

東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）導入業務委託等プロポーザル実施要領

1 趣旨

この実施要領は、「書かない窓口」を実現するための窓口支援システムの導入にあたり、プロポーザル方式により優先交渉権者を選定するため、東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）導入業務委託等プロポーザル（以下「本プロポーザル」という。）の実施について必要な事項を定める。

2 業務概要

（1）業務名

窓口支援システム（窓口DX S a a S）導入業務委託等（以下「本業務」という。）

（2）業務の目的

現在、東大和市（以下「市」という。）では、市民が来庁した場合の窓口における手続きがすべて紙媒体による申請・届出となっている。

この現状の窓口では、市民は申請書等に多くの事項を記載する必要があり、手続きをする上で負担となっている。また、転入や転居等の際には、複数の窓口において申請書に記入する必要があり、全ての手続きが完了するまでに時間がかかっている。

そこで、本業務では、住民記録事務における証明発行手続き及び住民異動届の手続きにおいて、これまでの紙媒体による申請・届出に加え、電子的に申請・届出を受け付けることができるよう、ガバメントクラウド上に構築された窓口DX S a a Sによる窓口支援システムを導入する。

このことにより、「書かない窓口」を実現し、市民の利便性の向上と窓口事務の効率化を図ることを本業務の目的とする。

（3）業務内容

本プロポーザルにより選定された事業者は、市と以下の契約を締結し、各業務を行う。

① 東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）導入業務委託契約

別紙「東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）導入業務委託仕様書（案）」のとおり。

② 東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）機器購入契約

別紙「東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）機器購入仕様書（案）」のとおり。

③ 東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）利用契約

別紙「東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）利用仕様書（案）」のとおり。

（4）業務（契約）期間

① 東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）導入業務委託契約

契約締結日から令和7年3月31日まで

② 東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）機器購入契約

契約締結日から令和7年1月31日まで

③ 東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）利用契約

令和7年2月1日から令和7年3月31日まで

※窓口支援システムは、令和7年2月1日から利用開始する予定。

3 提案上限額（下記金額には、いずれも消費税及び地方消費税を含む。）

21,505,000円以内

【内訳】

(1) 東大和市窓口支援システム（窓口DX SaaS）導入業務委託契約

12,815,000円以内

(2) 東大和市窓口支援システム（窓口DX SaaS）機器購入契約

7,964,000円以内

(3) 東大和市窓口支援システム（窓口DX SaaS）利用契約（2か月分）

726,000円以内

※提案の総額が21,505,000円以内であれば、【内訳】の金額を超過している項目があっても提案することは差し支えないが、その場合、「13 契約」の「(2) 契約締結」のイに記載している事項に留意すること。

4 実施形式

公募型プロポーザル方式

5 参加資格・条件

本プロポーザルに参加しようとする者は、次に掲げる要件をすべて満たしているものとする。

なお、単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる共同事業体（対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）として参加することができるものとし、その場合、全構成員が次に掲げる要件を特別の事情がない限りすべて満たしているものとする。

(1) 市の競争入札参加資格者名簿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の規定のいずれかに該当しないこと。

(3) 東大和市指名競争入札参加有資格者指名停止措置基準に基づき、指名停止期間中ではないこと。

(4) 東大和市暴力団排除条例（平成24年条例第37号）第2条第1号に規定する暴力団、同条第2号に規定する暴力団員又は同条第3号に規定する暴力団関係者であると認められないこと及び東大和市契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年訓令第29号）に基づく入札参加除外措置を受けていないこと。

(5) 経営不振の状態（会社更生法（平成14年法律第154号）第17条第1項に基づき更生手続開始の申立てをしたとき、民事再生法（平成11年法律第225号）第21条第1項の規定に基づき再生手続開始の申立てをしたとき、手形又は小切手が不渡りとなったとき等をいう。ただし、市長が経営不振の状態を脱したと認めた場合を除く。）にないこと。

(6) 国税又は地方税を滞納していないこと。

(7) 本業務を遂行するために必要とされる業務経験を有し、本業務に精通した者を従事させることができるとともに、本業務を確実に遂行することができること。

(8) 共同事業体の場合、代表者を定めて共同事業体結成予定書を作成し、応募書類の一つとして提出できること。

なお、共同事業体の構成員は、本業務において他の共同事業体の構成員となり、又は、単独で参加しないこと。

6 全体スケジュール ※下記のスケジュールは、市の事情により変更する場合がある。

| 内 容 | 期 日 |
|--------------------------|---------------------|
| (1) 公募開始 | 令和6年4月22日(月) |
| (2) 質問書の提出締切 | 令和6年5月1日(水) |
| (3) 質問に対する回答 | 令和6年5月8日(水) |
| (4) 参加申込書・企画提案書等の提出 | 令和6年5月16日(木)～17日(金) |
| (5) 審査(プレゼンテーション及びヒアリング) | 令和6年5月24日(金) |
| (6) 審査の結果通知 | 令和6年6月上旬 |
| (7) 審査結果公表 | 令和6年6月上旬 |
| (8) 詳細協議 | 令和6年6月上旬～中旬 |
| (9) 契約締結 | 令和6年6月中旬 |
| (10) 業務開始 | 令和6年6月中旬 |

7 募集方法

(1) 公募開始年月日

令和6年4月22日(月)

(2) 配布資料

- ① 東大和市窓口支援システム(窓口DX SaaS)導入業務委託等プロポーザル実施要領
- ② 東大和市窓口支援システム(窓口DX SaaS)導入業務委託仕様書(案)
- ③ 東大和市窓口支援システム(窓口DX SaaS)機器購入仕様書(案)
- ④ 東大和市窓口支援システム(窓口DX SaaS)利用仕様書(案)
- ⑤ 個人情報の取扱いに関する特記仕様書
- ⑥ 提出書類の各様式

(3) 実施要領等の配布方法

印刷物での配布は行わないため、市公式ホームページからダウンロードすること。
市公式ホームページ URL : <https://www.city.higashiyamato.lg.jp>

8 質問及び質問に対する回答

本プロポーザルに関する質問は、次のとおり取り扱うものとする。受付期間後に提出された質問及び指定した方法以外で提出された質問は、受け付けない。

(1) 受付期間

令和6年4月22日(月)から5月1日(水)午後5時まで

(2) 提出方法等

質問書(第1号様式)に、質問箇所及び内容を分かりやすく記載し、「18 担当部署」へ電子メールにより提出すること。

※メール送信後、必ず電話により受信の確認をすること。

(3) 質問に対する回答

令和6年5月8日(水)を目途に、提出されたすべての質問とその回答をまとめて、市公式ホームページに掲載する。

なお、質問に対する回答をもって、本実施要領を追加補正したものとみなす。また、質問者の名称は公表しない。

9 参加に係る必要書類の提出

(1) 受付期間

令和6年5月16日(木)から5月17日(金)午後5時まで

(2) 提出方法

窓口への持参

※午前9時から午後5時までに「18 担当部署」へ持参すること。

(3) 提出部数

① 正本：1部(代表者印押印のもの)

② 副本：12部(正本の写し。正本がカラー印刷を含む場合は、副本もカラー印刷とすること。)

③ CD-R又はDVD-R：1枚(正本のデータを、PDF形式で保存したもの)

(4) 提出書類

本プロポーザルに参加しようとする者(以下「参加者」という。)は、別紙の様式及び任意様式により下表の提出書類を作成の上、下表に示す順序で製本し、インデックスを付け、A4判紙製のフラットファイルで提出すること。

なお、共同事業体の場合は、代表者となる事業者が作成・提出するものとし、③④⑤⑥⑦⑭の書類については、全構成員分について作成・提出すること。

| 提出書類 | 様式 | 備考 |
|--------------------------|-------|--|
| ① 参加申込書 | 第2号様式 | ・代表者印等を押印すること。 |
| ② 参加者の概要書 | 第3号様式 | |
| ③ 定款、規則その他これに類するもの | 任意様式 | |
| ④ 財務諸表又はこれらに類するもの | | ・直近3年の損益計算表、利益処分計算書、貸借対照表等、直近の決算報告書又は決算見込みを説明する書類 |
| ⑤ 参加者の登記事項証明書(履歴事項全部証明書) | 各種証明書 | 参加申込日前3か月以内のもの。 |
| ⑥ 納税証明書 | | ・直近1年の法人税、消費税(地方消費税を含む)、法人事業税及び法人市民税の納税証明書 |
| ⑦ 業務実績書 | 第4号様式 | ・過去5年の間に、地方公共団体や官公庁において、本業務と同種又は類似の業務を受託した実績(平成31年4月1日から令和6年3月31日までの間に完了した業務)を5件以内で記載すること。 |

| | | |
|---------------------------------|-------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・記載した実績について、契約書及び仕様書の写しを添付すること。 |
| ⑧ 企画提案書 | 第5号様式及び任意様式 | <ul style="list-style-type: none"> ・第5号様式により表紙を作成すること。 ・提案内容については、任意様式により「10 企画提案書の作成方法」を参照の上作成すること。 |
| ⑨ 機能要件等対応表 | 第6号様式 | <ul style="list-style-type: none"> ・東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）導入業務委託仕様書（案）別紙「窓口支援システムの要件」に記載している機能要件等を、「実現可能な機能」と「実現不可能な機能」に区分すること。 ・「実現不可能な要件」で他に代替機能がある場合は、あわせて提案を行うこと。 |
| ⑩ 業務体制表 | 第7号様式 | <ul style="list-style-type: none"> ・本業務の執行に当たり、配置する担当者を記載すること。 ・担当者の氏名、所属・役職、生年月日、実務経験年数、業務経歴、兼務する業務の状況及び保有資格等を記載すること。 |
| ⑪ 業務工程表 | 任意様式 | <ul style="list-style-type: none"> ・具体的な業務工程表を作成すること。 ・各工程における市と参加者の役割分担を明示すること。 |
| ⑫ 見積書 | 第8号様式及び任意様式 | <ul style="list-style-type: none"> ・第8号様式により見積書を作成し、代表者印等を押印すること。 ・見積書の作成に当たっては、「11 見積書の作成方法」を参照すること。 ・任意様式により、積算内訳を添付すること。また、この積算内訳には、購入予定のすべての機器等の品名、数量及び見積額を記載すること。 |
| （共同事業体のみ） ⑬ 共同事業体結成予定書 | 第9号様式 | <ul style="list-style-type: none"> ・共同事業体の全構成員について、代表者印を押印すること。 |
| ⑭ プライバシーマーク登録証の写し・ISO認証取得証明書の写し | | <ul style="list-style-type: none"> ・有している事業者のみ。 |
| ⑮ アーキテクチャ図 | | <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル庁に提出したもの。 |

（5）提出書類の取扱い

- ① 提出書類の著作権は、参加者に帰属する。ただし、市は、優先交渉権者の選定事務において必要な範囲で、提出書類の内容を無償で使用できるものとする。
- ② 受付期間経過後の提出書類の差し替えは、原則として認めない。
- ③ 提出書類は、返却しない。
- ④ 提出書類の内容について、審査の過程で疑義が生じた場合は、後日、必要に応じて

照会を行い、又は追加資料の提出を求めることがある。

- ⑤ 提出書類の作成、提出等に要する費用は、すべて参加者の負担とする。
- ⑥ 市は、提出書類に記載された個人情報については、本業務の優先交渉権者の選定のみに使用し、その他の目的には一切使用しない。
- ⑦ 提出書類は、本プロポーザルに係る情報公開請求があった場合、東大和市情報公開条例（平成15年条例第22号）に基づき、非公開情報を除き公開対象とする。

10 企画提案書の作成方法

(1) 企画提案書の仕様

- ① 日本産業規格A4判両面印刷とし、表紙（第5号様式）を除いて20枚（両面印刷で40ページ）を限度とする。
- ② 用紙方向は、縦使いとする。
- ③ 文字の大きさは、11ポイント以上とする。
- ④ A3判の資料を挿入する場合は、片面印刷でA4サイズにゼット折とし、A4判2ページ分とカウントする。
- ⑤ カラー印刷も可とする。

(2) 提案内容

- ① 仕様書の内容を踏まえ、各事項について具体的な提案を行うこと。
- ② 提案に当たっては、参加者独自の提案、本業務に関して参加者が特に強調したいことを積極的に記載すること。

11 見積書の作成方法

- (1) 見積金額は税込・円表示で、消費税及び地方消費税を含む額とすること。
- (2) 契約締結前の詳細協議にかかる費用は、「13 契約等」に示すとおりとする。
- (3) 社会経済動向等の経費変動リスクを勘案して見積書を作成すること。

12 審査方法及び審査基準

(1) 審査及び優先交渉権者の選定

東大和市窓口支援システム（窓口DX SaaS）導入業務委託等優先交渉権者選定委員会（以下「委員会」という。）により、「(3) 審査項目及び配点」及び「(4) 採点基準」に基づき、総合的に審査を行い、各参加者の順位を決め、第1位の者を優先交渉権者として、次順位の者を次点交渉権者として選定する。

審査は、プレゼンテーション及びヒアリングにより行うものとし、以下のとおり行うものとする。

- ① 日時・会場
令和6年5月24日（金）東大和市役所（予定）
※詳細は別途通知する。順序は提出書類の提出順とする。
- ② 所要時間・参加人数等
 - ア 所要時間 80分以内
 - イ プレゼンテーション 30分以内
 - ウ ヒアリング 50分以内
 - エ 参加人数 5人以内

オ 使用機器類

プロジェクター及びスクリーンは市が準備する。その他、必要な機器は参加者が準備すること。

③ その他

ア プレゼンテーション用資料の作成・配布は、可能とする。当該資料を作成・配布する場合は、正本1部、副本12部を用意すること。

イ プレゼンテーションにおいては、窓口支援システムの操作手順に関するデモンストラーションを実施すること。

ウ 参加者の一部がリモート形式により参加することは差し支えないが、その場合でも、合計の参加人数は5人以内とすること。

エ 委員会は非公開とする。

オ 審査結果に対する異議は受け付けない。

(2) 審査の方法等

審査においては、「(3) 審査項目及び配点」の審査基準表に掲げる審査項目について、「(4) 採点基準」に示す評価内容により評価し、得点を算定する。委員会の委員全員の得点を集計した結果に基づき順位を決定し、優先交渉権者及び次点交渉権者を選定する。

(3) 審査項目及び配点

| 審査項目 | | 審査細目 | 配点 |
|------|-----------|--|------|
| 1 | 会社の経営状況等 | 会社の規模、経営状況、売上高等に問題がなく、業務遂行が可能な経営基盤を有しているか。 ※共同事業体の場合は、事業体全体について審査する。 | 10点 |
| 2 | 業務実績 | 地方公共団体や官公庁において、本業務と同種又は類似の業務を受託した実績を有しているか。 ※共同事業体の場合は、事業体全体について審査する。 | 10点 |
| 3 | 業務体制 | 本業務の遂行に迅速かつ柔軟に対応できる組織体制であり、業務遂行に必要な人員及びセキュリティが確保されているか。 | 10点 |
| 4 | 機能要件等 | 提案内容は、機能要件等を満たしているか。 | 20点 |
| 5 | 保守・運用委託 | システム等の安定的かつ適切な稼働を見込める提案となっているか。 | 10点 |
| 6 | 独自の提案 | 仕様書に定める以外に、具体的かつ実効性のある独自の提案が含まれているか。 | 10点 |
| 7 | 操作性 | 操作性に優れ、職員が直感的に処理できるシステムとなっているか。 | 20点 |
| 8 | プレゼンテーション | 提案内容や質問に対する応答内容は的確か。 | 10点 |
| | | 提案の内容や独自性をわかりやすく解説できているか。 | 10点 |
| | | 受託に当たって、積極的な姿勢や熱意が示されているか。 | 10点 |
| 9 | 見積書 | 配点(30点)×(全参加者中最低見積価格÷当該参加者の見積価格)(小数点以下第2位を四捨五入) | 30点 |
| 合計点 | | | 150点 |

(4) 採点基準

| 評価 | 評価内容 | 採点基準 |
|----|--------------|--------|
| A | 優秀である | 配点×1.0 |
| B | 満足である | 配点×0.8 |
| C | 標準的である | 配点×0.6 |
| D | 物足りない | 配点×0.4 |
| E | 劣っている | 配点×0.2 |
| F | 要求水準を満たしていない | 配点×0.0 |

(5) 審査における留意点

- ① 参加者が1者の場合であっても審査を行う。
- ② 複数の同得点者が生じた場合は、委員会の委員の合議により提案内容の総合評価を行い、順位を決定する。
- ③ 得点が著しく低い審査項目がある者は、優先交渉権者又は次点交渉権者として選定しないことがある。
- ④ 審査において、委員会の委員の採点の合計点が満点の6割（最低水準得点）に満たない場合は、優先交渉権者若しくは次点交渉権者として選定しない。

(6) 審査結果の公表

審査結果の公表にあたっては、市公式ホームページにおいて、優先交渉権者及び審査結果の概要（得点等）を公表する。

ただし、優先交渉権者以外の参加者名は公表しない。

1.3 契約等

(1) 契約締結前の詳細協議

- ① 優先交渉権者は、企画提案書の内容等に基づき、随意契約に向けた諸条件について、市と詳細について協議する。
- ② 優先交渉権者は、協議が整い次第、改めて見積書を市に提出するものとする。この場合において、当該協議により対象業務が減少した場合は、対象業務の減少に伴う費用を減じた額を見積書に記載する。
- ③ この協議は優先交渉権者が行った提案の範囲内で行うものとし、費用は優先交渉権者の負担とする。

(2) 契約締結

- ① 上記（1）の協議が整い次第、速やかに随意契約の手続を行うものとする。
- ② 次のいずれかに該当する場合は、契約を締結しない。
ア 上記（1）の協議が整わない場合
イ 必要な予算措置について、議会で議決を得られない場合
※見積書の総額が「3 提案上限額」以内であっても、【内訳】に記載の金額を超過している項目がある場合は予算措置が必要となる。
- ③ 優先交渉権者と契約を締結しない場合で、次点交渉権者との協議が整ったときは、次点交渉権者と契約を締結する。

14 失格となる参加者

次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- (1) 見積書の金額が「3 提案上限額」を超過した場合
- (2) 参加者が「5 参加資格・条件」を満たさなくなった場合
- (3) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (4) 選定の公平性を害する行為や一連の公募手続きを通じて著しく信義に反する行為があり、委員会が失格と認めた場合
- (5) 参加者が、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

15 本プロポーザルの中止等

やむを得ない理由等により、本プロポーザルを実施することができないと認めるときは、中止する場合がある。その場合においては、応募に関わるすべての経費は市に請求できない。

16 辞退

参加申込後に辞退する場合には、辞退届（第9号様式）を、平日の午前9時から午後5時までに「18 担当部署」へ持参すること。

17 その他留意事項

- (1) 本プロポーザルは、随意契約の優先交渉権者を選定するものであり、契約の締結を担保するものではない。
- (2) 本プロポーザルに係る経費は、すべて参加者の負担とする。
- (3) プレゼンテーション用資料で追加提案した事項及びプレゼンテーションにおいて口頭で追加提案した事項については、企画提案書に含むものとする。
- (4) 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権等の日本国及び日本国以外の国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている意匠、デザインなどを使用した結果生じる責任は、参加者が負うものとする。
- (5) 契約締結後においても、受託者が本プロポーザルにおいて失格事項に該当していたことが明らかとなった場合又は本プロポーザルにおける企画提案書において著しく実現性から乖離した提案を行っていたことが明らかとなった場合は、契約を解除することができる。
- (6) その他、本プロポーザルの参加に当たっては、市の指示に従うこと。

18 担当部署

東大和市 政策経営部 企画政策課（担当：梅木）

住 所：〒207-8585 東京都東大和市中心3丁目930番地（市役所4階）

電 話：042-563-2111（内線1421）

メール：johokanri@city.higashiyamato.lg.jp