

書かない窓口環境構築業務に係る
公募型プロポーザル実施要領

令和6年4月

香芝市企画部ICT推進課

1. 業務概要

(1) 業務名

書かない窓口環境構築業務

(2) 業務目的

現在、本市の窓口手続きにおいて、住民に対して、不慣れな申請書への記入や、複数の申請書へ何度も同じ情報の記入を求めることに加え、手書きの申請書内容をシステムへ入力するために発生する待ち時間を負担させてしまう課題を抱えている。

本業務は、申請書作成補助やライフイベントに関連する手続きの自動判定、基幹系業務システムへの申請内容の自動入力等が可能な「書かない窓口」の環境の整備により、上記の課題を解決し、住民の手続きの時間短縮や申請書等に記載することへの負担を軽減することで、住民視点に立った質の高い窓口サービスを提供することを目的とする。

(3) 業務内容

別紙「書かない窓口環境構築業務に係る仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり。

(4) 業務期間

① 構築期間 契約締結日から令和7年1月31日まで

② 運用保守期間 令和7年2月1日から令和12年1月31日まで

（地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3に基づく長期継続契約）

(5) 予算

次に掲げる額を提案限度額とする。

見積書の金額が、提案限度額を超過した場合は失格とする。

① システム導入及び構築費（イニシャルコスト）

金19,393,000円（消費税および地方消費税相当額を含む。）

② システムサービス利用料等（ランニングコスト）

金47,762,000円（消費税および地方消費税相当額を含む。）

※ 令和7年2月1日から令和12年1月31日までの総額

※ 運用保守業務委託料については、地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約であるため、翌年度以降の歳入歳出予算の該当金額に減額または削除があった場合は当該契約を解除する場合がある。

(6) 支払方法

① システム導入及び構築費（イニシャルコスト）

令和6年度一括払いとする。

② システムサービス利用料等（ランニングコスト）

令和7年2月1日から令和12年1月31日までの月額支払いとする。

(7) 実施形式

公募型プロポーザル

2. プロポーザル方式を採用する理由

現在、本市の市民課窓口では、年間で約48,000件の証明書発行手続きおよび約9,000件の異動・関連手続きを行っている。これらの多くの窓口手続きにおいて、住民に不慣れな申請書への記入や、複数の申請書へ何度も同じ情報の記入を求めることに加え、手書きの申請書をシステムへ入力するために発生する待ち時間を負担させてしまう課題を抱えている。

これらの地域的課題や本市の窓口状況に即した窓口改革を行うためのシステム導入にあたり、価格のみならず、システムとしての安定性、利便性、拡張性およびサポート体制、課題解決を図る積極的な提案を総合的に評価する必要があるため、プロポーザル方式を採用する。

3. 参加資格

本プロポーザルに参加できる者（提案者になろうとする者）は、次に掲げる事項を満たす者でなければならない。

- (1) 令和6年度の香芝市競争入札参加資格審査により入札参加資格を得ていること。
- (2) 香芝市建設工事等請負契約に係る入札参加停止措置要領又は香芝市物品購入等の契約に係る入札参加停止措置要領による入札参加停止を公示日から受託候補者決定の日までの間で受けていないこと。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年5月3日政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当しないこと。
- (4) 会社再生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申し立てをしている者（更生手続開始の決定を受けている者を除く。）又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申し立てをしている者（再生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと。
- (5) 次の①から⑥までのいずれの場合にも該当しないこと。
 - ① 役員等（法人にあっては役員（非常勤である者を含む。）、支配人及び支店又は営業所（業務委託契約に関する業務を行う事務所をいう。以下同じ。）の代表者を、法人格を持たない団体にあつては法人の役員と同等の責任を有する者を、個人にあつてはその者、支配人及び支店又は営業所の代表者をいう。以下同じ。）が暴力団員（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。以下「暴対法」という。）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）であると認められるとき。
 - ② 暴力団（暴対法第2条2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員が経営に

実質的に関与していると認められるとき。

- ③ 役員等が、自社、自己若しくは第三者の不正な利益を図り、又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用していると認められるとき。
- ④ 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなど、直接的又は積極的に、暴力団の維持又は運営に協力し、又は関与していると認められるとき。
- ⑤ 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。
- ⑥ この調達に係る下請契約、再委託契約又は資材、原材料の購入契約等の契約（以下「下請契約等」という。）に当たり、その相手方が前各号のいずれかに該当することを知らながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

(6) プライバシーマーク認定又はISMS認証を受けていること。

(7) 過去5年以内に人口5万人以上の市町村において、窓口業務支援システムの導入実績があること。ただし、令和6年4月1日時点で稼働中のものとし、運用保守業務を継続しておこなっていること。

(8) デジタル庁から令和6年度窓口DXSaaS提供事業者の採択を受けていること。

4. スケジュール

(1) プロポーザル実施の公告	令和6年4月16日(火)
(2) 参加申込書等提出期限	令和6年4月25日(木) 午後5時まで
(3) 質問受付期限	令和6年4月25日(木) 午後5時まで
(4) 質問回答日	令和6年5月8日(水)まで ※電子メールで回答
(5) 参加資格審査の結果通知	令和6年5月8日(水)まで ※電子メールで通知
(6) 企画提案書提出期限	令和6年5月17日(金) 午後5時まで
(7) 一次審査結果の通知	令和6年5月29日(水) 予定
(8) 二次審査(プレゼンテーション審査)	令和6年5月31日(金) ※現地またはオンライン審査
(9) 二次審査結果の通知	令和6年6月11日(火) 予定
(10) 契約締結	令和6年6月中旬～7月中旬

5. 募集内容

(1) 実施要領および仕様書・様式等の配布

- ① 資料配布 : 令和6年4月16日(火)から配布開始
- ② 確認方法 : プロポーザル関係資料は香芝市ホームページからダウンロード
(<https://www.city.kashiba.lg.jp/soshiki/5/45209.html>)

(2) 参加申込書等提出

① 期限 : 令和6年4月25日(木) 午後5時まで

送付の場合は、配達されたことが証明できる方法で、提出期限内に必着で提出すること。持参の場合は、香芝市役所の閉庁日を除き、午前9時から午後5時までに提出すること。

また、送付により提出する場合は、企画部ICT推進課まで送付した旨の電話連絡をすること。

② 場所 : 奈良県香芝市本町1397番地 香芝市役所 企画部ICT推進課 (本庁3階)

③ 提出物 (i) 参加申込書(様式1) …1部

(ii) 導入実績(様式2) …1部

(iii) 導入実績を証明できる書類(契約書の写しなど) 書類(任意様式) …1部

(iv) プライバシーマーク又はISMS認証を取得していることが分かる書類(任意様式) …1部

(v) 会社概要(様式3) …1部

(vi) 同意書(様式4) …1部

④ 参加承認

本プロポーザルの参加資格審査の結果通知は、参加申請書を提出した全ての事業者に令和6年5月8日(水)までに電子メールで通知する。

(3) 企画提案書等提出

① 期限 : 令和6年5月17日(金) 午後5時まで

送付の場合は、配達されたことが証明できる方法で、提出期限内に必着で提出すること。持参の場合は、香芝市役所の閉庁日を除く、各日午前9時から午後5時までに提出すること。

② 場所 : 奈良県香芝市本町1397番地 香芝市役所 企画部ICT推進課 (本庁3階)

③ 提出物 (i) 企画提案書(様式5及び本文) …10部(正1部、副9部)

(ii) 要求仕様確認表(様式6) …10部(正1部、副9部)

(iii) 見積書および見積内訳書(任意様式) …10部(正1部、副9部)

(iv) 上記データの入ったCD-ROM …1部

※ 要求仕様確認表はExcel形式、その他はMicrosoft OfficeまたはAcrobat Readerにて参照可能な形式とすること。

6. 各種書類の記載事項

(1) 企画提案書

企画提案書の記述順及び内容は、別紙「企画提案書作成要領」のとおりとすること。

(2) 要求仕様確認表

別紙「要求仕様確認表」(様式6)の各欄について、次のとおり記載すること。

① 各社回答欄

見積書に記載の金額内で本業務の実現が可能な場合は「○」、代替案により見積書に記載の金額内で本業務の実現が可能な場合は「△」、対応不可の場合は「×」とすること。

② 備考欄

代替案により見積書に記載の金額内で本業務の実現が可能な場合(「△」の場合)は、必ず備考欄に代替案等を記載すること。

(3) 見積書および見積内訳書

見積書および見積内訳書について、次のとおりとすること。

- ① 別紙の仕様書に記載している事項及び本業務を遂行する上で必要な費用を全て含めること。
- ② 書かない窓口システムを利用する端末(想定機種 Surface Pro、想定スペック OS: Windows 11以上、ブラウザ: Microsoft Edge、CPU: Core-i5、メモリ: 16GB、画面解像度: 横2880×縦1920)は本市が準備するため、本業務の調達対象外とすること。
- ③ 書かない窓口システムで利用するプリンター(想定機種 NEC製、型番: MultiWriter 3 M550)は、本市が準備するため、本業務の調達対象外とすること。
- ④ RPAによる自動処理を提案する場合には、RPAの導入、RPAで連携可能なシナリオの作成等に必要な作業に係る経費および必要となる5年間分のライセンス費用を見積もること。ただし、RPA専用端末(想定スペック OS: Windows 11以上、ブラウザ: Microsoft Edge、CPU: Core-i5、メモリ: 16GB、画面解像度: 横1366×縦768以上)は本市で準備するため、本業務の調達対象外とすること。
- ⑤ マイナンバーカード等の本人確認書類の申請者情報を読み取る装置を提案する場合は、市民課窓口を設置想定10台および5年間分の保守費用を見積もること。

【市民課窓口の内訳】

異動・戸籍届受付4窓口、年金1窓口(異動・戸籍届受付予備窓口)、マイナンバー受付1窓口(証明書交付予備窓口)、証明書交付受付2窓口、予備2窓口

- ⑥ ガバメントクラウドに接続するための回線及びクラウドサービスプロバイダ上のGateway環境は本市で準備するため、本業務の調達対象外とすること。ただし、Gateway環境との接続にあたり、打合せ等が発生する場合は協力するとともに、費用を必要とする場合は見積りに含めること。

- ⑦ 令和6年度のカバメントクラウド利用料はデジタル庁負担となるが、令和7年度以降は自治体負担となる見込みであることに鑑み、システムサービス利用料等の提案金額には令和7年4月1日から令和12年1月31日までのカバメントクラウド利用料の見込み額を含めること。なお、ドル建てでの積算が必要となる場合、150円／ドルで見込むこと。
- ⑧ 基幹系業務システムとデータ連携を行うにあたり、打合せ等が発生する場合は協力するとともに、費用を必要とする場合は見積りに含めること。

7. 提案参加の辞退

参加申込後に辞退する場合は、「参加辞退届」(様式7)を提出するとともに、企画部ICT推進課まで電話連絡をおこなうこと。ただし、既に提出された書類について返却はしない。

なお、提案を辞退した場合でも、他の案件での参加資格等には一切影響しない。

8. 質疑・回答

(1) 提出方法

質疑は、「質問書」(様式8)の質問事項、社名、担当者、電話番号、メールアドレス等を明記したうえ、下記のメールアドレス宛に電子メールにて行うこと。また、未到着を防止するため、送信後に電話連絡にて確認をとること。

なお、メールの件名は「【会社名】書かない窓口環境構築業務への質問」とすること。

- ・ メールアドレス : johoh@city.kashiba.lg.jp
- ・ 電話連絡先 : 香芝市企画部ICT推進課 担当 倉本・米田
0745-76-2001(内線326)
- ・ 注意事項 : 上記の方法以外の問い合わせや、交渉等は受け付けない。

(2) 受付期間

令和6年4月16日(火)から令和6年4月25日(木)午後5時まで

(3) 回答方法

令和6年5月8日(水)午後5時までに質問の有無に関わらず、提案参加申込者全員に対し電子メールで回答する。ただし、競争上の地位その他利害関係を害する恐れがあるものを除く。

9. 受託候補者決定方法

別紙「書かない窓口環境構築業務審査要領」に基づき、プロポーザル審査委員が評価・選定を行い、最優秀提案事業者を選定する。なお、提案事業者が1事業者の場合であっても、事業実施の適格性を審査し、選考を行う。

(1) 一次審査(書類審査)の概要

提案者の提案内容を選定方法に基づき評価を行い、評点の最も高い2社までを2次選考(プレゼンテーションによる審査)の相手方として選定する。

(2) 二次審査(プレゼンテーション審査)の概要

- ① プレゼンテーション実施予定日 : 令和6年5月31日(金)
- ② プレゼンテーション実施場所 : 香芝市役所本庁3階 第1会議室
- ③ プレゼンテーション参加者 : 5名以内
- ④ プレゼンテーションの時間 : プレゼンテーション・デモンストレーション(45分)
質疑応答(15分)
- ⑤ プレゼンテーションの方法
 - ・ プレゼンテーションは、オンラインの実施を認める。オンラインで実施する場合は、事前にオンラインでの参加を申し出ること。会議の開催に必要な会議予約は、Web会議サービス「Zoom」を用いて本市が行うことを予定しており、事前に本市と協議の上、接続試験を行うこと。
 - ・ プレゼンテーションの際、映写装置が必要な場合は、本市所有の大型液晶モニター(PN-HW861)の使用を認める。また、HDMIケーブル(KM-HD20-P50)で接続する場合は、本市所有のケーブルが使用可能である。ただし、プレゼンテーションで使用するパソコン、その他に必要な機器があれば提案者にて準備すること。
- ⑥ プレゼンテーション資料

プレゼンテーション審査の際に、任意で資料を配布することができる。配布する際は、審査前日の令和6年5月30日(木)午後5時までに、下記のメールアドレス宛に電子メールにて資料を送付すること。また、未到着を防止するため、送信後に電話連絡にて確認をとること。

なお、メールの件名は「【会社名】書かない窓口環境構築業務プレゼンテーション資料の送付」とすること。

- ・ メールアドレス : joho@city.kashiba.lg.jp
- ・ 電話連絡先 : 香芝市企画部ICT推進課 担当 倉本・米田
0745-76-2001(内線326)

(3) プレゼンテーション内容

プレゼンテーション、デモンストレーション及び追加提案を合わせて45分以内とし、内容は以下のとおりとすること。

- ① プレゼンテーション

企画提案書のアピールポイントや企画提案書で表現しきれないイメージなどについて説明すること。

② 書かない窓口のデモンストレーション

- ・ 書かない窓口システムを使用し、証明書交付申請（住民票の写しを含む複数種類の証明書交付）、住民異動および住民異動に付随する手続き（異動事由は転入）の受付を想定したデモンストレーションを行うこと。
- ・ その他、特徴的な独自機能等があれば説明すること。

③ 追加提案

企画提案書に記載した、書かない窓口システム導入にあたり、本市にとって有効であると考えられる機能や企画等の提案があれば説明すること。

10. 審査結果の通知

一次審査と二次審査による審査の合計点が最も高い1社を、書かない窓口環境構築業務の最優先交渉権者として選定する。一次審査の結果は、企画提案書等の一式を提出したすべての事業者へ通知する。二次審査の結果は、プレゼンテーション審査に参加した全ての業者に対し通知する。

なお、通知方法は、いずれも参加申込書に記載されたメールアドレス宛へ電子メールにて行う。

審査結果については、二次審査結果通知後に申し出があれば、その点数を公開するが、審査経過等に関する質問等は一切回答しない。

- ・ 一次審査結果通知予定日：令和6年5月29日（水）
- ・ 二次審査結果通知予定日：令和6年6月11日（火）

11. 情報公開

プロポーザルに関する情報については、香芝市情報公開条例（平成12年条例第28号）に基づき、全部公開を原則として情報公開を行う。

ただし、同条例第7条の規定による不開示情報を除く。

12. 契約

最優先交渉権者を決定後、提案内容に基づいて協議を行い、両者の協議が整った場合に本業務に係る契約を締結する。なお、本市が真に必要とする要件を精査し、提案金額に基づいて再度見積書の提出を求めたうえで、契約金額を決定する。

なお、本委託業務を再委託することは認めない（企画提案書内の実施体制を示す項目において、役割が明確に示されている場合を除く）。ただし、相当の理由がある場合で、予め本市の承認

を書面で受けたときは、その限りではない。

13. 契約条項等

別に定める契約書(案)のほか、香芝市契約規則などの定めるところによる。

14. 契約保証金

契約保証金は、契約金額の10/100以上とする。なお、香芝市契約規則第19条に掲げる条件を満たす場合は、契約保証金を免除する。

15. 失格事項

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合。
- (2) 実施要領で示された、提出期限、提出場所、提出方法、書類作成上の留意事項等の条件に適合しない書類の提出があった場合。
- (3) 選定結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合。
- (4) 見積書の金額が、「1. (5) 予算」の提案限度額を超過した場合。
- (5) 仕様書の要件を満たせない場合。
- (6) 「要求仕様確認表」(様式6)の必須要件を満たせない場合。

16. その他

- (1) 本プロポーザルは、契約成立の交渉を前提に行う準備行為であり、業者の選定までとする。
- (2) 本業務に係る契約を締結するまでの間に契約を締結することが著しく不相当と認められる事情が生じた場合は、契約を締結しない。また、この場合、本市はそれに伴って生じる費用の一切を補償しない。
- (3) 本提案作成に係る費用については、そのすべてを提案者の負担とする。
- (4) 同一事業者からの複数の企画提案書の提出は認めない。
- (5) 不確定要素が多々ある中であっても、提案者の経験やノウハウを最大限活用し、具体的で実効性のある提案書を提出すること。
- (6) 本提案依頼に記載のない事項であっても、提案者の判断で必要または本市にとって有益と思われる事項は、提案限度額の範囲内で積極的に企画提案書に記載すること。
- (7) 提出された企画提案書の内容は、契約を締結した際に提案者が責任を特って必ず履行できる内容とすること。
- (8) 企画提案書提出期間終了後の提案等の修正または変更は一切認めない。
- (9) 提出された企画提案書等一切の書類は返却しない。また、企画提案書等は、事業者選定に伴う

作業等に必要な範囲において、複製を作成することがある。なお、提出された書類を提案者に無断で本件の目的以外に使用することはない。

- (10) 提出書類の著作権は参加申込者に帰属するが、本市が本件の選定の公表等に必要な場合には、本市は提出書類の著作権を無償で使用できるものとする。
- (11) 契約を締結する際には、双方協議のうえ、製品、導入作業、維持管理等の詳細についての仕様を定めるものとする。
- (12) 候補者と本市が協議し、事業実施に係る仕様を確定させた上で契約を締結する。契約にあたっては、仕様書で示した業務内容を遵守するとともに、提案された内容を基本とする。なお、本契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約とし、本契約の締結日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る本市の歳出予算の減額または削除があった場合、本契約の変更された又は解除された場合において、受注者に損害が生じたときは、発注者にその損害の賠償を請求することができる。この場合における賠償額は、本市と受注者が協議して定めるものとする。
- (13) 提案者が1者だけの場合であっても、審査は実施するが、その場合、配点合計が6割以上の得点となった場合に限り、候補者として選定する。
- (14) 契約交渉順位1位の候補者との協議が不調となったと市が判断した場合は、契約交渉順位の第1位の候補者との交渉を終了し、契約交渉順位2位の候補者を繰り上げ、協議を行う。

17. プロポーザルに関する事務を担当する部局の名称及び所在地

部局名称 : 香芝市 企画部ICT推進課
所在地 : 〒639-0292 奈良県香芝市本町1397番地
電話連絡先 : 0745-76-2001 (内線326) 担当: 倉本・米田
メールアドレス : joho@city.kashiba.lg.jp

以上