

見附市窓口業務支援システム
構築及び運用保守業務
公募型プロポーザル実施要領

見附市総務課情報管理係
令和4年4月

目次

1. 事業の目的	2
1.1 現状課題の整理	2
1.2 システム導入のねらいと基準	2
a 窓口に対する市民不満の解決	2
b 業務運用の効率化と職員負担の軽減	2
c DX 推進のための組織変革に向けた取り組み	3
2. 業務概要	4
2.1 件名	4
2.2 業務概要	4
2.3 履行期間・契約形態	4
3. 参加資格	5
4. スケジュール	5
5. 提案依頼内容	6
5.1 依頼の範囲	6
5.2 運用・保守条件	6
5.3 費用見積り内容	6
5.4 納品条件	7
a 納品物件の明細	7
b 受渡媒体、部数、方法	7
6. 提案手続きについて	7
6.1 提案手続き等について	7
a 質問・問合せについて	7
b プロポーザル参加意向表明	7
c 企画提案書等の提出について	8
d プレゼンテーション及びデモンストレーション日程	9
e 辞退について	9
f 選定方法・結果通知について	10
6.2 担当・企画提案書等提出先	10
7. その他	11
7.1 提案に関する費用負担	11
7.2 資料等の取扱い	11
7.3 内容変更の禁止	11
7.4 企画提案書等の公表	11
7.5 業務の再委託	11
7.6 業務遂行に関して	11

1. 事業の目的

1.1 現状課題の整理

令和 3 年度に職員にて実施した窓口最適化検討ワーキンググループでの協議から、窓口事務において、以下の市民不満があることが明らかになった。同時にこの課題は、事務対応の煩雑さや長時間化など職員の時間と心理的な負担にもつながっている。

1. 希望する手続きが行える窓口がわからない

→ 市民の来庁目的は、転出入、転居、出生、おくやみ等「ライフイベント」に係る申請が多いが、各課はそれぞれ担当業務単位で個別に手続きを受け付けている。これらの必要な手続きについては、市民が各課を回り手続きを行っている。

2. 複数の書類提出が必要な際に、何度も同じ内容の記載が必要

→ 申請手続きは紙媒体で行っており、かつ手続きの集約化もされていないため、申請の都度、必要な書類に住所・氏名等同じ情報を記入しなくてはならない。

1.2 システム導入のねらいと基準

本業務は「窓口業務支援システム」を導入することで、手続きの簡素化、窓口業務のデジタル化に取り組み、以下の観点から市民サービスの向上と業務運用の効率化を図ることを目的とする。

a 窓口に対する市民不満の解決

市民が手書きで行っていた各種申請書作成を、職員がシステムに申請情報を入力し、システムから申請書を印刷することにより、市民の負担を軽減する。

入力された申請情報は以降データとして取扱い、手続き関係課と共有することで、後続の申請に係る重複記入をなくし、ワンスオンリー手続きの実現を図る。

また、関連する一連の申請はあらかじめシステム内で整理を行い、ライフイベント時には市民に対して一括で関連手続きを案内することにより市民の不安を解消する。

b 業務運用の効率化と職員負担の軽減

市民が手書きで記載する申請情報には、すでに市が基幹系システムのデータとして所有している情報も多い。基幹系システムで保持しているデータを連携させ申請書をつくることで情報の正確性を担保し、記入漏れや記入誤りを防ぎつつ、手続きにかかる時間を削減する。

一度入力した情報、または保持している情報を申請データとして取扱い、後続する手続きに共有・再利用することで市民・職員双方の手間と時間を削減し、業務運用の効率化を図る。

また、関連する一連の手続きはあらかじめシステム内で整理を行い、職員に対しては手続きにおける条件、内容のガイダンスを提示することで、職員がミスを起こしにくい業務環境を準備する。

c DX 推進のための組織変革に向けた取り組み

申請情報のデータ化により、庁内での内部連携における距離的・時間的成本が大きく削減される。今までは「組織・業務目線」で利用者に手続きフローにあわせて動いてもらう手続きを行っていたが、「利用者目線」の手続きフローを中心として、内部でデータを連携させる業務のやり方に転換を図る。

紙をメインとして行っている処理から、データの流を中心とした処理フローに変更することで、今後、電子申請が普及してデジタル化した場合でも、即座に対応できる運用体制をつくる。

また、新しい窓口体制の構築により職員の意識変化を促し、利用者目線への転換と、業務改革を押し進める組織の醸成につなげる。

2. 業務概要

2.1 件名

見附市窓口業務支援システム構築及び運用保守業務

2.2 業務概要

1. 本システムの構築（設計・構築・テスト等）
2. 本システムに係るハードウェアの調達、ネットワーク環境の整備
3. 本市住民記録系システム（株式会社 RKKCS 社製）とデータ連携して情報を参照できる環境の構築
4. 職員に対する研修の実施
5. 本システムの運用保守業務
6. その他本業務に必要な業務（打合せ議事録、成果物図書の作成等）

※ なお、事業者の行う業務範囲、システムの満たすべき性能や条件等の詳細は、別紙1「見附市窓口業務支援システム構築及び運用保守業務要求仕様書」（以下、「要求仕様書」）のとおり。

2.3 履行期間・契約形態

1. 構築業務

- 本稼動は令和5年1月を予定。
- 履行期間は「契約締結日～令和4年12月31日」。
- 構築業務については、令和4年度予算にて業務委託契約を行う。

2. 運用保守業務

- 今回構築システムは5年間の運用を予定。
- 履行期間は「システム稼動日～令和9年12月31日」。
- 令和4年度については、稼動日以降、令和9年12月度末までの長期継続契約を行う。

3. 参加資格

本プロポーザルに参加しようとする者は、次に掲げる参加資格要件を全て満たす者であること。

- 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 1 項の規定に該当しない者及び、見附市の入札制限を受けていないものであること。
- 民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）の規定による再生手続開始の申立て又は会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）の規定による更正手続開始の申立てがなされていないこと（民事再生法の規定による再生計画認可又は会社更生法の規定による更正計画認可の決定を受けている者を除く。）。
- 過去 5 年以内に、本市と同等規模（人口 4 万人以上）の自治体において、別紙 1「要求仕様書」に定める窓口支援システムの導入実績があること。ただし、令和 4 年 4 月 1 日時点で本稼働中のものとし、稼働予定は含まない。
- 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）第 2 条第 6 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という）又は法人であってその役員が暴力団員でないこと。
- 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の認証を取得していること。
- マネジメントシステム ISMS 適合性評価制度（ISO/IEC 27001）の認証を取得していること。

4. スケジュール

スケジュールは以下のとおり。

内 容	期間又は期日
企画提案書作成に係る質問書受付期限	令和 4 年 4 月 22 日（金）
質問回答期日	令和 4 年 4 月 28 日（木）
参加意向表明書提出期限	令和 4 年 5 月 9 日（月）
企画提案書・見積書等提出期限	令和 4 年 5 月 13 日（金）
プレゼンテーション及びデモンストレーション	令和 4 年 5 月 23 日（月）
選定結果通知（発送）予定	令和 4 年 5 月 31 日（火）
契約締結	令和 4 年 6 月上旬

※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。

5. 提案依頼内容

5.1 依頼の範囲

別紙1「要求仕様書」に記載する要件を満たすシステムの構築・導入を行うこと。ただし、以下の点に留意すること。

- ・ 構築・導入の進行管理は受託者が行うこと。
- ・ 受託後速やかに導入スケジュールを作成し、提出すること。変更があった場合は、その都度市と協議し、承認を得た上でスケジュールを再提出すること。

5.2 運用・保守条件

運用・保守内容について、下記要件を項目に含むこと。

- ・ システム担当者向けの研修要件について提示すること。
- ・ 操作案内等の問い合わせサポート窓口体制について提示すること。
- ・ 障害発生時の連絡体制等について提示すること。
- ・ 無償補償期間について明示すること。
- ・ ハード・ソフトの保守内容について詳細を提示すること。
- ・ その他特筆すべきサポート内容があれば明記のこと。
- ・ ガバメントクラウド、標準化システム移行・稼動後のシステム運用にも対応すること。

5.3 費用見積り内容

発生する経費について漏れなく積算し、以下の項目について可能な限り詳細な見積りを提示すること。（※消費税込の金額で提示すること。）

- 構築業務に係る費用
 - 本システムに係るハードウェア調達に係る経費。
 - 本システムの構築に係る経費（設計・構築・テスト等）。
 - 別紙1「要求仕様書」に定める仕様をカスタマイズやオプション機能で満たす場合、当該改修に係る費用明細を見積書へ明記すること。
 - 本システムで取り扱う様式について、下記に示した様式数で構築する場合の経費を単価で示した上で積算すること。

項目	様式数
パッケージで用意している様式	100 様式
市独自の様式（新規作成）	50 様式

※ 単価提示において条件がある場合、備考欄にて付記すること。

- 運用に係る費用
 - パッケージ料、ライセンス料、またはそれに相当するもの。
 - ハードウェア、ソフトウェアに関する保守料。
 - システム運用に係る経費。
 - 保守運用に係るネットワーク通信費。
 - 運用保守経費については、年度別と合計がわかるように見積ること。

5.4 納品条件

成果物、納入物及び納入方法、部数は以下のとおりとする。もし要求を満たすことが不可能なものがある場合、その項目と理由を提示すること。

a 納品物件の明細

- ・ ハードウェア、操作説明書
- ・ アプリケーションソフトウェア、同仕様書、操作説明書
- ・ テスト計画書、テスト結果報告書
- ・ システム運用マニュアル

b 受渡媒体、部数、方法

操作説明書、仕様書、テスト計画書、テスト結果報告書、マニュアルは 1 部及び電子媒体で 2 式納品すること。

6. 提案手続きについて

6.1 提案手続き等について

a 質問・問合せについて

本業務の内容、提案依頼書等に関し質問、問合せがある場合は、次のとおり質問書を提出すること。ただし評価及び選定に関する質問は一切受け付けない。

(1) 受付期限 令和 4 年 4 月 22 日（金）

(2) 提出方法

質問書は電子メールで提出することとし、件名は「見附市窓口業務支援システム構築及び運用保守業務に係る質問」と明記すること。なお、様式 1 またはこれに準じた書式（任意）に質問内容を記載し、本メールに添付して送信すること。また、電話による質問、問合せは受け付けないので留意すること。

(3) 回答方法

質問書に対する回答は、令和 4 年 4 月 28 日（木）までにホームページに掲載する予定。

b プロポーザル参加意向表明

参加意向表明書等は、次のとおり提出すること。

(1) 提出期限 令和 4 年 5 月 9 日（月）17 時（必着）

(2) 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。なお、期限に遅延した場合は「意向なし」として取り扱う。また、提出期限経過後の書類の差替及び再提出は、原則として認めない。

(3) 提出書類

- ・ 参加意向表明書（様式 2-1）
- ・ 会社概要書（様式 2-2）
- ・ 業務実績書（様式 2-3）

c 企画提案書等の提出について

企画提案書等は、次のとおり提出すること。

(1) 提出期限 令和4年5月13日（金）17時（必着）

(2) 提出方法

郵送または持参により提出すること。FAX・電子メールによる書類の提出は受付しない。
なお、期限に遅延した場合は「意向なし」として取り扱う。また、提出期限経過後の書類の
差替及び再提出は、原則として認めない。

(3) 提出書類

- ① 企画提案書（正本1部、副本7部及び電子媒体、A4の任意様式）
- ② システム仕様書（正本1部、副本7部及び電子媒体、A4の任意様式）
 - 提案するシステムの処理・機能・帳票等がわかるもの。
 - 機能一覧表
- ③ 要求仕様確認表（様式3）（正本1部、副本7部及び電子媒体、A4の任意様式）
- ④ 見積書（正本1部・副本2部、任意様式）
- ⑤ 導入スケジュール表（正本1部、副本2部、任意様式）
- ⑥ その他提案製品のカタログ等参考資料（3部）

(ア) 企画提案書作成要領

- ① 表紙、目次、裏表紙を除きページ番号を付与し、30ページを超えてはならない。なお、
表紙、目次、裏表紙については制限を設けない。
- ② 記述にあたっては文字サイズを10.5ポイント以上とし、説明を要せずとも読んで理解
できる内容とすること。
- ③ 記載する内容や項目については、別紙2「見附市窓口業務支援システム構築及び運用保
守業務提案者評価基準」内の3.評価基準（1）の②企画提案書類の表に沿って作成し、
実施する「プレゼンテーション及びデモンストレーション」に沿う内容とすること。
- ④ 記載する内容は、オプション提案を除き、本事業における実施義務事項として、提案事
業者が提示し契約するものであることに留意すること。
- ⑤ 実施義務事項ではなく、参考として記載する場合については、「オプション」「見積対象
外」など明確に記載すること。

(イ) 要求仕様確認表（様式 3）作成要領

1. 機能要件

- ① パッケージで機能を有している項目は「◎」を記載すること。
- ② パッケージで機能を有していないが、運用にて対応可能な項目は「○」を記載し、備考欄に代替案を記載すること。
- ③ パッケージで機能を有していないが、オプション又はカスタマイズにて対応が行える項目は「△」を記載し、改修規模欄に「改修費用」を記載すること。
なお、改修費用は「5.3 費用見積り内容」に定める通り、見積内容にて費用を確認できるよう見積明細に含めること。
- ④ パッケージに機能がなく、代替案やカスタマイズで対応が行えない項目は「×」を記載すること。また、備考欄について、理由を明確に記載すること。

2. 対象業務及び帳票

- 本市が想定する異動及び手続き並びに証明書請求の対象業務について、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。
- なお、「2. 対象業務及び帳票」については、評価に含まず参考徴取のみとする。

d プレゼンテーション及びデモンストレーション日程

提案された企画提案書に基づきプレゼンテーション及びデモンストレーションを以下により実施する。なお、日程については変更する可能性があるので留意すること。変更になる場合は、後日通知する。

(1) 日程 令和 4 年 5 月 23 日（月）

(2) 場所 市庁舎 4 階大会議室

(3) 時間 ①プレゼンテーション及びデモンストレーション 45 分

②質疑応答 15 分

- 提案者は指定した時間内に企画提案書に沿ってプレゼンテーションと提案するソフトウェアのデモンストレーションを実施すること。
- プレゼンテーション及びデモンストレーションにあたり、本市で準備する機材は、プロジェクター、スクリーン各一式とし、その他必要な機材等はすべて提案者で用意すること。
- 企画提案書以外に補足説明の資料があれば、用意すること。

e 辞退について

参加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、辞退届（様式任意）を提出すること。

f 選定方法・結果通知について

選定方法

提出された企画提案書、要求仕様確認表及び見積書、並びにプレゼンテーション等の提案内容と質疑応答について、別紙 2「見附市窓口業務支援システム構築及び運用保守業務提案者評価基準」に基づき、本市職員が評価・選定を行い、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。

結果通知

選定結果は、各提案事業者の営業担当者に、以下の日程で、文書で通知する予定。

令和 4 年 5 月 31 日（火）発送

異議申し立て

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

失格条件

以下の条件に該当する場合は、「失格」とする。この場合、当該提案事業者の点数は計算せず、選考を実施しない。

- ・ 提出する「要求仕様確認表（様式 3）」における「必須要件項目」の機能を基本パッケージ標準仕様で有しないもの。
- ・ 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。
- ・ 企画提出書類に虚偽の内容が記載されている場合。
- ・ 提出方法、提出先、提出期限に適合しないもの。
- ・ 本要領に指定する作成様式及び記載上の留意事項に示された条件に適合しないもの。
- ・ 企画提案書類に記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの。
- ・ 企画提案書類に記載すべき事項以外の内容が記載されているもの。
- ・ 許容された表現方法以外の表現方法が用いられているもの。
- ・ 本プロポーザルの公募開始日から最優秀提案事業者決定の日までの間に、本プロポーザルに関して選定手続に定められている事項以外で関係職員との接触があったもの。
- ・ 提出された見積価格が予定価格の 3 割を下回ったもの。

6.2 担当・企画提案書等提出先

〒 954-8686 新潟県見附市昭和町 2 丁目 1 番 1 号
見附市総務課情報管理係 担当：佐藤
Tel：0258-62-1700（内線 281）
mail：jouhou@city.mitsuke.niigata.jp

7. その他

7.1 提案に関する費用負担

企画提案書作成、提出、プレゼンテーション等に要する費用は、すべて提案者の負担とする。

7.2 資料等の取扱い

1. 本市が配布する資料等は、今回の提案に係る検討以外の目的で使用することを禁ずる。
2. 提出された企画提案書等は返却しない。
3. 提出された企画提案書等は提案者に無断での利用はしない。ただし、本プロポーザルの手続き及びこれに係る事務処理に必要な範囲において、参加意向表明書及び企画提案書の複製、保存等を行う。

7.3 内容変更の禁止

誤字等を除き、企画提案書提出後の内容変更及び追加は認めない。ただし、やむを得ない事情があると判断した場合には、内容の変更及び追加を認めることがある。

7.4 企画提案書等の公表

提出された企画提案書は公表しない。

7.5 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。

7.6 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。