6) その他

ア 提出された書類等は返却しない。

イ 提出された書類等は本プロポーザル以外の目的では使用しない。

ウ 企画提案書の提出後において、企画提案書に記載された内容は、いかなる変更も認めない。

エ 提出書類等に含まれる著作物の著作権は参加者に帰属する。ただし、事業者選定の結果公表等において、本市がこの事業に関し必要と認められる用途については、その一部又は全部を無償で使用できるものとする。

オ 本プロポーザルを辞退しても、今後の本市との取引に不利益を与えるものではない。

カ 参加意思表明書提出後に参加を辞退する場合には、辞退届（様式第4号）を郵送で提出すること。

- キ 見積書には通話料（A | 自動通話料・転送通話料・SMS送信料など）の従量課金となる費用について、単価及び課金単位が分かるように明記すること

8 審査方法

企画提案書の提出があった者（以下「提案者」という。）を対象に、企画提案書による審査を実施し、市の庁内関係者で構成する審査委員会において審査の上、総合得点（審査項目の全項目の合計点）が最高得点の者を優先交渉権者として選定する。最高得点の者が契約を締結しない場合、第二位の者を優先交渉権者とする。

（1）審査方法

書類審査により行う

（2）審査基準

別紙「評価基準」のとおり

（3）その他留意事項

- ・企画提案書の提出が1者のみであった場合でも、本プロポーザルでの選定を実施するが、総合得点が6割を超えない場合は選定しない。

9 結果通知

プロポーザル参加者全員に「選考結果通知書」を送付し、提案採用候補者として採用または非採用の結果を通知するものとする。なお、結果についての異議申し立ては受け付けない。また、結果に関する質問にも回答しない。

10 契約の締結

提案採用候補者は、契約締結に向け、速やかに事務手続き等を行うものとする。

（1）見積書の提出

提案採用候補者は、契約時における仕様を確認の後、見積書を提出すること。

（2）契約

企画提案書に基づき仕様の内容及び諸条件等を本市と協議した上で、地方自治法施行令167条の2第1項第2号に定める随意契約において契約を締結する。

ただし、事業費については2の（5）で示した契約限度額を超えることはできない。

また、契約の履行に関しては、契約約款及び仕様書に基づかなければならない。

（3）次点の参加者の繰上げ

提案採用候補者が次のいずれかにあてはまるときは、選考の結果次点となった者と協議を行う。

- ① 本要綱4（2）に該当することが明らかになったとき。
- ② 本業務の契約を締結するまでの間に一宮市建設工事等請負業者指名停止措置等に関する要領（平成13年4月1日制定）に基づく指名停止の措置を受けたとき。
- ③ その他の理由により契約締結が不調に終わったとき。

11 その他

（1）本プロポーザルに係る一切の費用は、参加者の負担とする。

（2）企画提案書等の提出にあたり、不達及び遅配を原因とする参加者の不利益が生じても、本市はその責を負わない。

- (3) 本プロポーザルは提案採用者の候補となった者の採用の特定を目的に実施するものであり、契約内容においては必ずしも提案内容に沿うものではない場合がある。
- (4) 参加者は本提案に関して、使用に関する一切の権利関係を侵害しないよう、事前に使用許諾を得てから提案すること。
- (5) 本要綱に定めるもののほか、必要な事項についてはその都度定める。

12 問合せ先

〒491-8501 一宮市本町2丁目5番6号

一宮市市民健康部市民課

電話番号 0586-28-8972

電子メール shimin@city.ichinomiya.lg.jp

参加意思表明書

2026年 月 日

(あて先) 一宮市長

所在地
名称
代表者職氏名

下記プロポーザルに参加することを表明します。

また、「一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務に係るプロポーザル実施要領」に定める参加資格を満たしていることを誓約します。

記

- 1 件名 一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務

連絡担当者
職・氏名
電話
E-mail

※参加意思表明書の提出期限 2026年7月22日(水)

2 添付書類

- (1) 業務実績調書(様式第2号)
- (2) 会社概要書
- (3) PマークあるいはI SMSの認証を証明する書類の写し

参加意思表明書（共同提案用）

2026年 月 日

（あて先）一宮市長

代表事業者
所在地
名称
代表者職氏名
共同提案者
所在地
名称
代表者職氏名

下記プロポーザルに参加することを表明します。

また、「一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務に係るプロポーザル実施要領」に定める参加資格を満たしていることを誓約します。

記

1 件名 一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務

連絡担当者（代表事業者）

職・氏名

電話

E-mail

連絡担当者（共同提案者）

職・氏名

電話

E-mail

※参加意思表明書の提出期限 2026年7月22日（水）

2 添付書類

- (1) 業務実績調書（様式第2号）
- (2) 会社概要書
- (3) Pマーク及びISMSの認証を証明する書類の写し

※1 (2)～(3)については、構成事業者ごとに提出するもの。

業務実績調書

商号又は名称 _____

- 記入の注意点
1. 2023年度以降の業務実績について記載すること。
 2. 業務実績事業は、主たる契約者である業務のみ記載し、下請け、再委託業務は記載しないこと。
 3. 業務期間中のものは、完成見込年月日を記載すること。

☆同種・類似業務（直近のもの5件まで記載）

業務名	発注者名	業務の概要	
	担当部署電話番号	業務の内容	契約年月/業務期間

※5つ以上の実績がある場合は、規模の大きいものから記載してください。

質問書

2026年 月 日

一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務に係るプロポーザルについて、以下のとおり質問します。

名称 _____ 担当者氏名 _____

電話 _____ E-mail _____

通番	該当項	質問
1		
2		
3		
4		
5		

※6件以上の質問がある場合には、本紙をコピーしてお使いください。

辞退届

2026年 月 日

(あて先) 一宮市長

所在地
名称
代表者職氏名

下記プロポーザルに参加することを辞退します。

記

- 1 件名 一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務
- 2 理由

連絡担当者
職・氏名
電話
E-mail

会社概要書

商号又は名称	
代表者職氏名	
設立年月日	
従業員数	名（ 年 月 日現在）
資本金	
本社所在地	
最寄の支店等の所在地	
業務概要等	

一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託仕様書

1 業務名

一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託

2 目的

マイナンバーカード電子証明書の更新予約において、市民サービスの向上と業務の効率化を図り、円滑かつ迅速な更新予約管理体制を整えるため、インターネット及びA I音声技術を活用した電話対応自動化業務（以下、A I電話予約という）等によりマイナンバーカード電子証明書更新予約受付管理業務を委託するものである。

3 履行期間

契約日から2027年3月31日まで

（サービス利用は2026年11月2日から2027年3月31日まで）

4 業務内容

インターネット及びA I電話等による更新予約受付管理業務

<サービス条件>

(1) 基本要件

- ・インターネットを通じた更新予約受付及び管理ができること。
- ・高品質な音声認識を活用したA Iによる自動応答サービスでの更新予約受付及び管理ができること。
- ・本市ウェブサイトからのリンクにより利用できること。
- ・更新会場（14会場）の予約ができること。
- ・予約受付時期の設定ができること。
- ・会場ごとの予約可能日時、予約枠の設定、変更が可能であること。
- ・会場ごとの予約、予約状況の照会、変更、キャンセルが行えること。
- ・予約可能時間、予約枠の設定が容易であること。
- ・予約枠の追加削減が容易であること。
- ・利用者側、管理者側双方から予約が可能であること。
- ・各時間帯の予約枠の残人数がわかること。
- ・管理画面で人数変更や名前の修正ができること。
- ・受付可能な更新内容か判断するチェックボックスを選択してから予約画面に遷移すること。
- ・予約が全て埋まったら、予約は満席である旨のアナウンスができること。
- ・当該予約日・時間帯（30分単位）毎の予約者一覧の確認、帳票印刷ができること。
- ・初期導入費用を除く使用料が定額であること。ただし、通話料（自動通話料、SMS送信料等）については、利用実績に応じた従量課金とすること。また、使用料と通話料は合算して

請求すること。

- ・利用者への予約解放前に本番環境を想定した十分な検証が行えること。
- ・予約期間中（11月2日から3月31日まで）は24時間稼働できること（ただし、保守作業、機能改善に伴うソフトウェア等の更新作業、予期せぬ障害や災害、サイバーテロ等は除く。ただし、保守作業、機能改善に伴うソフトウェア等の更新作業は当市の業務時間帯以外で実施するよう配慮すること）。
- ・機能改善などレベルアップ（認識精度向上、シナリオ修正等含む）が使用料（運用支援等）の範囲内で実施できること。
- ・サービス利用者である住民が操作しやすく見やすい設計であること。
- ・障害発生時には迅速な復旧に努めること。
- ・本市からの問い合わせに迅速に対応できること。
- ・更新予約受付完了後、SMS（ショートメッセージ）で会場、予約日時等を送れるように設定ができること。また、利用者の希望に応じてEメールによる通知も可とすること。
- ・SMS、Eメールで送信されるメッセージを自由に変更できること。

（2）機能要件

- ・OSはMicrosoft Windows11以降に対応できること。
- ・WEBブラウザが次の条件で動作保証できること。
 - Microsoft Edge
 - Google Chrome
- ・その他、一般的に利用可能性のあるOS、ブラウザ等については、本市と協議により対応可能なこと。
- ・OSやブラウザは常にバージョンアップ等を確認し利用料の範囲内で最新バージョンへの更新やセキュリティ対策を行うこと。
- ・予約受付で認識した個人情報（住所、氏名、生年月日等）がインターネット上等外部に発信されないこと。
- ・個人情報を一定期間経過後に削除できるもので、これを漏洩しない仕組みであること。
- ・機能ごとのアクセスログが採取できること。
- ・対話のログデータが開示できること。
- ・平均通話時間、対応件数推移、時間別利用者数等を取得できること。
- ・本市の電子証明書更新の運営方針に基づき、音声認識の精度向上及びシナリオ修正が迅速かつ柔軟に行える仕組みであること。また、改善等が必要な場合は随時必要に応じて修正ができること。
- ・AI音声技術の認識精度等について、随時向上が図られること。
- ・自動応答の速度について、調節が可能であること。
- ・各予約者の予約希望日時に対し、空き枠がない場合は代案（例えば、日付の早い順に3つ案内するなど）を提示できること。
- ・対応完了が困難な場合、当市の専用ダイヤルへの案内ができること。

- ・高齢者にも利用しやすいシステムであること。

(3) 環境要件

- ・導入、運用にネットワーク、サーバ等が必要な場合、その環境を準備すること。
- ・インターネットのクラウドサービスとして提供できること。
- ・クラウドサービスのシステムやデータは国内で管理し、情報漏洩や改ざん防止、個人情報の管理に関して必要なセキュリティ対策を講じることができること。
- ・準備したサーバ等環境にA I 電話予約を導入し、運用可能な状態とすること。
- ・ソフトウェアは常にバージョンアップ等を確認し利用料の範囲内で最新バージョンへの更新やセキュリティ対策を行うこと。

(4) その他要件

- ・本市のネットワークや既存他システムに影響がないこと。
- ・アクセス件数、応答件数を集計し、会場ごと、日ごと、応答状況ごと等の利用件数が把握できること。
- ・応答内容を集計し、予約の成否をはじめ、その状況を把握、報告できること。
- ・アクセス集中時にも通話が可能な状態を維持できること。
- ・A I 電話で途中離脱した場合の件数と理由がわかること。
- ・A I 電話で認識失敗した場合の検証ができること。

(5) インターネット及びAI電話予約利用者

- ・市民 (37.4万人)
- ・予約数：6,000件/月 (内訳：AI電話予約 5分/件×3,000件、インターネット予約 3,000件)

(6) 導入実績

他自治体、民間企業などで類似実績があること。

5 スケジュール

- ・シナリオ構築、修正等：2026年10月下旬まで
- ・予約受付期間：2026年11月2日（月）～2027年3月31日（水）

6 その他

- ・この仕様書に定めのない事項については別途協議するものとする。