

「書かない窓口」システム  
構築及び運用保守業務  
プロポーザル実施要領

志布志市

令和 6 年 7 月

## 1 事業の概要

### (1) 目的

本業務は、志布志市（以下「本市」という。）における、住民の視点に立った質の高い窓口サービスを提供するため、「書かない窓口」を実現し、住民手続の時間の短縮や申請書等に記載することへの負荷軽減など住民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の効率化による職員の負担軽減を図ることを目的とする。

### (2) 業務の名称

「書かない窓口」システム構築及び運用保守業務

### (3) 内容

「書かない窓口」システム構築及び運用保守業務プロポーザル仕様書（以下、「仕様書」という）のとおりとする。なお、本仕様書に記載している内容は現時点で想定される仕様であり、上記(1)の目的を達成するために仕様書の内容に加えて独自の提案を追加する場合には、その提案を排除するものではない。

### (4) 履行期間

契約の日から令和7年3月31日まで

### (5) 提案上限額

35,153,800円（消費税及び地方消費税を含む。）

※この金額は事業の規模を示すものであり、契約時の予定価格を示すものではない。

※運用保守業務には利用料及び保守料を含み、費用見積明細書で月額を示すものとする。

### (6) 委託履行場所

志布志市役所本庁、有明支所及び松山支所

## 2 プロポーザル方式を採用する理由

「書かない窓口」システム構築及び運用保守業務を行う事業者を公募し、実績、実施体制、費用等を総合的に評価し、本市に最もメリットのある事業者を選定するため、プロポーザル方式を採用する。

## 3 プロポーザルの方式

公募型プロポーザル方式

## 4 参加資格等

この業務に参加できる者は、プロポーザル参加意向表明書提出日現在において、次の要件の全てを満たす者とする。

- (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) 企画提案書等の提出期限までに志布志市物品又は役務の調達等入札参加資格者名簿に登録されていること
- (3) 本市から指名停止を受けていない者であること。

- (4) 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立てが行われ、同法に基づく裁判所の再生手続開始決定が行われていない者又は会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続開始の申立てが行われ、同法に基づく裁判所の更生手続開始決定が行われていない者であること。
- (4) 国、都道府県及び市町村税の滞納がないこと。
- (5) 過去 5 年間(平成 31 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日までに完了した業務)において、本案件と同種及び同程度と認められる業務の履行実績があること。
- (6) 志布志市暴力団排除条例に違反してないこと。

## 5 スケジュール予定

項目	日程	備考
公募の開始	令和 6 年 7 月 9 日（火）	市ホームページ掲載
質問の受付	令和 6 年 7 月 9 日（火）～ 令和 6 年 7 月 17 日（水）午後 5 時	メールで受付
質問の回答	令和 6 年 7 月 19 日（金）	順次、市ホームページへ掲載
参加意向表明書の提出	令和 6 年 7 月 9 日（火）～ 令和 6 年 7 月 23 日（火）午後 5 時	直接持参又は郵送（必着）
企画提案書等の提出	令和 6 年 7 月 23 日（火）～ 令和 6 年 8 月 1 日（木）午後 5 時	直接持参又は郵送（必着）
プレゼンテーション・審査	令和 6 年 8 月 7 日（水）	時間等詳細は電子メールにて通知
結果通知	令和 6 年 8 月 19 日（月）	
契約締結	令和 6 年 8 月中	

※スケジュールは現時点での予定であり、今後変更することが有り得るので留意すること。変更内容等は随時電子メール等にて通知する。

## 6 提出書類及び提出方法

### (1) 質問書

#### ① 質問受付期限

令和 6 年 7 月 17 日（水）午後 5 時（必着）

#### ② 提出方法

様式第 1 号に質問内容を記載し、電子メールにて提出すること。電話による質問問い合わせは受け付けないので留意すること。

#### ③ 回答方法

令和 6 年 7 月 19 日（金）までに電子メールで行う。

※全員に周知が必要なものであった場合は、参加予定者全員に質問及び回答内容についてメールを送信する。

### (2) 参加意向表明書

#### ① 提出書類

このプロポーザルに参加を希望する場合は、下記の書類を提出すること。

- ・様式第 2-1 号「参加意向表明書」
- ・様式第 2-2 号「会社概要書」
- ・様式第 2-3 号「業務実績書」
- ・様式第 2-4 号「参加資格要件確認表」

#### ② 提出期限

令和6年7月23日（火）午後5時（必着）

③ 提出方法

電子メールまたは郵送、持参により提出すること。期限に遅延した場合は「意向なし」として取り扱う。

(3) 企画提案書等の提出

【別紙2】企画提案書作成要領のとおり作成し、以下の内容に従い、提出すること。

① 提出書類

- ・企画提案書（正本1部、副本7部及び電子媒体、任意様式とする。）
- ・システム仕様書（正本1部、副本7部及び電子媒体、任意様式とする。）
  - ア) 提案するシステムの処理・機能・帳票等がわかるもの。
  - イ) 機能一覧表
- ・様式第3号「見積書」（正本1部、副本7部及び電子媒体）
- ・様式第4号「導入確認表」（正本1部、副本7部及び電子媒体）
- ・様式第5号「費用見積明細書」（正本1部、副本7部及び電子媒体）
- ・その他提案製品のカタログ等参考資料（7部）  
※様式は基本A4とし、A3についてはA4に折り込むこと。

② 提出期限

令和6年8月1日（木） 午後5時（必着）

③ 提出方法

郵便又は持参により提出すること。提出期限経過後の書類の差替え及び再提出は原則として認めない。

- ・様式第4号「導入確認表」の作成要領  
本市が想定する対象業務及び帳票について、導入実績がある項目は「◎」を記載し、導入実績がない項目は「×」を記載すること。
- ・見積作成要領  
発生する経費について漏れなく積算し、様式第3号「見積書」に令和6年度に係る経費の総額を提示し、以下の項目について可能な限り詳細な見積を様式第5号「費用見積明細書」に提示すること。（消費税抜きの金額で提示すること。）  
初期構築費用
  - ア) 本システムのパッケージライセンスに係る経費
  - イ) RPA ソフトウェアに係る経費
  - ウ) サーバ機器（DB・検証用）に係る経費
  - エ) ネットワーク機器（L2 スイッチ等）に係る経費
  - オ) リモート保守用機器（VPN ルータ・FW・リモート用 PC・セキュリティソフト等）に係る経費
  - カ) 周辺機器（UPS・ラック等）に係る経費
  - キ) カード読取装置に係る経費
  - ク) プロジェクト管理（計画・進捗管理等）に係る経費
  - ケ) 要件定義（要件確認・仕様確定等）に係る経費
  - コ) 手続定義（運用フロー・定義設定・マスターデータ作成・申請書様式作成・定義データ作成・試験等）に係る経費
  - サ) 環境構築（環境設計・事前設定・機器設置・機器設定・データ連携設

- 計・RPA 連携設計・開発・試験等)に係る経費
- シ) 操作研修(計画・マニュアル作成・集合研修)に係る経費
- ス) 運用試験(試験設計、試験)に係る経費
- セ) 運用保守設計(運用保守設計)に係る経費
- ソ) 本稼働(本稼働計画・立会)に係る経費
- タ) その他必要となる経費
- 運用保守費用(5年間の経費を提示すること。)
- ア) システム保守料(パッケージ管理費・運用保守SE作業費・リモート保守回線費)に係る経費
- イ) ハードウェア・ソフトウェア保守料(RPAソフトウェア・サーバ機器・リモート用保守機器・カード読取装置等)に係る経費
- ウ) その他必要となる経費

(4) プレゼンテーション及び審査

① 開催日

令和6年8月7日(水) ※時間、場所等の詳細は別途通知する。

② 説明時間等

プレゼンテーションは20分以内とし、その後、質疑応答を10分程度行う。プレゼンテーションに使用する会場、プロジェクター、スクリーン等については本市で準備する。その他の必要機器については各参加事業者で用意すること。なお、提案説明者は3名以内とする。

(5) 辞退について

参加意向表明書提出後に本プロポーザルから辞退する場合は、辞退する理由を明記の上、様式第6号辞退届を提出すること。

(6) 選定方法・審査結果通知について 提出された企画提案書、システム仕様書及び見積書、並びにプレゼンテーション等の内容について、別記「評価表」に基づき、審査・採点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。

(7) 結果通知

選定結果は、各提案事業者に文書で通知する。

(8) 異議申し立て

審査結果の詳細については非公開とし、審査結果に対する異議申し立ては受け付けない。

(9) 失格事項

- ① 提出方法、提出先、提出期限に適合しないもの。
- ② 企画提案書作成及び選定に係る不正行為が認められた場合
- ③ 企画提出書類に虚偽の内容が記載されている場合

(10) 企画提案書の取扱い等

- ① 企画提案書等の作成、提出、ヒアリング等の実施など、本プロポーザルへの参加に関する一切の費用は、提出者の負担とする。
- ② 提出期限以降における書類の差し替え及び再提出は認めない。
- ③ 企画提案書等は、返却しないものとする。
- ④ 企画提案書等は、審査及び説明を目的に、この写しを作成し、使用することができる。

(11) 契約の締結

選定した最高得点者と本市が協議し、委託業務に係る仕様を確定させた上で、契約を締結する。仕様書の内容は、提案された内容が基本となるが、最高得点者と本市との協議により必要に応じて内容を変更した上で契約を締結するため、提案された内容及び見積額が変わる場合がある。また、委託契約額は市の予算の範囲内において、確定した仕様書の内容に基づく最高得点者の見積額とする。  
なお、選定した最高得点者と本市との間で行う仕様の詳細事項について協議が整わなかった場合には、選定結果において評価の合計点が次に高い提案者と協議を行うこととする。

(12) 業務の再委託

業務を一括して再委託することは禁止する。ただし、業務の一部について、本市の承諾を得た場合はこの限りではない。

(13) 業務遂行に関して

- ① 受託者は業務の実施にあたり、条例、規則及び関連する各種法令等を遵守しなければならない。
- ② 個人情報の保護
  - ア) 受託者は、個人情報の保護に関する関係法令等を遵守し、業務の履行に際して知り得た個人情報、その他の事項を第三者に知らせ又は不当な目的で利用してはならない。
  - イ) 受託者は、本業務を履行するために用いた資料及びその結果などの電子計算機に入力されている情報について、本市の承諾を得ずに第三者へ転写、複写、閲覧又は貸出等をしてはならない。
  - ウ) 受託者は、業務遂行後、本市の指示により保管を要するものを除き、その資料、結果等を抹消、焼却及び切断等、再生使用不能の状態にしなければならない。
  - エ) その他必要に応じて、本市と協議の上、個人情報の適正管理のために必要な措置を講ずるものとする。

★ 担当・企画提案書等提出先

〒899-7192 鹿児島県志布志市有明町野井倉 1756 番地  
志布志市役所 市民環境課市民年金グループ  
担当：救仁郷  
電話：099-474-1111（内線 111）  
E-Mail：s-simin@city.shibushi.lg.jp

「評価表」

評価項目		企画提案書の提案項目	配点	
審査員評価	1	会社概要	事業形態や取り扱い分野、実績などがシステム導入にあたり有益か	5
	2	導入実績	書かない窓口システムの稼働実績を確認する（令和6年3月末時点での導入自治体実績）	10
	3	システムの基本的な考え方	システムの基本的な考え方や基本構成、導入イメージ等は本市の導入目的に沿ったものとなっているか	15
	4	利便性及び充実性	住民負担の軽減となるシステムで帳票等も充実したものとなっているか。	10
	5	操作性及び効率性	パソコンやシステムに不慣れな者でも簡単に操作できるよう配慮されているか。	10
	6	プレゼンテーション	分かりやすく説得力があるか。質疑応答に対し適切に対応しているか。	5
	7	システムのセキュリティー	個人情報を取り扱う事業者として、情報セキュリティーに対する習熟度と対策が充分か。 ※具体的なセキュリティー対策を確認する。	10
	8	将来性	将来的なシステムの拡張を考慮した提案等がなされているか確認する。	10
	9	開発体制・スケジュール	開発体制が適切に組みられているか、スケジュールは工程別に分かりやすく記載され、履行期間内に完了できる適切なものになっているか確認する。	5
	10	運用・保守体制	運用保守体制について、役割分担が明確になっており、問い合わせ窓口が一本化されていること。また、機器の不具合等に迅速な対応が可能であること。	10
客観的評価	11	価格	見積価格の高低による評価（計算式による評価） 価格点＝（提案価格のうち最低価格／自社の提案価格）×満点（10点）＝（小数点以下切り捨て）	10
合 計			100	