

書かない窓口システム導入委託業務に係る公募型プロポーザル実施要領

1. 業務名

書かない窓口システム導入委託業務（以下「本業務」という。）

2. 目的

この要領に定める公募型プロポーザルは、マイナンバーカードや免許証等の IC カードに搭載された情報を利用して申請書を作成することにより、申請における住民の負担軽減を図ると共に、将来的な窓口運用方式検討に対しても柔軟に対応可能なシステムを導入することで、さらなる窓口での住民サービスの向上を図ることを目的とする。

3. 業務内容

調達仕様書のとおり

4. 履行期間

（1）委託期間

契約締結日の翌日から令和 8 年 3 月 31 日まで

※ 令和 8 年 3 月の本稼働を想定して構築するものとし、詳細なスケジュールは契約締結後に本市と協議の上で決定すること

（2）運用保守

運用保守については以下のとおりとする。

- | | |
|--------------|-----------|
| ア 読み取り機本体 | 導入後 5 年保証 |
| イ タブレット型パソコン | 導入後 4 年保証 |
| ウ 印刷用プリンター | 導入後 5 年保証 |

5. 予算上限金額

提案に当たっての上限金額は、5,830,000 円（消費税額および地方消費税額を含む。）とする。なお、当該金額は、前項のシステム構築に係る金額（保守料含む）の上限であり、構築完了後に一括払いとする。

6. 参加資格

本プロポーザルに参加を表明できる者は、次に掲げる事項を全て満たす者とする。

- （1）えびの市プロポーザル方式等実施要綱（平成 25 年えびの市告示第 154 号）第 6 条第 1 項各号に掲げる以下の要件を満たす者であること
- ア 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こと
 - イ 社会更生法（平成 14 年法律第 154 号）第 17 条の規定に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）第 21 条の規定に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと

- ウ 会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 475 条若しくは第 644 条の規定に基づく精算の開始又は破産法（平成 16 年法律第 75 号）第 18 条若しくは第 19 条の規定に基づく破産手続開始の申立てがなされていないこと
- エ 団体等の役員に破産者、法律行為を行う能力を有しないもの又は禁固刑以上の刑に処せられているものがないこと
- オ 租税等の滞納がないこと
- カ 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 2 号に規定する暴力団又はその利益となる活動を行っている団体でないこと
- キ 団体等の役員又は経営に事実上参加している者に、暴力団等の構成員又は関係者と密接な関係を有する者がいないこと

(2) 関係法令を遵守できる者

(3) 当市の人口規模もしくは同等規模以上の全国及び県内の自治体で、本提案システムの稼働実績を令和 7 年 3 月末日時点で有していること。

(4) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理するプライバシーマークの付与認定を受けていること。

(5) 品質マネジメントのシステム、情報セキュリティマネジメントシステムの国際標準規格である ISO9001・ISO/IEC27001(ISMS)の付与認定をどちらかまたはその両方を受けていること。

※上記 (4) (5) の付与認定については、別途認定証の写しも提出すること。

7. 日程

本プロポーザルの主な日程は次のとおりとする。ただし、本市の都合により予定を変更する場合がある。

実施内容	実施期間または期日
公募開始	令和 7 年 10 月 15 日（水）
参加表明に係る質問書の受付期間	令和 7 年 10 月 30 日（木）
参加表明に係る質問書の回答期限	令和 7 年 10 月 31 日（金）
参加表明書等の提出期限	令和 7 年 10 月 31 日（金）
参加資格審査結果の通知、企画提案書提出書の要請	令和 7 年 11 月 4 日（火）
企画提案に係る質問書の提出期限	令和 7 年 11 月 14 日（金）
企画提案に係る質問書への回答期限	令和 7 年 11 月 17 日（月）
企画提案書等提出期限	令和 7 年 11 月 17 日（月）
プレゼンテーション及びヒアリング	令和 7 年 11 月下旬
選定結果（契約候補者の決定）の通知	令和 7 年 12 月上旬

8. 質問の受付および回答

質問がある場合は次の定めによるものとし、他の方法による質問は認めない。

また、本プロポーザルに直接関係する質問のみ回答するものとし、不適切な質問に対しては回答しない。

なお、企画提案に係る質問については、次項の参加表明書等の提出をした者からのみ受付する。

- (1) 質問方法 電子メール（到達を電話で確認すること。）
- (2) 質問様式 指定の様式（市ホームページから様式をダウンロードすること）
- (3) 質問書提出期限

ア 参加表明に係る質問 令和7年10月30日（木） 午後4時まで

イ 企画提案に係る質問 令和7年11月14日（金） 午後4時まで

- (4) 送信先 えびの市企画課情報係

メールアドレス： joho@city.ebino.lg.jp

- (5) 回答方法

質問と回答を次の期限までの間に随時、えびの市ホームページで公開する。

ア 参加表明に係る質問と回答 令和7年10月31日（金）

イ 企画提案に係る質問と回答 令和7年11月17日（月）

9. 参加表明書等の提出

本プロポーザルに参加しようとする者は、次に定めるところにより、参加表明書等を提出すること。

- (1) 提出様式 ※押印や原本証明等は不要

ア 参加表明書（別記様式第1号）

イ 誓約書兼同意書（様式第2号）

ウ 会社概要（指定の様式）

エ 業務実績（指定の様式）

- ・ 業務実績は、令和2年度から令和6年度までの5か年に受注した書かない窓口システム導入業務委託契約又はそれに類する業務委託契約を地方自治体又はそれに準ずる公益法人、団体等との間で締結した実績を3件まで記載すること。

オ 法人登記事項証明書

- ・ 提出日前3か月以内に発行されたもの。写し可。

カ 市民税等の納税証明書（市民税等に未納がないことの証明書）

- ・ 提出日前3か月以内に事業所所在地で発行されたもの。写し可。
- ・ 発行窓口：事業所所在地の税務窓口

キ 決算書

ク プライバシーマークの登録証の写し

ケ 品質マネジメントシステム（ISO9001）の確認証の写しまたは情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）の確認証の写しまたはその両方

- (2) 提出部数 各1部

- (3) 提出期限 令和7年10月31日（金） 午後4時

(4) 提出方法 事務局へ持参または書留郵便にて必着のこと

※参加希望者が多数となった場合は、提出された業務実績等により参加者選考を行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。

10. 参加資格審査結果の通知

企画提案書の提出ができる者（以下「提案者」という。）は、前項の規定により提出された書類を審査した上で決定する。

審査結果は、令和7年11月4日(火)までに参加表明書等を提出した者すべてに書面（電子メール）で通知する。なお、この結果に対する異議申し立ては受理しない。

11. 企画提案書等の提出

企画提案書等は、次に定めるところにより作成し、提出するものとする。

(1) 提出書類

提出書類	提出部数
企画提案書提出書（様式第5号）	原本 1部（クリップ留め）
企画書（任意様式）	写し10部（左上上部をホッチキス留め）
機能要件確認書（指定の様式）	
参考見積書（任意様式）	1部

※ 企画提案書の提出は1者1案とし、ページ数は30ページ以内（ページ番号を付与すること。表紙・中表紙・背表紙はページ数としてカウントしない。）、サイズは原則、日本工業規格A4とする。ただし、図表やグラフ等の内容がA3サイズで提示する方が視認性や理解度を向上できる場合に限り、例外的にA3の使用を認める。その際は、A4に折り込むこと。両面印刷（長辺綴じ）、カラー（モノクロでも可）、フォントは図表等を除き基本11ポイント以上で作成すること。

※ 参考見積書は、税抜きで作成すること。

(2) 提出期限 令和7年11月17日（月） 午後4時

(3) 提出場所 えびの市役所 企画課情報係（本庁2階）

〒889-4221 宮崎県えびの市栗下1292番地

(4) 提出方法 次のいずれかの方法によること。

ア 持参（土日祝日を除く午前9時から午後4時までの間に限る）

イ 郵送（書留郵便にて必着のこと。事前に企画課情報係まで連絡すること）

(5) 提出に当たっての注意事項

匿名での審査を行うため、副本10部については、提案者に係る情報全てを黒塗りの上、提出すること。

12. 企画提案書の作成（記載項目）

企画提案書の作成にあたっては、「えびの市書かない窓口システム導入委託業務調達仕様書」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（書かない窓口システム）について、自治体への導入実績について記載すること。参加表明書を提出の際の業務実績と同じものでも構わない。ただし、提案者に係る情報を黒塗りまたは記載しないようにすること。
- ・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、書かない窓口用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

- ・現行の窓口手続きにおける課題を踏まえ、市民サービス窓口及び各支所の窓口を起点とし、来庁者の利便性の向上及び職員の業務効率化を図る上で、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。

(3) 操作性等

- ・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。
- ・マニュアルの整備や操作研修の実施など、職員が円滑に操作するための方法について具体的に記載すること。

(4) 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。
- ・将来的にペーパーレス化を視野に入れた業務フローに対する考え（業務効率化とその効果など）を記載すること。

(5) 手続帳票対応

- ・導入時の手続帳票のシステムへの搭載等について、作業内容や作業分担を具体的に記載すること。
- ・手続帳票数の円滑な拡大や業務改善としての既存手続帳票の見直し、標準的な手続帳票の提供など、提案等があれば具体的に記載すること。

(6) 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、個人情報の取扱いに関することなど、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。

(7) 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、体制など）を具体的に記載すること。
- ・障害発生時の対応や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。

(8) 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「作業工程

表」を図示すること。また、市側で必要となる作業内容等について具体的に記載すること。

(9) その他の有益な提案

- ・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、将来性を含めて本市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。

13. 企画提案書等の無効

次のいずれかに該当する場合は、提出された企画提案書等を無効とする。

- (1) 提出期限を過ぎて提出された場合。なお、提案者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、その限りではない。
- (2) 提出書類に不備があり、期間を定めて補正を求めたにもかかわらず当該期間内に補正されなかった場合
- (3) 審査の公平性を害する行為があった場合
- (4) 複数の提案を行った場合
- (5) 提案見積金額が提案上限金額を上回る場合
- (6) 本プロポーザルの公告後、本業務に関することで審査委員に接触を求めた場合

14. プレゼンテーション等による審査

提案者は、次に定めるところによりプレゼンテーションを行い、本市は「書かない窓口システム導入委託業務プロポーザル選定審査委員会」（以下「審査委員会」という。）における審査を実施する。

- (1) **開催日** 令和7年11月下旬
- (2) **場所** えびの市役所 ※開催日時、参集場所は提案者に別途通知する。
- (3) **持ち時間** プレゼンテーション 20 分以内（厳守）、ヒアリング 10 分程度
- (4) **説明者** 説明は、本業務のプロジェクトに実際に参加する者が行うこと。なお、出席者は説明者を含めて3名以内とする。
- (5) **説明方法** 会場に設置された大型モニターに説明用スライド等を表示し説明する。提出した企画提案書に沿って説明すること。操作性については、提案するシステムのデモ画面等を動画または説明用スライド等により説明すること。
- (6) **注意事項** 匿名での審査を行うため、説明に使用する資料及びスライドには、提案者を容易に特定できる内容（会社名、商標、ロゴ等）を記載しないこと。
- (7) **使用機器** パソコン持込可（大型モニター（HDMI 接続、ケーブルは市が用意）が使用可能）
- (8) **留意事項** プレゼンテーション等の順番は企画提案書提出書等の提出順とし、プレゼンテーション等は非公開とする。企画提案書提出書等を提出しても、プレゼンテーション等に参加しなかった場合は採点を行わない。

15. 企画提案の審査・審査結果の通知（契約候補者の決定）

- (1) **審査**

提出された企画提案書提出書等及びプレゼンテーション等での説明、ヒアリングの内容などを踏まえ、機能や価格等を勘案して総合的に判断する。

(2) 選定

前号による評価の結果、評価点数が最も高い受託候補 1 者及び次順位 1 者を契約候補者とする。同点の者がいる場合は、審査委員会で協議のうえ順位を決定する。なお、評価点数が満点の 6 割に満たない者は失格とし、いかなる場合も契約候補者としない。

(3) 審査結果の通知

各提案者に係る選定結果（評価点数と順位）は、令和 7 年 1 2 月上旬に書面（電子メール）ですべての提案者に通知する。また、各提案者（契約候補者以外の名称を除く。）の評価点数をえびの市ホームページで公表する。なお、審査結果に対する異議申し立ては受理しない。

(4) 企画提案における評価基準及び配点

評価項目	評価事項	評価基準	配点
業務遂行力	業務実績	提案するシステム（書かない窓口システム）について、自治体への導入実績があるか。	10
企画提案	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。	10
	機能性	システムが住民負担の軽減や利便性の向上に資する機能を提供しているか。また、本市職員の内部事務の効率化に資するものであるか。	15
	操作性	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。	15
	セキュリティ	システム運用や個人情報を取り扱うにあたり有効かつ適切なセキュリティ対策が実施されているか。	10
	体制・スケジュール	プロジェクト管理体制が適切に組まれているか。また、導入スケジュールが明確で、かつ、履行期間内の事業完了に向けた実効性のある工程となっているか。	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いるか。また、機器の不具合等の場合に迅速な対応が可能であるか。	10
価格		企画提案内容と見積金額は妥当か。	20
			100

16. 企画提案と契約の関係

この要領に基づく契約候補者の選定は、本件システムを導入するに当たり優先的に随意契約を締結する相手方を選定するために実施するものであり、契約候補者との契約を確約するものではない。

17. 契約の締結

選定された契約候補者と次のとおり契約締結の協議を行う。なお、協議が不調となった場合は、次順位の者から順に、同様の協議を行う。

- (1) 企画提案書等の記載内容が、原則として契約締結時の業務内容となるが、本業務の目的達成のため、必要に応じて内容の修正および変更を行う。
- (2) 協議に当たっては契約候補者が議事録を作成し、本市の承認をもって議事録とし、双方合意の上で契約を締結する。
- (3) 契約保証金を要するが、えびの市財務規則（昭和47年えびの市規則第2号）第99条第2項の規定に該当する場合は免除する。
- (4) 契約書を要する。
- (5) 当該業務完了後、受託者の指定する口座へ支払う。
- (6) 当該業務完了後に当該業務に関する実績報告書等の提出を要する。

18. その他

- (1) 企画提案書等の作成費やプロポーザル参加旅費等の経費は、提案者の負担とする。
- (2) 提出書類は返却しない。
- (3) 提出書類は、提出した提案者に無断で本プロポーザル以外の目的に使用しない。
- (4) 提出期限後の提出書類の変更、差し替え又は再提出は認めない。
- (5) 参加表明書の提出後に参加を辞退する際には、辞退届（様式第6号）を提出するものとする。
- (6) 提出された企画提案書等は、えびの市情報公開条例（平成12年条例第34号）に基づく情報公開請求の対象となる。
- (7) 提出された書類等は、審査および説明のほか、前号により情報公開する際に、写しを作成して使用できるものとする。
- (8) 提案者が1者であっても審査を実施する。
- (9) 参加表明書を提出した者は、本プロポーザル関係書類に記載されている一切の内容に同意したものとみなす。
- (10) 提案者は、本プロポーザルの実施後、内容の不明又は不知を理由として、異議を申し立てることはできない。
- (11) 本要領や仕様書の事項に違反していること、提出書類の名用に虚偽があること等が判明した場合は、参加資格を取り消すことがある。
- (12) 契約締結後、受託者が委託の要件等に違反した場合は、契約の一部又は全部を解除し、委託料を支払わないこと、若しくは既に支払っている委託料の一部又は全部を返還、場合によっては損害賠償を求めることがある。

19. 担当部署

えびの市企画課情報係 担当：川平

〒889-4221 宮崎県えびの市大字栗下 1292 番地

電 話：0984-35-3714（直通）

E-mail： joho@city.ebino.lg.jp