

南陽市書かない窓口システム構築及び  
運用保守業務に係る  
プロポーザル実施要領

令和5年5月

南陽市市民課

## 1 目的

引越しやライフイベントの窓口手続きでは、市民が何度も手書きで申請書や届書を作成する必要があり、特に高齢者にとって手書きは大きな負担となっている。さらに、手書きで記載された申請書や届書には少なからず記入漏れや記載誤りがあり、その訂正や確認のため受付窓口が混雑することから、市民と職員の双方に負担が生じている。

この課題の解決のため、転出証明書やマイナンバーカード等の券面事項の情報を読み取り OCR 処理をすることや、住民記録データを利活用することで、市民の記入項目を最小限に抑える書かない窓口システムを導入する。本システムの導入により、市民の負担軽減を図るとともに、記入漏れや記載誤りの減少による職員の業務効率化も実現し、窓口での手続き及び待ち時間を短縮させ、窓口サービスの向上を図ることを目的とする。

この要領は、書かない窓口システム構築及び運用保守に係る業務委託の契約候補者選定のために実施するプロポーザルについて、必要な事項を定めるものとする。

## 2 業務概要

- (1) 業務名 南陽市書かない窓口システム構築及び運用保守業務
- (2) 委託場所 南陽市三間通 436 番地の 1 南陽市役所市民課
- (3) 業務内容 別紙仕様書のとおり

※詳細は、契約候補者と協議の上、決定する。

### (4) 履行期間

ア システム構築 契約締結の日から令和 6 年 2 月 29 日まで

※システムの仮運用が令和 6 年 1 月 15 日までに開始できること。その後 1 月 31 日までの期間において、実機にて操作（運用）研修等を行うこと。なお、システムの運用開始は令和 6 年 2 月 1 日からとする。

イ システム運用保守（システム使用料（運用及び保守費用を含む。））

令和 6 年 2 月 1 日から令和 11 年 1 月 31 日まで（60 月）

※令和 6 年 4 月～令和 11 年 1 月のシステム運用保守については別途契約することとし、令和 6 年度に地方自治法第 234 条の 3 の規定に基づく長期継続契約を締結予定。予算が成立しない場合は、契約を締結できない場合がある。

### (5) 支払方法

システム構築については完成払い、運用保守業務については月ごとの完成払いとする。

### (6) 提案金額 提案金額の上限は、次のとおり区分して算出するものとする。

ア システム構築（導入）に要する費用

上限額：25,300,000 円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

※仮運用期間（職員操作研修等）に係る運用保守に要する費用を含む。

※ハードウェア費用を含む。住民記録システムの改修費は除く。

イ システム運用保守に要する費用

上限額：16,435,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

※上限額は契約時の予定価格を示すものではなく、提案内容の規模を示すためのものであるが、見積書が提案上限額を超えた場合は失格とする。

- (7) 費用 業務の実施に必要な費用、打合せ・納品に係る交通費など、全ての費用を含むものとする。
- (8) プロポーザルの方法 公募型プロポーザル方式

### 3 スケジュール

内容	日程
実施要領等の公表	令和5年5月16日（火）
質問受付期限	令和5年5月23日（火）午後5時まで（必着）
質問回答日	令和5年5月26日（金）頃
参加申込書提出期限	令和5年5月31日（水）午後5時まで（必着）
参加資格審査結果通知	令和5年6月2日（金）
業務提案書提出期間	令和5年6月5日（月）から令和5年6月14日（水）
プレゼンテーション審査	令和5年6月22日（木）
選定結果通知	令和5年6月23日（金）

※スケジュールを変更する場合は、南陽市公式ホームページに掲載する。

### 4 参加資格

本プロポーザルに参加する場合は、参加申込書（様式第1号）の提出日において、次に掲げる要件を全て満たしていること。ただし、参加申込書の提出日から契約候補者決定までの間に、いずれかの要件を満たさなくなった場合は失格とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当しないこと。
- (2) 本市の指名競争入札参加資格を有していること。
- (3) 本市から指名停止の措置を受けていないこと。
- (4) 南陽市暴力団排除条例（平成24年条例第1号）第2条第1号又は同条第2号及び第3号に規定する者でないこと。
- (5) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条に基づく更生手続開始の申し立て及び民事再生法（平成11年法律第225号）第21条に基づく再生手続開始の申し立てを行っていない者
- (6) 地方公共団体において、同種の業務で20団体の導入実績を有していること。
- (7) セキュリティ管理、運用評価の観点から、提案事業者は、プライバシーマーク及び

- 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。また、ISMS/ISO27001 認証取得又は ISMAP (政府情報システムのためのセキュリティ評価制度)クラウドサービスリストへの登録のいずれかを行っていること。
- (8) 常に連絡の取れるスタッフを配置し、そのスタッフが責任を持って市担当者との連絡調整をすること。
- (9) 個人情報の取扱いなどに留意し、業務内容についての守秘義務を遵守できること。

## 5 質問及び回答

### (1) 質問書の提出

質問がある場合は、質問書(様式第2号)に必要事項を記入し、令和5年5月23日(火)午後5時必着で電子メールにて提出するものとする。

なお、電子メールの件名は「南陽市書かない窓口システム構築運用保守業務に係る質問書」とし、南陽市市民課市民係([shimin1@city.nanyo.yamagata.jp](mailto:shimin1@city.nanyo.yamagata.jp))に送信するものとする。

質問書は1件につき、1枚作成し、質問書が複数ある場合は、1件の電子メールに全ての質問書を添付するものとする。

なお、電子メール以外の方法による質問の受付は行わない。

### (2) 質問書への回答

受付期限までに提出された質問書に対する回答は、全員に電子メールにより送付するものとし、同時に南陽市公式ホームページで回答を公表する。ただし、質問者の名称等は非公開とする。

### (3) 質問回答日

令和5年5月26日(金)頃

## 6 参加申込書の提出

本プロポーザルへの参加を希望する者は、次の関係書類を提出すること。

### (1) 提出書類

ア 参加申込書(様式第1号) 1部

イ 会社概要(様式第3号) 1部

ウ 導入実績報告書(様式第4号) 1部

エ ISMS/ISO27001 認証登録に該当する場合は、登録証の写し 1部

### (2) 提出期限 令和5年5月31日(水)午後5時まで(必着)

### (3) 提出方法 郵送(簡易書留)又は持参

※ 持参する場合の受付時間は、午前8時30分から午後5時まで(土日祝日、正午から午後1時までを除く。)とする。

(4) 提出先 〒999-2292 山形県南陽市三間通 436 番地の 1  
南陽市市民課市民係

(5) 参加申込後の辞退

「参加申込書」提出後に辞退する場合は、速やかに「プロポーザル参加辞退届」（様式第 5 号）を提出すること。

## 7 参加資格審査結果通知

(1) 通知日及び通知方法

令和 5 年 6 月 2 日（金）に電子メールにより通知し、その後書面による通知も行う。

## 8 業務提案書の提出

参加申込書を提出し、参加資格があると認められた者は次のとおり、業務提案書その他関係書類を提出するものとする。

(1) 提出書類

ア 業務提案書（任意様式） 8 部

イ 機能要件対応状況回答表（様式第 6 号） 2 部

ウ 構築業務に係る見積書（任意様式） 2 部

エ 運用保守業務に係る見積書（任意様式） 2 部

(2) 業務提案書（任意様式）の体裁

ア 「南陽市書かない窓口システム構築及び運用保守業務に関する提案書」と記載した表紙と目次を作成すること。

イ 原則 A 4 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 A 3 用紙も可とし A 4 版に折り込むこと。

ウ A 4 版縦長 2 穴チューブファイルに左綴じにすること。

(3) 作成上の留意点

ア 提案は 1 者につき 1 つとし、複数の提案をした場合は失格とする。

イ 提出した提出書類の訂正、差替え及び再提出は認めない。

ウ 提出書類は、一切返却しない。

エ 提出書類は、非公開とする。

オ 見積書は、次の条件を遵守の上作成すること。

（ア）本業務の提案上限の金額を超えないこと。

（イ）業務提案書及び仕様書の内容に基づき全ての経費を見積もること。

（ウ）代表者の押印をすること。

(4) 提出期間 令和 5 年 6 月 5 日（月）から令和 5 年 6 月 14 日（水）午後 5 時必着

(5) 提出方法 6 (3)と同じ

(6) 提出場所 6(4)と同じ

## 9 選定方法

### (1) 選定委員会の設置

南陽市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選定委員会（以下「選定委員会」という。）がプレゼンテーション及びヒアリングを実施し、契約候補者を選定する。

評価項目は、別紙の審査基準のとおりとし、選定委員会における各委員の評価に基づく評価点数を算出し、合計点が最も高い業務提案を最優秀提案とする。なお、合計点と同数となった場合は、出席委員の多数決で決定し、可否同数のときは、委員長が決定する。

### (2) 審査結果の通知

審査結果は、契約候補者決定後、速やかに郵送により通知し、契約候補者には電話連絡をする。また、南陽市ホームページにおいて公表する。

なお、審査結果に関する異議申立ては受け付けない。

## 10 プレゼンテーション

プレゼンテーションは次のとおり行うものとする。

### (1) 実施日程

令和5年6月22日（木）

※なお、実施日における詳細な時間について参加者宛てに別途通知する。

### (2) 実施場所

南陽市役所 4階 403会議室

### (3) 内容

プレゼンテーションは業務提案書の内容から抜粋した説明及び実機を用いて次に示すシステム動作を基本としたデモンストレーションを行うこと。なお、出席可能人数は5人以内とする。

※提案書に記載されていない資料は用いないこと。

全部転入	貴社任意の転出証明書の様式を使用し、住民異動届の入力まで進めてください。事由は全部転入とし、その他の入力項目については任意とします。
署名	住民異動届の入力確認後、市民に電子的な署名をもらうシーンまで進めてください。

他課申請書	署名後、他の課への申請書の出力をお願いします。なお、出力する申請書は住民票の写しの申請、児童手当の申請、子育て医療に関する申請の3種類とします。申請書の様式は任意で構いません。
届出検索	先ほど入力した住民異動届や転出証明書を検索して表示させてください。
外国人対応	「在留カード」「特別永住者証明書」等を読み取り、住民異動届の入力まで進めてください。事由は全部転入とし、その他の入力項目については任意とします。

#### (4) 設定時間

各参加者の説明に要する持ち時間は、60分（プレゼンテーション等50分以内、質疑10分程度）とする。なお、プロジェクター（HDMI接続）及びスクリーンは市が準備する。パソコン等は各自準備すること。

### 11 契約の締結

選定委員会において契約候補者となった者と提案された内容を基本として協議を行い、仕様を確定させた上で請負契約を締結する。

契約候補者との契約締結の協議が不調に終わった場合は、次点事業者との交渉を行うことがある。

### 12 提案者の無効又は失格

次のいずれかに該当する場合は、無効又失格とする。

- (1) 提出期限を過ぎて業務提案書等が提出された場合
- (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など、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) その他提案に当たり著しく信義に反する行為があった場合

### 13 その他留意事項

- (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) 公正な選定が確保できないと判断した場合は、選定を中止することがある。
- (3) 業務提案に要する費用は全て参加者の負担とする。
- (4) 提案者が1者のみの場合でも、本プロポーザルは実施する。

- (5) 審査及び選定結果に対する問い合わせ及び異議申し立ては一切認めない。
- (6) 本要領に定めのない事項については、適宜市が判断するものとする。

#### 14 問合せ先

南陽市市民課市民係 担当：山村

住所 〒999-2292 山形県南陽市三間通 436 番地の 1

電話 0238-40-8254 (ダイヤルイン)

FAX 0238-43-7125

E-Mail: [shimin1@city.nanyo.yamagata.jp](mailto:shimin1@city.nanyo.yamagata.jp)



別紙

南陽市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審査基準

1 提案評価【450点（審査員1人につき75点）】

No	評価項目	確認書類	審査基準	評価配点（1人当たり）				
				A	B	C	D	E
1	提案コンセプト ・要件理解	業務提案書	事業の目的、仕様書を理解した提案をしているか。	15	11	7	3	0
2	実施体制・工程 計画	業務提案書	スケジュールに現実性や妥当性があり、業務遂行に「必要なスキルを有する人員体制」が適切に配置されているか。	10	7	5	2	0
3	システム構成	業務提案書	中長期的な費用抑制に資する総合行政ネットワーク（LGWAN）を活用した提案となっているか。 個人情報を取り扱う上での適切な「セキュリティ管理」が示されているか。	10	7	5	2	0
4	運用保守能力	業務提案書	システム利用者を考慮した研修計画となっているか。 ハードウェアに関するサポート体制（拠点・対応範囲など）は充実しているか。また、ヘルプデスクは充実しているか。 データセンターの特長（耐震免震性、冗長化等）が示されているか。 その他運用保守における独自の提案はあるか。	10	7	5	2	0
5	独自提案	業務提案書	住民記録システムの標準化を見越した対応検討、引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。	10	7	5	2	0
6	プレゼンテーション及びデモン ストレーション	プレゼン・基本 操作デモン ストレーシ ョン・質疑 応答	質疑事項に対して的確な応答ができて いるか。本業務に対する意欲が強く 感じられるか。 使いやすさ（操作性）： 初任者にもわかりやすい操作に配 慮されているか。 システムの運用： 南陽市市民課の窓口において、住民 がより簡便に届出利用できるよう 想定できているか。	20	15	10	5	0

			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か。					
			保存機能：データ保存ができ、照会業務などに活用できるよう配慮されているか。					
			その他の機能： 機能要件や仕様を満たす以外に、優れた機能を有するか。					
提案評価合計				75				

【評価配点】

A：優れている（評価配点×100%）      B：やや優れている（評価配点×75%）

C：普通（評価配点×50%）                D：やや劣っている（評価配点×25%）

E：劣っている。（評価配点×0%）

## 2 機能評価【200点】

機能要件対応状況回答表（様式第6号）の回答に基づき評価を行う。

（機能要件 45 項目）

(1) 評価（計算式）

評価点 = 200 点 × (機能要件の獲得点数 / 機能要件の満点 225 点)

※小数点以下の端数は、小数点第1位を四捨五入して算出する。

(2) 各機能の評価点

区分	内容	獲得点数
○	対応可能	5点
△	代替機能・運用で対応可能	3点
×	非対応	減点4点

## 3 導入実績評価【50点】

導入実績報告書（様式第4号）の報告書に基づき評価を行う。

(1) 評価（計算式）

評価点 = 50 点 × (提案者実績数 / 提案者内最大実績数)

※小数点以下の端数は、小数点第1位を四捨五入して算出する。

(2) 地方自治体で既に同種の業務での実績を評価することで、稼働保証や安定稼働保証を確認する。

#### 4 価格評価【50点】

提案者から提出された見積書に基づき評価を行う。

(1) システム構築（導入）に要する費用

評価（計算式）

評価点 = 20 点 × (全事業者の提案見積額のうち最低見積額 / 提案者の見積額)

※小数点以下の端数は、小数点第1位を四捨五入して算出する。

(2) システム運用保守に要する費用

評価（計算式）

評価点 = 30 点 × (全事業者の提案見積額のうち最低見積額 / 提案者の見積額)

※小数点以下の端数は、小数点第1位を四捨五入して算出する。

(3) 構築費用、運用保守費用がいずれも提案上限額を超える場合は、その時点で失格とする。