

甲州市窓口支援システム構築及び運用業務委託
プロポーザル実施要領

令和5年5月

甲州市

1. プロポーザルの目的

引越しやライフイベントの窓口手続きは、何度も手書きで申請書や届書を作成する必要がある手続きがあり、特に県内でも高齢化率が進んでいる本市にとっては、窓口手続きの負担軽減は大きな課題となっている。また職員にとっては、手書き書類の確認等の事務処理に時間がかかり、市民の滞在時間や待ち時間が発生している。

そこで、ICT技術を活用し「書かない窓口」のシステム構築を行い、市民に代わって職員が届書を作成することで市民サービスの向上と業務効率の向上を図ることを目的とする。

なお、窓口支援システムを導入するにあたっては、単に価格のみで選定事業者を決めるのではなく、市民と職員の双方にとって負担の少ない窓口サービスを実現できるシステムであるか、構築性や保守体制の安定性、システム機能評価や拡張性を総合的に審査し、最適な事業者をプロポーザル方式で選定する。

2. 業務概要

- | | |
|-----------|--|
| (1) 業務名称 | 甲州市窓口支援システム構築及び運用業務委託 |
| (2) 業務内容 | 別紙「甲州市窓口支援システム構築及び運用業務委託仕様書」のとおり |
| (3) 委託期間 | ①構築業務：契約締結日から令和6年2月29日まで
※仮稼働は2週間以上実施
②運用保守業務：令和6年3月1日から令和6年3月31日まで
※令和6年度以降は毎年度契約とし約5年間を予定 |
| (4) 提案上限額 | ①構築業務：24,475,000円（消費税及び地方消費税を含む）
※仮稼働中の運用保守費を含む
②運用保守業務：235,400円／月（消費税及び地方消費税を含む）
※期間内のシステム利用料、ハードウェア保守料、対応保守料、ライセンス料等を含む |
| (5) 支払方法 | ①構築費については、業務完了報告書をもって本市において完成検査を行い合格した場合、契約規定に基づき支払いを行う。
②運用保守費については、業務報告を受けた後に支払いを行う。 |

3. 参加資格

次に掲げる条件を全て満たしている事業者であること。

- (1) 甲州市競争入札参加資格審査登録事業者に登録されていること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号のいずれの規定に該当しないこと。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく民事再生手続開始の申立てがなされていないこと。

- (4) 山梨県及び甲州市の指名停止を受けていないこと。
- (5) 国税、地方税の滞納がないこと。
- (6) JISQ27001 (ISO27001、ISMS：情報セキュリティマネジメントシステム) 及び ISOQ15001 (プライバシーマーク：個人情報保護マネジメントシステム) の認証を取得していること。
- (7) 本市と同規模自治体 (人口 3 万人) 以上において、仕様書の条件を満たしている窓口支援システムの稼働実績があること。

4. スケジュール

プロポーザルの実施スケジュールは、次のとおりとする。

	実施内容	実施日
1	プロポーザルの公告	令和 5 年 5 月 26 日 (金)
2	質問の受付	令和 5 年 6 月 12 日 (月) 17 時まで
3	質問への回答	令和 5 年 6 月 15 日 (木) まで
4	提案参加表明書の提出	令和 5 年 6 月 19 日 (月) 17 時まで
5	提案書の提出	令和 5 年 6 月 26 日 (月) 17 時まで
6	参加資格結果通知	令和 5 年 6 月 30 日 (金) まで ※電子メールアドレス宛に通知
7	デモンストレーション	令和 5 年 7 月 3 日～令和 5 年 7 月 13 日
8	プレゼンテーション 及び審査	令和 5 年 7 月 14 日 (金)
9	審査結果通知	令和 5 年 7 月 21 日 (金) まで ※文書により通知
10	契約締結予定	令和 5 年 7 月 31 日 (月) まで

5. 質問の受付及び回答

本プロポーザルに関して不明な点がある場合は、次の方法で質問書を提出すること。

- (1) 提出書類 質問書 (様式 5)
- (2) 受付期間 令和 5 年 6 月 12 日 (月) 17 時まで
- (3) 提出方法 電子メール
- (3) 提出先 甲州市総務課デジタル推進担当 (後記 13 参照)
- (4) 回答 質問者全員 (質問者名は非公開) へ電子メールアドレス宛に令和 5 年 6 月 15 日 (木) までに随時回答する。

6. 提案参加表明書の提出

提案書を提出しようとする事業者（以下、「提案者」という）は、次に示す提案参加表明書等を提出し、参加を表明すること。提案参加表明書を提出後に、参加を辞退する場合は、辞退届（様式6）を提出すること。

(1) 提出書類

① 参加表明書兼誓約書（様式1）

② 会社概要書（様式2）

※情報セキュリティマネジメントシステム及びプライバシーマークの認証の写しを添付すること。

③ 実績調書（様式3）

④ 協力事業者確認書（様式4）[事業の一部を再委託する場合]

※協力事業者に業務の一部を再委託する場合は、本用紙に代表者以外のすべての協力事業者について、必要事項を記入し提出すること。

(2) 提出部数 正本1部

(3) 提出期限 令和5年6月19日（月）17時まで

(4) 提出方法 提出先に事前連絡の上、持参または郵送（必着）

(5) 提出先 甲州市総務課デジタル推進担当（後記13参照）

(6) 結果通知 参加資格を満たしているかを審査し、令和5年6月30日（金）までに参加表明者に対して電子メールアドレス宛に通知する。

7. 辞退届の提出

参加申込後、参加を辞退する者は、辞退届を次の方法で提出すること。

(1) 提出書類 辞退届（様式6）

(2) 提出部数 1部

(3) 提出期限 令和5年7月7日（金）17時まで

(4) 提出方法 持参または郵送（必着）

(5) 提出先 甲州市総務課デジタル推進担当（後記13参照）

8. 提案書の提出

提案参加表明書を提出した事業者は、仕様書に基づき提案書等を提出すること。

(1) 提出書類

① 企画提案書（様式7）

② 会社概要書、実績調書、協力事業者確認書（様式2～4）の写し

③ 提案書（任意様式）

④ システム機能要件書（指定様式）

⑤ 見積書（様式8）

※見積書には積算根拠が分かるよう見積明細書を添付すること。

・パッケージ費用

- ・システム導入作業（機能要件のカスタマイズ対応になる場合はその金額も含めること）
- ・システム利用料及び運用保守費（ソフトウェア利用料、システム運用保守、その他（5年間運用のための全ての経費））

(2) 提案書作成要領

- ・提案書のフォーマットは、A4用紙タテ、横書き、両面印刷、カラー（モノクロでも可）とする。ただし、図表などはA3用紙でも可とする。
- ・前がき、後がき、目次、導入するシステムの説明等も含め全部で35ページ以内とする。紙ファイル等で左綴じとすること。
- ・言語は日本語のみとし、通貨単位は円とすること。なるべく平易な用語を用い、専門用語のみの記載を避けること。
- ・Microsoft Word 又は PowerPoint 等でデータを作成し、通し番号（ページ番号）及び目次を入れること。
- ・提案書の記載については、次の項目の順に従い記載すること。

提案記載内容	
提案コンセプト ・要件理解	本業務に関する基本的な考え方が、業務目的を十分に理解した内容となっているか。
実績	窓口支援システム導入実績、自治体窓口業務システム導入実績、自治体窓口委託実績
実施体制 ・工程計画	業務遂行に必要な知識・経験を有する人員体制が適切に配置され、構築スケジュールに現実性や妥当性があるか。 ※構築体制・保守体制表（組織図や作業人数等）及びシステム稼働日（R6.3.1）までの作業計画を記載
システム構成	①個人情報を取り扱う上での適切なセキュリティ管理が示されているか。 ※システムへの不正アクセス対策や業務遂行をするにあたってのセキュリティ管理等を記載 ②提案する窓口支援システムは、システム管理の負担を軽減するものとなっているか。
システム機能	①OCR機能について ②異動届作成機能について ③各種申請書作成について ④データ管理について ⑥その他機能について ・住民情報システムとのデータ連携機能は記載されているか。

	・システム導入後の業務改善提案（窓口利用者の満足度や市民窓口の滞在時間、転入届の操作に要する時間）が記載されているか。
運用保守業務	①システムを使用する職員を考慮した研修計画となっているか。 ②問い合わせ窓口について、具体的な取り組み（職員負担軽減策など）が示されているか。 ③障害対応について、具体的なサポート体制（拠点・対応範囲など）が示されているか。
独自提案	「引越しワンストップサービスや基幹業務システムの標準化を見据えたシステム運用想定」など将来にわたり市民サービスや業務効率の向上を図ることができる追加提案があるか。

※提案書に記載する事項で、見積に含まれない内容は明確にすること。記載がない場合には提案に含まれることと判断する。

（3）提出部数

- ・正本 1 部（代表者押印のもの）
- ・副本 9 部（正本の写し）
- ・正本の電子データ（CD-R 等）1 部

※電子データは、紙媒体で提出する文書すべてを含めること。データ形式は原則として Microsoft 社製の Word、Excel、Powerpoint とし、その他のソフトを使用する際は PDF 形式で収録すること。ただし、別紙「システム機能要件書」は市提供のデータ（Excel）を用いて作成すること。

（4）提出期限 令和 5 年 6 月 26 日（月）17 時まで

（5）提出方法 事前連絡の上、持参

（6）提出先 甲州市総務課デジタル推進担当（後記 13 参照）

9. 審査方法等

（1）審査委員会の設置

業務の履行に最も適した契約の相手方となる候補者（以下、「受託候補者」という）を、厳正かつ公平に決定するため、甲州市窓口支援システム構築及び運用業務事業者審査委員会設置要綱に基づき、審査委員会を設置する。

（2）デモンストレーションの実施

提案者は、プレゼンテーションとは別に、本市職員（参加予定者：審査委員、窓口職員等）に対してシステムの機能紹介や使いやすさ、分かりやすさなどをアピールすることができる。

① 日 に ち 令和 5 年 7 月 3 日～13 日（予定）

※日時は別に調整する。

② 場 所 甲州市役所本庁舎 2 階 第二会議室（予定）

③ 実施方法

デモンストレーションは、提案事業者または協力事業者が行うこと。

- ・提案時間は概ね 30 分以内とし、下記内容を時間配分の目安とする。
- ・デモンストレーション：20 分以内
- ・ヒアリング・質疑応答：10 分以内

④ 参加人数

提案責任者を含め出席者数 5 人までとする。

⑤ 留意事項

提案者は、デモンストレーション会場に、デモンストレーションにおいて使用する端末とプロジェクター等必要な機器を用意すること。ただし、事前に相談があれば市所有の機器を使用することも可能である。

(3) 審査方法

審査は、プレゼンテーションを実施し、別紙「審査評価表」に基づいて審査する。

審査後、総合評価点が最も高い者を受託候補者として決定するものとする。ただし、総合評価点が最も高い者であっても配点の 6 割に満たしていない場合は、選定されないことがある。

① 日 に ち 令和 5 年 7 月 14 日（金）

② 場 所 甲州市役所本庁舎 2 階 第一会議室

③ 実施方法

プレゼンテーションは、原則、提案書に基づいて提案責任者が行うこと。

ただし、システム構成及びシステム機能については協力事業者も可能とする。

- ・提案時間は概ね 45 分以内とし、下記内容を時間配分の目安とする。
- ・プレゼン準備、挨拶、出席者紹介、会社概要紹介：10 分
- ・プレゼンテーション：20 分以内
- ・ヒアリング・質疑応答：15 分以内

④ 参加人数

提案責任者を含め出席者数 5 人までとする。

⑤ 留意事項

提案者は、プレゼンテーション会場に、プレゼンテーションにおいて使用する端末とプロジェクター等必要な機器を用意すること。ただし、事前に相談があれば市所有の機器を使用することも可能である。

⑥ 結果通知

令和 5 年 7 月 21 日（金）までに文書にて通知する。

(3) 審査結果の公表

審査結果については、甲州市 HP に受託候補者名及び評価点数を掲載する。

10. 委託契約の締結権

受託候補者として決定された者は、本委託契約の締結権を有する。

受託候補者は、仕様書及び提案書の記載事項を基本に市と協議の上、甲州市財務規則その他関係法令に基づき適当であると判断される場合には、委託契約を締結する。

その際、提案書に記載され、選定で評価した項目については、原則として契約時の「仕様」に反映するものとする。ただし、本業務の目的達成のため、必要な範囲において受託候補者との協議により締結段階で記載事項の項目を追加、変更及び削除することがある。また、これにより見積額を超えない範囲で、契約内容及び契約額等の増減を行うことがある。

なお、辞退その他の理由で契約できない場合は、次順位者と契約の交渉を行うものとする。

11. 失格となる場合

提案者が、次に該当する場合は失格となることがある。

- (1) 参加資格の要件を満たさなくなった場合
- (2) 提出書類を期限までに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) 選考の公平性を害する行為をした場合
- (5) 前各号に定めるもののほか、提案にあたり著しく信義に反する行為等、審査委員会が失格であると認めたとき。

12. その他留意事項

- (1) 提案は、提案者あたり1つのみとする。
- (2) 本提案に係る全ての経費は、提案者の負担とする。
- (3) 提出書類の提出後の修正又は変更は、原則として認めない。
- (4) 提出書類は、一切返却しないものとする。
- (5) 提出書類は、本プロポーザル以外の目的のために無断で使用しない。
- (6) プロポーザルに係る情報公開請求のあった場合は、甲州市情報公開条例（平成17年11月1日 条例第17号）に基づき公開することがある。
- (7) 提案者は、本業務その他により知りえた個人情報及びその他の守秘すべき情報を他に漏らしてはならない。
- (8) 提案書等の作成のため本市が配布した資料等は、市の許可なく公表し、又は使用してはならない。
- (9) 本件プロポーザルへの参加にあたり、提案者に生じた損害等については、本市は一切その責を負わないものとする。

1 3. 担当部署（問合せ先）

甲州市役所総務課デジタル推進担当 担当者（武井、風間）

〒404-8501 甲州市塩山上於曾 1085 番地 1

TEL : 0553-32-2111（代表）、0553-32-3700（直通）

FAX : 0553-32-1818（代表）

E-mail : jouhou@city.koshu.lg.jp