

周南市窓口支援システム導入及び保守業務委託プロポーザル実施要領

1 目的

この実施要領は、周南市窓口支援システム導入及び保守業務委託（以下「本業務」という。）の契約の相手方となる事業者をプロポーザル方式（以下「本プロポーザル」という。）により選定するために必要な事項を定めるものである。

2 業務概要

（１）業務名

周南市窓口支援システム導入及び保守業務委託

（２）業務の目的・業務内容

別添「周南市窓口支援システム導入及び保守業務委託参考仕様書」（以下「参考仕様書」という。）のとおりとする。ただし、参考仕様書は、本業務の業務成果として求める最低限の内容を示すものであり、本プロポーザルの受託候補者の技術提案内容に応じて仕様を変更することがある。

（３）業務期間

契約締結日から令和 7 年 3 月 3 1 日まで

（４）履行場所

周南市役所

（５）業務に要する費用（提案上限額）

金 3 5, 6 2 5, 8 1 0 円（消費税及び地方消費税を含む。※税率 10%）

ただし、この金額は、提案内容の規模を示すものであり、契約時の予定価格を示すものではないことに留意すること。

（６）担当課

周南市環境生活部市民課

〒745－8655 山口県周南市岐山通 1 丁目 1 番地

電話番号 0834－22－8292 FAX 番号 0834－32－1887

E-mail shimin@city.shunan.lg.jp

（７）その他

参考仕様書に記載している内容以外は、技術提案として提案し、実施すること。
なお、提案内容の実施に係る費用については、受託者の負担とする。

3 参加資格

本プロポーザルに参加をしようとする者は、次に掲げる参加資格要件を全て満たす

こと。ただし、参加資格確認後から審査結果の決定日までに参加資格を欠くような事態が生じた場合は、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項及び第2項の規定に該当しない者であること。
- (2) 「令和6・7年度周南市競争入札参加資格者名簿（業務委託）」の（大分類）「5 コンピューターサービス」の（小分類）「1 システムの設計・開発」及び「2 システムの保守・運用管理」に登録されている者又は参加者名簿に未登録の者にあつては、受託候補者となった場合に参加資格者名簿に登録できる者であること。
- (3) 参加表明書の提出の日から契約締結までの間において、指名停止の措置を周南市から受けていない者又は受けることが明らかである者でないこと。
- (4) 周南市入札契約からの暴力団等排除要綱（平成24年周南市要綱第37号。以下「排除要綱」という。）別表各号に掲げる措置要件に該当する者でないこと。
- (5) 参加申込時点で、ISO/IEC27001 又は同等以上の認証を取得していること。取得申請中又は取得申請準備中の場合は、申請書の写し等を提出すること。その場合は、契約締結時に、令和7年3月31日までに取得することを条件として加える。
- (6) 参加申込時点で、地方公共団体における同様事業の実績を有すること。

4 参加手続

(1) 実施要領・参考仕様書等の確認

① 公告日

令和6年7月8日（月）

② 公告方法

周南市公式ホームページ

③ 関係書類の入手方法

周南市公式ホームページ(<http://www.city.shunan.lg.jp/soshiki/20/118776.html>)からのダウンロード

(2) 参加表明書の提出

① 提出書類（共通）

本プロポーザルへの参加を希望する者は、本実施要領・参考仕様書及び周南市契約事務規則等の本業務に関連する各規定を理解した上で、次のとおり必要書類を提出すること。

ア 参加表明書【様式2】

イ 会社概要（任意様式：パンフレット等でも可）

ウ 履行実績調書【様式3】

② 提出書類（参加資格者名簿に登録のない場合）

ア 登記事項証明書または履歴事項全部証明書（写し可）

イ 市内に本社、本店、支店、営業所等がある場合、市が発行する滞納の無いことの証明書（原本）

ウ 税務署が発行する納税証明書（「法人税」及び「消費税及び地方消費税」）（写し可）

エ 周南市入札契約からの暴力団排除要綱第3条第1項の誓約書（第3条関係別記様式）

オ 決算報告書その他営業状況が確認できる書類（写し可）

※ 各種証明書は提出日から3か月以内に発行されたものであること。

③ 提出期限

令和6年7月23日（火）17時必着

④ 提出方法

本実施要領で示す担当課に、郵送又は持参（いずれの方法でも提出期限内必着）

- ・持参による場合の受付は、開庁日の9時～17時

- ・郵便による場合は、受取日時及び配達が行われたことが証明できる方法によることとし、郵便事故等により、申込書類等が提出先に到着しなかったことに対して異議を申し立てることはできない。

⑤ 提出部数

- ・提出書類（共通） ア：1部、イ・ウ：各17部

- ・提出書類（参加資格者名簿に登録のない場合） ア～オ：各1部

⑥ 参加資格確認結果

参加表明書を提出した全ての者に対し、令和6年7月24日（水）までに参加資格審査結果通知書【様式4】を電子メールで通知する。

5 質問の受付及び回答

本実施要領や参考仕様書等に係る質問は、次のとおり質問票を提出することができる。ただし、評価や審査に関する質問は受け付けない。

① 質問の受付

質問は、質問票【様式1】によるものとし、電子メールにより提出すること。

なお、提出後には、必ず電話により受信確認を行うこと。

② 受付期間

令和6年7月8日（月）～令和6年7月31日（水）17時

（受信確認：開庁日の9時～17時）

③ 提出先メールアドレス及び受信確認先電話番号

本実施要領に示す担当課参照

④ 回答方法

回答可能なものから、適宜、周南市ホームページに掲載

(最終回答日時：令和6年8月2日(金) 17時)

6 企画提案書等の作成及び提出

(1) 企画提案書等の提出

① 提出期限

令和6年8月7日(水) 17時必着

② 提出方法

本実施要領に示す担当課に、正本1部・副本17部、電子データ(CD-R)1部を持参又は郵送(いずれの方法でも提出期限内必着)

- ・持参による場合の受付は、開庁日の9時～17時
- ・郵便による場合は、受取日時及び配達が行われたことが証明できる方法によることとし、郵便事故等により、申込書類等が提出先に到着しなかったことに対して異議を申し立てることはできない。

③ 提出書類

- ・企画提案書【様式5】
- ・見積書(任意様式)

④ 留意事項

- ・企画提案書等の内容は、実施要領や仕様書等の内容を踏まえること。
- ・企画提案書等の文章は、できる限り平易な表現で(専門用語を使用する際には、注釈をつけること)分かりやすく具体的に説明すること。
- ・企画提案書等に使用する言語は、日本語、単位は計量法(平成4年法律第51号)に定めるもの、通貨単位は円、時刻は日本標準時とすること。
- ・企画提案書等のファイル形式は、Microsoft Word・Excel・PowerPoint とすること。
- ・企画提案書等の著作権は、参加者に帰属する。ただし、随意契約の相手方となる候補者に決定された参加者の企画提案書等について、本市が必要と認める場合は、その一部または全部を無償で利用できる。
- ・企画提案書等の作成は、提出書類の順番どおりに簡易製本(A4判、縦型、横書、左綴じ)すること。
- ・企画提案書は、1事業者につき1案とし、複数の提案はできない。
- ・提出期限以降の企画提案書等は、内容の変更を認めない。誤字脱字等がある場合は、プレゼンテーション時に説明すること。ただし、本市が必要と認める場

合は、内容の変更を求めることがある。

- ・企画提案書等の内容は、全て実現可能なものとし、根拠を含めて具体的であること。なお、契約締結後に実現できなくなった場合は、企画提案書等の内容以外の方法で実現することとし、その費用は参加者が負担すること。

(2) 企画提案書

- ・企画提案書は、【様式5】と本編から構成すること。
- ・【様式5】は、必要事項を記載の上、代表者印を押印すること。
- ・企画提案書については、正本のみ表紙に事業者名を記載し、副本については、表紙に事業者名の記載及び押印をしないものとする。
- ・企画提案書の内容に、事業者を特定できるような表現や事業者名は用いないこと。
- ・本編は、本編の構成に基づく項目立てとすること。項目をまとめて記載する場合は、当該項目にその旨を記載すること。
- ・本編は、30ページ以内にまとめること。
- ・本編は、各ページに一連のページ番号を記載すること。なお、A3判の挿入も可とするが、A4判に織り込み、2ページ換算とすること。
- ・参考資料を提出する場合は、本紙に提出する資料名を記載すること。

■本編の構成

項番	項目	主な企画提案の例
1	事業方針・プロジェクト業務体制	・事業課題 ・事業方針、事業課題の解決ポイント ・プロジェクト業務体制、役割分担
2	事業スケジュール	・作業名称、作業期間、作業担当 ・各作業における本市の作業 ・プロジェクト進捗管理
3	事業実績	・事業主体（地方公共団体、民間企業・団体）、事業期間、事業金額、導入・連携実績など
4	システム方針	・システムの概要、特徴、開発方針 ・パッケージ、オプション、カスタマイズの切り分け方 ・システムの選定・提案理由
5	システム構成・システム外構成	・システム構成図 ・他システムとの連携図 ・データセンターの構成、サービス概要 ・ネットワークの構成、サービス概要
6	システム機能【重点機能】	・構築や運用にあたり本市が重視していることに対するシステム概要及び方策 ・本市が求める機能要件に対する対応方針

7	システム機能 【機能要件】	・機能要件や詳細機能要件に関するシステム概要及び方策
8	システム機能・セキュリティ・運用保守 【非機能要件】	・非機能要件に関するシステム概要及び方策 ・システムのセキュリティ ・システム外構成のセキュリティ ・セキュリティインシデントが発生しないための対策、発生した場合の対応 ・運用保守の方針、実施体制、サービス内容 ・事業者作業、本市作業の切り分け方 ・データバックアップ ・問い合わせの方法
9	UI／UX・利用事例	・UI／UX のコンセプト ・利用事例
10	システム設定	・システム設定の方法、期間、タイミング ・システム導入トラブルが発生しないための対策、発生した場合の対応
11	操作支援	・操作支援の方針、サービス内容 ・職員研修、操作マニュアル
12	追加提案	・本市が要求している内容以外の有効な取組（自由提案）

（３）見積書・見積内訳書

- ・見積書は、事業期間内にかかる全ての金額を記載すること。
- ・見積内訳書は、見積書の金額を「システム作成・改修・構築経費」「機器」「システム利用料」「ソフトウェア保守」などに分割した記載とすること。可能な限りで単価、数量まで細分化して、明瞭な積算に努めること。

（４）参考資料

- ・企画提案の参考になる学术论文・調査資料・記事又はパンフレット等の資料があれば、参考資料として提出することができる。参考資料を提出する場合は、企画提案書の本編に資料名を記載すること。

7 評価方法

（１）評価会

参加表明書及び企画提案書の評価は、「周南市窓口支援システム導入及び保守業務委託プロポーザル評価会」（以下「評価会」という。）において行う。なお、企画提案書の提出者が１者の場合でも、本プロポーザルは成立する。

（２）企画提案書の評価

企画提案書等を提出した者にヒアリングを行い、評価会において、業務実績・業務実施体制・企画提案内容（プレゼンテーション・ヒアリング内容）及び見積金額等を評価基準に基づき総合的に評価する。

① 実施日時・会場

令和6年8月19日（月）予定・周南市役所

（詳細は企画提案書提出要請時に通知）

② 出席者

本プロジェクト業務にあたる担当者を含む3名以内

③ 所要時間

50分以内（プレゼンテーション30分以内・質疑応答20分以内）

④ その他

- ・ヒアリングにおける説明及び質疑応答は、提出された参加表明書や企画提案書に記載された内容を基に説明すること。当該内容の範囲内であれば、拡大用紙やパネル・プロジェクターを利用した画像・提案予定のシステムを使用して説明することも可能とする。スクリーンやプロジェクターは市で用意するが、ケーブルやパソコン等、その他必要なものは参加者において用意すること。また、いかなる理由であっても、機器の不具合等に関して、市は一切の責任を負わない。
- ・ヒアリング時の追加資料等の配付は認めない。また、プロジェクター等の電子機器は、提出された参加表明書、技術資料及び技術提案書又はそれらの内容の説明をするための補足資料を表示するために使用し、新たな提案を行ってはならない。

8 受託候補者の選定・非選定

（1）受託候補者の選定

評価会は、参加表明書や企画提案書の評価結果を市長に意見として報告し、市長が最も優れた企画提案書及び受託候補者を選定する。なお、同点の場合は、評価項目のシステム機能と実績の点数の合計が高い者とする。さらに同点の場合は、見積書の金額が低い者を受託候補者とする。

各評価者の持ち点（100点）を合算した値の6割を最低基準点とし、各評価者の評価点を合算した値が最低基準点に満たない場合は、受託候補者の決定は行わない。

（2）選定結果の通知

選定・非選定の通知は、選定結果通知書【様式6】により電子メール及び書面に

て通知する。

選定されなかった者に対しては、選定されなかった旨と、その理由（非選定理由）についても通知する。なお、選定結果等についての異議申し立ては受け付けない。

上記非選定通知を受けた者は、通知をした日の翌日から起算して7日（休日を含まない。）以内に、書面（A4判の任意様式）により、市長に対して非選定理由について説明を求めることができる。

（3）非選定理由の説明請求に対する回答

非選定理由の説明請求への回答は、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して7日以内（休日を含まない。）に書面により行う。

（4）非選定理由の説明請求の提出方法等

- ① 提出先 本実施要領に示す担当課
- ② 提出方法 企画提案書の提出方法と同様
- ③ 受付期間 説明を求めることができる期間内の開庁日の9時～17時

9 結果の公表

選定結果は、受託候補者との契約締結後に、周南市ホームページにて公表する。

【選定結果の公表事項】

- ア 特定された受託候補者名、評価点及び選定理由
- イ 参加者の名称（50音順）
- ウ 参加者の評価点（点数順）
- エ 評価者名

注：イとウの対応関係は、明らかにしない。

10 評価項目等

参加表明書及び企画提案書の評価項目は、以下のとおりとする。ただし、評価会で評価項目を追加・変更等することがある。

■評価項目

評価分類		評価項目		配点
1	提案コンセプト・要件理解	①	・事業の方針を明確に定めている企画提案であるか ・事業の課題を的確に捉え、効果的に解決する企画提案であるか ・同等又は同等以上の事業の実績を十分に積んだ上での企画提案であるか	10
2	実施体制・工程計画	②	・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	5
		③	・事業の実施体制やスケジュールが適切に組まれているか	5

3	実績	④	・デジタル庁選定の自治体窓口 DXSaaS を活用した窓口支援システムの契約実績（構築中を含む）があるか	5
		⑤	・住民記録システム等との連携実績があるか	5
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 ・PCやタブレット端末及び周辺機器の機器選定及び台数が明確になっているか	5
		⑦	・個人情報を取り扱う上での適切なセキュリティ管理や障害対策が示されているか ・システム構成を明確に示し、全体像や役割分担及び一連の流れが分かりやすい企画提案であるか	5
5	システム機能	⑧	・機能要件や詳細機能要件・非機能要件について具体的かつ有用な提案が示されているか	10
		⑨	・操作支援により、職員が使いこなせる企画提案であるか ・利用事例から、職員の業務効率向上や組織の体制強化をイメージできる企画提案であるか	10
6	研修・運用保守	⑩	・システム利用者に考慮した研修計画となっているか	5
		⑪	・運用保守の内容が納得できる提案であるか ・本市の作業負担が少なく、作業しやすい提案であるか	10
7	プレゼンテーション・追加提案	⑫	・プレゼンテーションの説明が納得できるものか ・責任者の応対が信頼をおけるものか ・ヒアリングに対する回答が的確であるか	5
		⑬	・システム導入後の業務改善や有用な追加提案が示されているか	10
8	見積価格	⑭	・見積価格（上限額との比較）	10

11 プロポーザル実施スケジュール

本プロポーザルは、次のスケジュールで実施する。

■実施スケジュール

公募型プロポーザル実施公告	令和6年7月8日（月）
参加表明書の提出期限	令和6年7月23日（火）
参加資格審査結果の通知	令和6年7月24日（水）
実施要領や参考仕様書等への質疑受付期限	令和6年7月31日（水）
実施要領や参考仕様書等への質疑回答	令和6年8月2日（金）
企画提案書等の提出期限	令和6年8月7日（水）
企画提案書の評価・ヒアリング実施	令和6年8月19日（月）予定
選定結果の通知	令和6年8月20日（火）予定

12 契約（受託候補者特定後）

（１）提案内容の調整

受託候補者の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、受託候補者との協議により、内容を修正・変更する場合がある。

（２）契約の締結

選定された受託候補者との協議が整い次第、周南市契約事務規則（平成１５年周南市規則第５１号）に基づいて契約を締結する。なお、参加資格者名簿に未登録の者が受託候補者となった場合は、速やかに入札等に参加するための資格審査申請に係る書類を提出すること。

〔参考〕「周南市が発注する業務委託及び物品調達に係る競争入札等の参加資格に関する要綱」<https://www.city.shunan.lg.jp/uploaded/attachment/96910.pdf>

また、受託候補者との契約締結ができないと判断した場合は、評価点の次点者と契約締結に向けた交渉を行う。

※ 窓口 DXSaaS システムの使用料については、提供事業者と直接契約し、支払うものとする。

13 留意事項

（１）失格事項

参加表明書、企画提案書等の提出された書類について、次の条件のいずれかに該当する場合は、提出書類の全てを無効とし、その者を失格とする。

- ① 提案を行った事業者が、参加資格要件を満たさなくなった場合
- ② 提出書類に不備又は虚偽の記載等があった場合
- ③ 実施要領等で示された提出書類について、提出期日、提出場所、提出方法、書類作成上の留意事項等の条件に適合しない書類の提出があった場合
- ④ 評価の公平性に影響を与えるような不誠実な行為があった場合
- ⑤ ヒアリングに、正当な理由なく欠席した場合
- ⑥ 見積金額が本実施要領に示している事業規模（提案上限額）を超える場合
- ⑦ 公告及び実施要領等に違反すると認められた場合
- ⑧ 前各号に定めるもののほか、著しく信義に反する行為があった場合

（２）その他の留意事項

- ① 企画提案書の作成及び提出、その他プロポーザルに要する経費は、原則として参加者の負担とする。
- ② 緊急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、停止・中止又は取り消すことがある。この場合において、本プロ

ポーザルに要した費用を市に請求することはできない。

- ③ 提出された参加申込書、企画提案書等は返却しない。
- ④ 提出期限後における参加表明書、企画提案書等の差し替え又は再提出は認めない。（市からの指示があった場合を除く。）
- ⑤ 手続において用いる言語及び通貨単位は、日本語及び日本国通貨とする。
- ⑥ 参加表明書の提出後又は企画提案書の提出後に参加を辞退する場合は、速やかに辞退届【様式7】により、担当課へ届け出ること。
- ⑦ 企画提案書等の著作権は、当該企画提案書等を作成した者に帰属するものとする。ただし、市が受託候補者の選定に必要な範囲において、無償で使用（複製、転記又は転写をいう。）することができるものとする。また、情報公開請求があった場合は、周南市情報公開条例（平成16年周南市条例第36号）に基づき公開することがある。
- ⑧ 参加表明者は、本プロポーザルの実施後、不知又は内容の不明を理由として、異議を申し立てることはできない。
- ⑨ 企画提案書に含まれる著作権、特許権など日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した場合、生じた責任は企画提案書の提出者が負うものとする。
- ⑩ 電子メール等の通信事故については、本市はいかなる責任も負わない。
- ⑪ 本市から送付する電子データの資料は、クラウドストレージサービスにより送付する。クラウドストレージサービスより受信できない参加表明者は、本実施要領に示す担当課の窓口で資料を受け取ることとする。