

# 下妻市窓口支援システム導入事業公募型プロポーザル実施要領

## 1 公募型プロポーザルの実施

### (1) 下妻市窓口支援システム導入事業の目的

市民の利用頻度が高い住民異動手続きや証明書交付手続きでは、届出書や申請書への記入が多く、「どのように記入すればよいか分からない」「住所・氏名などを何度も書かなければならない」など、市民の記入負担軽減が課題となっている。さらに、下妻市での令和4年の転入件数は、全体の約6割が外国人の転入となっており、届出書の記載内容が煩雑な理由から職員の補記・訂正に時間を要している状況である。

このような課題を改善する仕組みとして窓口支援システムを導入し、市民の手続きにおける提出書類の記載の負担軽減や手続きの省力化を図ることにより、「書かない窓口」の実現や滞在時間の短縮を目指すなど、ICTを活用した住民サービスの向上を図るとともに、事務の効率化を推進することを目的とする。

### (2) プロポーザル方式を採用する理由

窓口支援システムの導入にあたっては、単に価格のみで選定業者を決定するのではなく、業務効率の高いシステムであるか、構築性や保守体制の安定性、システムの機能評価や拡張性などを総合的に審査し、優先交渉権者を選定することが望ましいため。

## 2 業務概要

### (1) 名称

下妻市窓口支援システム導入事業

### (2) 業務内容

①窓口支援システム構築業務

②システム運用保守業務

※詳細は、別紙「下妻市窓口支援システム導入事業仕様書」のとおり

### (3) 設置場所

茨城県下妻市本城町3丁目13番地

下妻市役所1階 市民部市民課

### (4) 履行期間

①システム構築業務：契約締結日から令和5年10月31日（予定）

②運用保守業務：令和5年11月1日～令和10年10月31日（予定）

### (5) 提案限度額

①システム構築費：14,190,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む）

ハードウェア費用、住民記録システムとの連携費用を含む（連携方法はCSV形式でのUSB連携も可とする）。

②システム運用保守費（60か月）：11,860,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む）

### 3 参加者の資格

- (1) 下妻市物品製造（役務の提供）等競争入札参加資格審査有資格者であり、令和3年・4年度の本市入札参加資格者名簿（物品役務）に登録されていること。なお、本市入札参加資格者名簿（物品役務）に記載のない参加希望者は、参加表明書と併せて別途下妻市物品製造（役務の提供）等競争入札参加資格審査申請をすることができる。
- (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（同令第167条の11第1項において準用する場合も含む。）の規定に該当する者でないこと。
- (3) 下妻市建設工事請負業者等指名停止等措置要領（平成25年下妻市告示第12号）別表第1及び別表第2に定める措置基準に該当する者でないこと。
- (4) 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をした者にあつては、更生手続開始の決定を受けた者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てをした者にあつては、再生手続開始の決定を受けた者であること。
- (5) 下妻市建設工事等暴力団排除対策措置要綱（平成20年下妻市訓令第7号）別表に定める措置要件に該当する者でないこと。
- (6) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）によるプライバシーマーク及びISMS適合性評価制度（ISO27001）の認証、ISO/IEC27017（ISO 27017、クラウドセキュリティマネジメントシステム）を取得していること。
- (7) 地方公共団体における業務システム（住民記録システム・戸籍システム・コンビニ交付システム）の導入実績を有していること。
- (8) 本提案システムの稼働実績を有していること。

### 4 選考スケジュール

事項	日程
プロポーザル実施要領の公告	令和5年1月23日（月）
参加表明書提出期限	令和5年1月31日（火）
提案依頼書（仕様書）に対する質問の受付期限	令和5年1月31日（火）
質問に対する回答期限	令和5年2月3日（金）
提案書等提出期限	令和5年2月17日（金）
第1次審査（書類審査）結果通知	令和5年2月27日（月）
第2次審査（デモンストレーション&プレゼンテーション）	令和5年3月13日（月）
第2次審査結果通知	令和5年3月17日（金）
契約手続き	令和5年4月上旬
業務委託開始	契約締結日～

### 5 参加表明書等の提出

- (1) 提出受付期限  
令和5年1月31日（火）午後5時まで
- (2) 提出先  
下記16 担当部署の記載とおり
- (3) 提出方法  
直接担当まで持参すること
- (4) 提出書類／部数  
①【様式1】参加表明書兼誓約書/1部

- ②【様式2】「参加資格項目チェックリスト」及び「提出書類チェックリスト」／1部
- ③【様式3】会社概要及び導入実績/1部
- ④プライバシーマーク及びISMS適合性評価制度（ISO27001）の認証、ISO/IEC27017（ISO 27017、クラウドセキュリティマネジメントシステム）の写し

## 6 質問書の受付及び回答

質問は、【様式4】質問書により行うものとし、メールにて質問書を送付（添付）すること。メールを送信した際には、その旨、電話にて連絡をし、受信を確認すること。なお、質問書には回答を受ける担当窓口の部署、氏名、電話及びFAX番号を併記するものとする。

### (1) 受付期限

令和5年1月31日（火）午後5時まで

### (2) 受付担当部局

下記16 担当部署の記載とおり

### (3) 質問の回答方法

令和5年2月3日（金）までに、参加表明した全員に電子メールで回答する。ただし、質問者の名称等は非公開とする。

## 7 説明会

本プロポーザルに関する説明会は行わない。

## 8 提案書等の提出

### (1) 提出受付期限

令和5年2月17日（金）午後5時まで

### (2) 提出先

下記16 担当部署の記載とおり

### (3) 提出方法

直接担当まで持参すること

### (4) 提出書類／部数

- ①提案書／正本1部、副本8部
- ②【様式6】見積書内訳書 / 正本1部、副本8部
- ③提案書及び見積書のPDFデータの入ったCD-ROM1枚

## 9 提案書等の作成要領

### (1) 提案書等の構成

①提案書等の提出書類は以下に掲げる書類で構成すること。

- (ア) 【様式5】提案書表紙
- (イ) 提案書（任意様式）
- (ウ) 【様式6】見積書内訳書

②提案書等は上記に記載された順に、2穴ファイルに綴り合わせること。

### (2) 提案書

#### ①体裁

(ア) 「下妻市窓口支援システム導入事業に関する提案書」と記載した表紙と目次を作成すること。

(イ) 原則A4用紙を用いて両面で作成、印刷すること。図表等についてはA3用紙も可としA4版に折り込むこと。

(ウ) A4版縦長2穴チューブファイルに左綴じにすること。添付資料が多くなる場合には2穴チューブファイルに綴じること。

②ページ数

総ページ数は表紙、目次、添付書類を除いて35ページ以内とすること。

③目次

表紙の次に目次を入れること。目次には提案書(表紙、目次を除く。)の中央下に付したページ番号を表示すること。

(3) 見積書・内訳書

①様式

見積書は、【様式6】見積書内訳書を用いること。

②体裁

A4版とすること。

③記載内容

(ア) 正本については、代表者印を押印すること。

(イ) 消費税及び地方消費税も含めて記載すること。

10 事業候補者の選考と審査

(1) 審査主体

下妻市窓口支援システム導入事業公募型プロポーザル審査委員会

(2) 審査の実施方法

審査は、第1次審査及び第2次審査とし、評価項目ごとに評価を行う。各事業者の評価点は、第1次審査及び第2次審査の合計点とする。第1次審査及び第2次審査の評価点合計から判断し、本業務の事業候補者を選定する。ただし、各評価項目における評価点の合計(500点)の6割(300点)を最低基準とし、満たない場合は、選定の対象としない。

(3) 第1次審査(書類審査)

①提出書類をもって下記の評価項目及び評価内容に基づき、提案書ごとに点数評価を行う。

②合計点数を、その提案者の評価点数とする。

③提案限度額を超えての提案を行った場合は、失格とする。

④提案内容には法人の秘密に関する事項が含まれているため、審査は非公開で行うものとする。

⑤第2次審査に進む第1次審査合格者は、上位3者とする。

⑥審査結果は、令和5年2月27日(月)までに、提案書を提出したすべての事業者に対し、文書及びメールで通知する。

(4) 第2次審査(プレゼンテーション及びデモンストレーション)

①第1次審査に合格した事業者に対し、第1次審査用提案書に基づくプレゼンテーション、システムの視認性や操作面等を確認するデモンストレーションを行う。

②提案内容には法人の秘密に関する事項が含まれているため、審査は非公開で行うものとする。所要時間は60分程度(プレゼンテーション20分、デモンストレーション30分、質疑10分程度)とする。

③プレゼンテーションでは、パソコンを使用することが可能である。プロジェクター及びスクリーンは下妻市で用意するが、パソコンは各参加者が持参すること。

④審査の際は、提案書作成責任者のほか、作業管理者と業務に係る他4名の5名までの出席とする。

⑤審査に係る詳細な事項は、第1次審査合格者に別途通知する。

(ア) 実施日時

令和5年3月13日(月) 午前及び午後

(イ) 実施場所

下妻市役所 会議室

(ウ) 結果通知

令和5年3月17日(金)に、第2次審査参加者全員に文書及びメールで通知する。

選定結果に関する問い合わせ、異議申し立ては受け付けない。

## 1.1 結果の公表

第1次審査及び第2次審査の結果については、下妻市ホームページにて公表する。なお、事業者名は選定した事業候補者のみの公表とする。

## 1.2 評価項目及び評価視点

評価点は、以下表のとおり定める。

### (1) 1次審査(書類審査:350点)

評価視点の達成度	評価係数
評価視点を十分に満たしている	A:1.0
評価視点を概ね満たしている	B:0.6
評価視点を満たしていない	C:0.2

評価分類	評価項目	配点
1 実績	① 窓口支援システムの契約実績(構築中を含む)はあるか。 ※別紙「下妻市窓口支援システム導入事業仕様書」に準拠するものとする。	60
	② 関連する市民課業務システム(住民記録システム、戸籍システム、コンビニ交付システム)の導入実績はあるか。ある場合は、市民課業務システムの実績数を合計値とする。	
	③ 市民課窓口業務委託受注実績や市民課窓口業務のBPR受注実績はあるか。	
	▶①から③の採点基準は以下とする。 各配点 × (提案者実績数 ÷ 最大実績数) = 評価点	
2 提案コンセプト・要件理解	④ 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。	15
3 実施体制・工程計画	⑤ スケジュールに現実性や妥当性があり、業務遂行に「必要な知識・経験を有する人員体制」が適切に配置されているか。	10
4 システム構成	⑥ クラウド型を活用した「管理負担のないシステム構成」が示されているか。	35
	⑦ 標準化を見越したシステムの文字構成が示されているか。	
	⑧ 個人情報を取り扱う上での適切な「セキュリティ管理」、障害対策が示されているか。	
5 システム機能	⑨ 住民異動届を作成するための機能として、業務効率を考慮した入力機能、OCR読取等、具体的な提案が示されているか。	90

		⑩	安定的な運用を実現するため、OCRにより読取精度向上策が示されているか。	
		⑪	市民課で利用する「諸証明交付申請書」を電子的に作成、印刷できることが示されているか。	
		⑫	電子保管管理・検索機能・添付資料の保存機能が示されているか。	
		⑬	住民記録システム連携から窓口支援システムの連携が示されているか。 (CSV形式のUSB接続の提案も可とする。)	
6	運用保守業務	⑭	システム利用者を考慮した研修計画となっているか。	70
		⑮	サポート体制(拠点・対応範囲など)及びヘルプデスク(コールセンター等)の特徴(取り組み・職員負担軽減策など)について、具体的に示されているか。	
		⑯	データセンターの特長(耐震性、冗長化等)示されているか。	
		⑰	システム導入後の業務改善提案について示されているか。	
7	独自提案	⑱	将来を見越した標準化、引越越しワンストップによるシステムの運用想定、独自の提案について示されているか。	20
8	見積価格	⑲	構築費用	20
			保守費用	30
		⑲の採点基準は以下とする。 (1)提案上限額を超過していない条件で価格評価点のうち、価格基礎点10点を付与 (2)価格比較点=(配点-10点)×(最低見積書記載金額価格÷当該見積書記載金額価格) (3)価格基礎点(10点満点)+価格比較点(2)の合計にて、価格評価点を算出		

(2) 第2次審査(書類審査:150点 ※評価点は審査員の合計点の平均点とする。)

9	プレゼンテーション 及びデモンストレーション	⑳	使いやすさ(操作性):初任者にも簡単に操作できるように配慮されている。	150
			システムの運用:下妻市の窓口にて利用できるよう想定できている。	
			業務の省力化:業務の効率化に寄与する機能を有している。	
			保管、保存機能:保管、保存機能データの保管、保存ができ、照会業務などに活用できるよう配慮されている。	
			その他の機能:その他、機能要件や使用を満たす以外に、優れた機能を有する。	

### 1.3 提案者の失格

次のいずれかに該当する場合は失格とする。

- (1) 提出期限を過ぎて企画提案書が提出された場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (3) 会社更生法等の適用を申請する等、契約を履行することが困難と認められる状態に至った場合
- (4) 審査の公平性を害する行為があった場合
- (5) 仕様書（別紙）の条件を満たしていない場合。
- (6) その他、企画提案にあたり著しく信義に反する行為等があった場合

### 1.4 提案にあたっての注意事項

- (1) 次の各号に該当する場合は、提出書類が無効となる場合がある。
  - ①提出方法、提出先、提出期間に適合しないもの
  - ②記入すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの
  - ③虚偽の内容が記載されているもの
  - ④この実施要領に定める手続き以外の方法により、選考委員又は関係者にプロポーザルに対する助言等を直接又は間接的に求めた場合
- (2) 提案に要する費用、旅費その他業務に関する一切の費用は、参加者の負担とする。
- (3) 提出書類等の返却はしない。
- (4) 書類提出後の提出書類の差替え及び再提出は認めない。
- (5) 質問受付終了後は、本業務に関しての質問は受け付けない。
- (6) 下妻市は、企業の知的財産を守るため、提出された提案書等の資料について公表しない。

### 1.5 その他

- (1) プロポーザル参加者は、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。
- (2) 提案書等の作成のため下妻市が配布した資料等は、下妻市の許可なく公表し、又は使用してはならない。
- (3) 本件プロポーザルへの参加にあたり、プロポーザル参加者に生じた損害等については、下妻市は一切その責を負わないものとする。
- (4) メール等の通信事故については、下妻市はいかなる責任も負わないものとする。
- (5) 本件プロポーザルへの参加者が1者の場合であっても、審査は行うものとする。
- (6) 公正な選考が確保できないと判断した場合は、選考を中止する場合がある。
- (7) 虚偽申請等不正行為が発生した場合は、優先交渉権の資格を取り消し、指名停止等の措置を講ずる場合がある。
- (8) 参加表明書の提出後に提案を辞退する場合には、辞退する旨及び辞退理由を明記し、社印を押印の上、書面（任意様式）の提出によって行うものとする。
- (9) 契約予定者と交渉し、随意契約により請負契約を締結する。ただし、契約予定者が辞退した場合及びその他の理由で契約できない場合は、次点の者と交渉する。その契約に関しては、下妻市契約規則に基づき手続きを行う。
- (10) 本プロポーザルは、下妻市令和5年度当初予算成立を前提とした年度開始前の事前準備手続きであり、予算成立後に効力を生じる業務である。したがって下妻市議会において当初予算が否決された場合は、委託契約は締結しないものとする。なお、契約しなかった場合においても、応募者が本業務を実施するために支出した費用（準備行為を含む。）、提供した知見の対価等については、一切補償しない。

1 6 担当部署・問い合わせ先

〒304-8501 茨城県下妻市本城町2丁目22番地

下妻市市民部市民課市民係 担当：杉山 市村

電話番号：0296-43-8196（直通）

FAX 番号：0296-43-2933

E-mail：shimin@city.shimotsuma.lg.jp