

令和 7 年度 窓口支援システム導入業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領

1 趣旨

令和 8 年 2 月の自治体情報システムの標準化・共通化に伴い、国が仕様書を策定し、提供事業者を採択している「窓口 DXSaaS 版書かないワンストップ窓口システム」に準じたシステムを導入することにより、来庁する住民の待ち時間の短縮や申請書記入の負担軽減など、更なる住民サービスの向上と窓口業務の効率化・標準化を図るため、当該業務を委託するに当たり、その目的、内容に適した契約交渉の相手方とその優先順位を決定するため、プロポーザルの実施について必要な事項を定めるもの。

なお、システムの導入に当たっては、価格のみによる競争ではなく、技術力、開発力、全体のマネジメント能力、サポート体制等を総合的に審査した上で、最適な事業者を選定するものとする。

2 業務概要

- (1) 業務の名称 令和 7 年度 窓口支援システム導入業務委託
 - (2) 業務内容 別紙「令和 7 年度 窓口支援システム導入業務仕様書」のとおり
 - (3) 委託期間 契約締結日の翌日から令和 8 年 3 月 31 日（火）まで
 - (4) 提案上限額 10,000,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）
- ※ この金額は契約時の予定価格を示すものではなく、企画提案内容の規模を示すものである。
- ※ 本町の基幹系システム（日本電気株式会社製の COKAS-R for Gov-Cloud）とのデータ連携に係る作業費用を含む。ただし、基幹系システム側の連携に係る費用は含まない。
- ※ 令和 8 年 3 月以降の窓口支援システム（以下「システム」という。）の利用、運用保守等に係る費用については、本調達には含まない（別途、単年度による契約を行う。）。

3 参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件を全て満たしている者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しない者であること。
- (2) 令和 7 年 8 月 12 日（火）現在、宇美町競争入札及び随意契約の参加資格審査並びに指名基準等に関する要綱（平成 21 年 4 月 1 日告示第 43 号）に基づく、令和 6・7 年度一般（指名）競争入札参加資格者名簿に記載があり、物品等の登録があること。
- (3) 本町における競争入札の参加を制限されていない者であること。
- (4) 法人税、地方税、その他租税公課を滞納していないこと。
- (5) 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）に掲げる暴力団及びそれらの利益となる活動を行う者でないこと。

- (6) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）及び民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき更生又は再生手続をしていないこと。
- (7) 令和 8 年 3 月 9 日までに、システムの稼働を確実に達成できる事業者であること。
- (8) 情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）又は政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）のいずれかを取得していること。

4 実施スケジュール

項 目	日 程	備 考
プロポーザル公募開始	令和7年7月25日（金）	町ウェブサイトに掲載
質問書の提出期限	令和7年8月1日（金） 午後5時必着	電子メールで提出
質問書に対する回答	令和7年8月6日（水）	町ウェブサイトに掲載
参加表明書等の提出期限	令和7年8月12日（火） 午後5時必着	電子メールで提出
参加資格審査結果の通知	令和7年8月18日（月）	電子メールにより通知
企画提案書等の提出期限	令和7年8月25日（月） 午後5時必着	持参又は郵送（必着）で提出
プレゼンテーション審査	令和7年8月28日（木）	現地又はオンラインでの実施
審査結果の通知	令和7年9月中旬予定	郵送で通知
契約協議及び契約締結	令和7年9月下旬予定	

5 公募に対する質問及び回答

本プロポーザルに質問がある場合は、次のとおり必要書類を提出すること。

- (1) 提出書類 質問書（様式 1）
- (2) 提出期限 令和 7 年 8 月 1 日（金）午後 5 時必着
- (3) 提出方法 開封確認を付した電子メールにより、本要領第 13 項の事務局に提出すること。なお、電子メールの送信後、開封通知が届かない場合は、電話で確認を行うこと。
- (4) 回答方法 質問に対する回答は、令和 7 年 8 月 6 日（水）に町ウェブサイトに掲載する。なお、質問のあった事業者名は公表しない。

6 参加表明書等の提出

本プロポーザルに参加を希望する者（以下「参加者」という。）は、次のとおり必要書類を提出すること。なお、オンラインによるプレゼンテーション審査を希望する場合は、メール本文にその旨を記載すること。

- (1) 提出書類
 - ア 参加表明書（様式 2）

- イ 会社概要（様式 3） 会社案内パンフレット、組織図等があれば添付すること。
 - ウ 業務実績書（様式 4）
 - エ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）又は政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）の取得を確認できる書類の写し
- (2) 提出部数 各 1 部
 - (3) 提出期限 令和 7 年 8 月 12 日（火）午後 5 時必着
 - (4) 提出方法 開封確認を付した電子メールにより、本要領第 13 項の事務局に提出すること。なお、電子メールの送信後、開封通知が届かない場合は、電話で確認を行うこと。
 - (5) 参加辞退 参加表明書等の提出後、本プロポーザルへの参加を辞退する場合は、速やかに本要領第 13 項の事務局に電話連絡した上で、参加辞退届（様式 9）を提出すること。
なお、この場合、その他の事業において不利益を被ることはないものとする。

7 参加資格の審査及び結果の通知

参加表明書等の受付後、参加資格を審査し、その結果を令和 7 年 8 月 18 日（月）までに、参加表明書等を提出した者に電子メールにより通知する。

8 企画提案書等の提出

参加表明書等を提出後、参加資格要件を満たすと認められた者（以下「提案者」という。）は、次のとおり必要書類を提出すること。

- (1) 提出書類
 - ア 企画提案書（任意様式） ※鑑文として様式 10 を添付
 - イ 業務実施体制表（様式 5）
 - ウ 機能要件確認書（様式 6）
 - エ 見積書（様式 7）
 - オ 見積積算内訳書（様式 8 の 1、様式 8 の 2）
- (2) 提出期限 令和 7 年 8 月 25 日（月）午後 5 時必着
- (3) 提出部数 正本 1 部、副本 4 部
- (4) 提出方法 本要領第 13 項の事務局に持参又は郵送により提出すること。
 - ※ 郵送の場合は、提出期限までに必着とする。
 - ※ 持参の場合は、平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで（最終日は午後 5 時まで）の間とする。

9 企画提案書の作成

企画提案書の作成に当たっては、「令和 7 年度 窓口支援システム導入業務委託」の内容を踏まえたうえで、以下の事項について提案者としてのアピールポイントを明記すること。また、図や表などを適宜使用するなど、見やすく明確な資料とすること。

(1) 基本事項

- ・ 提案するシステムに関する基本的な考え方やコンセプトについて記載すること。
- ・ 提案するシステムの全体構成について、署名用タブレット端末等関連機器を含め、図示の上、具体的に記載すること。

(2) 利便性・業務効率化

- ・ 住民サービスの向上や窓口業務の効率化・標準化など、提案するシステムの導入により期待できる効果を具体的に記載すること。
- ・ 手続きガイダンス機能（①職員が住民対面で手続きをする際にライフイベントに合わせて漏れなく手続きができる、②基幹系業務システムのデータを活用して申請者の状況に合わせた窓口受付やガイダンスの判定等ができる、③運用に合わせて柔軟に業務フローが設定できる）について具体的に記載すること。

(3) 操作性等

- ・ 受付、住民異動届作成、手続き自動判定、関連手続き作成、他部署との連携、基幹系システムへの連携といった一連の業務に係る画面構成、画面遷移、操作方法などについて、図などを用いて具体的に記載すること。

(4) 汎用性等

- ・ システムの対象業務（国民健康保険、児童手当など）、町独自手続きへの対応方法等について記載すること。
- ・ パッケージシステムとしての機能向上の考え方について記載すること。

(5) 基幹系システム連携

- ・ 基幹系システムのデータを参照する仕組・方法（共通データベースの提供など）について、具体的に記載すること。また、連携周期の考え方について記載すること。
- ・ 基幹系システムへの連携用データを出力する仕組・方法について、具体的に記入すること。

(6) 業務フロー支援等

- ・ 他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、システム導入窓口における手続の選定及び業務フローに対する考えを記載すること。
- ・ ペーパーレス化を前提とした業務フローに対する考えを記載すること。

(7) 申請書・届出書対応

- ・ 申請書・届出書をシステムへ搭載する際の作業内容や作業分担について、具体的に記載すること。
- ・ 既存の申請書・届出書の見直しによる業務改善の提案や、標準的な申請書・届出書の提供ができる提案等があれば具体的に記載すること。

(8) セキュリティ対策

- ・ システムへのアクセス制御やアクセスログの取得に関することを含め、提案するシステムのセキュリティ対策について具体的に記載すること。

(9) 運用保守

- ・ システム稼働後の運用保守の内容（平常時の運用保守内容、対応時間、体制を具体的に記載すること。
- ・ 障害発生時の対応、体制について具体的に記載すること。
- ・ 職員向けのヘルプデスクや研修など、職員のサポート体制について具体的に記載すること。

(10) 実施体制等

- ・ 本業務の実施体制を図示すること。本業務を遂行する技術者等の業務従事者については、地方公共団体での業務実績状況を併せて記載すること。
- ・ 作業着手から運用開始までの具体的な作業工程、作業分担や作業工数等を記載した「業務工程表」を図示すること。また、町側の作業内容等について、具体的に記載すること。

(11) その他有益な提案

- ・ 国等が提供する他のデジタルサービスとの連携やマイナンバーカードの有効活用策など、将来性を含めて本町にとって有益な提案があれば記載すること。また、当該提案については本業務の見積の範囲内での実施の可否を明示すること。
- ・ 機器やOSの陳腐化等に伴い、将来的に提案システムの再構築等が必要になった際のデータ移行に関する対応や費用について記載すること。

10 審査方法

令和7年度 窓口支援システム導入業務委託受託候補者選定審査要綱（以下「審査要綱」という。）に従って、プレゼンテーション審査により評価を行う。

(1) 審査

ア 日時 令和7年8月28日（木） ※詳細は別途通知

イ 審査会場 宇美町役場 ※詳細は別途通知

ウ 審査内容 提出された資料によるプレゼンテーション

エ 所要時間 40分（準備5分、プレゼンテーション20分、質疑応答15分）

オ 参加人数 3名以内とする。本業務のプロジェクトリーダー（プロジェクトの実質的な責任者）及びシステムの技術担当者は必ず参加すること。

カ 評価基準 別表「評価基準」のとおり

キ 受託候補者の決定 審査要綱の4(2)の規定により算出した審査の得点が、配点合計の6割以上の提案者の中から、審査の得点の最も高い提案をした者を最優秀提案者、次点者を優秀提案者として受託候補者とする。

(2) 審査結果の通知 令和7年9月中旬を目途に、提案者に審査結果を郵送で通知する。

(3) 審査結果の公表 町ウェブサイトにて公表する。

11 契約の締結

本町と受託候補者（最優秀提案者を優先とする。）が協議を行い、協議成立後、正式な受託者として決定し、地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定により随意契約を締結する。

この協議の際、提出された企画提案書の内容を一部変更する場合がある。

12 留意事項

- (1) 本プロポーザル参加に要する一切の費用は、参加者の負担とする。
- (2) 町が提供する資料は、提案の検討以外の目的で使用してはならない。また、参加者は、本件に際して知り得た情報を第三者に漏えいしてはならない。
- (3) 手続きにおいて使用する言語は日本語、通貨は日本円とする。
- (4) 参加者が提出した書類は、返却しない。
- (5) 参加者は、提出した書類の全部又は一部を変更することはできない。ただし、脱漏又は不明確な表示があった場合等において、町が認めた場合はこの限りでない。

13 事務局

〒8112192 福岡県糟屋郡宇美町宇美 5 丁目 1 番 1 号

宇美町役場 総務課情報政策推進室

電話：092-932-1111

FAX：092-933-7512

電子メール：densan@town.umi.lg.jp

< 別表 >

窓口支援システム導入業務委託 プロポーザル評価基準

項番	評価項目		評価基準	配点
1	基本事項		本業務の目的を十分理解し、具体的かつ有効性の高い提案となっているか。また、提案を実現するためのシステムの全体構成は明確に示されているか。	30
2	業務実績		過去に本業務と類似する業務の実績を有しているか。	10
3	提案内容	利便性・業務効率化	住民サービスの向上や窓口業務の効率化・標準化につながる提案となっているか。また、手続きガイダンス機能が優れた提案となっているか。	40
4		操作性等	システムの画面構成や操作方法是、職員が円滑に窓口業務ができるよう、シンプルで分かりやすいものとなっているか。	20
5		汎用性等	システムの汎用性は高いか。また、継続的な機能向上が見込めるか。	20
6		基幹系システム連携	基幹系システムデータの参照や連携用データの出力が円滑にできる仕組みとなっているか。	20
7		業務フロー支援等	他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、システム導入窓口における手続の選定及び業務フローの検討に対する助言等の支援が十分見込めるか。	20
8		申請書・届出書対応	申請書・届出書のシステムへの搭載は、職員の作業負担軽減に配慮したものとなっているか。また、申請書・届出書の見直しの視点での工夫や提案があるか。	20
9		セキュリティ対策	システムへのアクセス制御やアクセスログの取得ができるか。また、個人情報を取り扱う上で適切なセキュリティ対策が施されているか。	10
10		運用保守	システムの保守内容・体制、障害発生時の対応・体制は適切なものとなっているか。また、職員のサポート体制は十分なものとなっているか。	20
11		実施体制等	実施体制は、十分な技術と経験を持った技術者で組まれた体制か。また、基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者との連絡調整を含め、計画的かつ効率的に業務を実施できる体制やスケジュールとなっているか。	30
12		その他有益な提案	国等が提供する他のデジタルサービスとの連携など、将来性を含めて本町に有益な提案がなされているか。また、機器やOSの陳腐化等に伴い、将来的に提案システムの再構築等が必要になった際のデータ移行への対応等の提案が適切なものとなっているか。	10
13	機能要件		《事務局採点》機能要件確認書（様式6）の回答内容に基づき、以下のとおり算定し、評価する。①対応可否欄の○の数が90%以上（30点）②対応可否欄の○の数が70%以上90%未満（20点）③対応可否欄の○及び△の数が50%以上（10点）④対応可否欄の○及び△の数が50%未満（0点）	30
14	見積価格		《事務局採点》見積積算内訳書（様式8の1、8の2）に係る費用に基づき、評価する。	20
評価点合計				300