

# 長岡市スマート窓口サービス導入支援業務委託 簡易評価型プロポーザル実施要領

## 1 委託業務の名称

長岡市スマート窓口サービス導入支援業務（以下「本業務」という。）

## 2 目的

当市は、行政手続き・窓口サービスの利便性向上および行政事務の効率化を図り、「市民により便利な市役所」の更なる発展を目指すため、アオーレ長岡総合窓口をはじめとする行政窓口のデジタル化を推進することとしている。

その一環として、必要な手続きの洗い出しをデジタル化しワンストップサービスを進化させるとともに、本人確認書類の読み取りや市保有データの活用、職員の聞き取り等により、最小限の書類記入で申請・手続きが完結する長岡市スマート窓口サービスを提供し、「書かない！ 待たない！ 簡単・便利・親切な窓口」を実現することを目的とする。

## 3 業務の概要

### (1) 内容

別紙「長岡市スマート窓口サービス導入支援業務委託仕様書」のとおり

### (2) 期間

委託契約締結の日から令和6年3月31日まで

## 4 本プロポーザル関係書類

本プロポーザルに係る関係書類は以下によるものとする。

### (1) プロポーザル実施要領

・長岡市スマート窓口サービス導入支援業務委託簡易評価型プロポーザル実施要領（本書）

### (2) 委託仕様書

・長岡市スマート窓口サービス導入支援業務委託仕様書

### (3) 様式

- ・様式1 簡易評価型プロポーザル参加表明書兼誓約書
- ・様式2 誓約書
- ・様式3 会社概要
- ・様式4 簡易評価型プロポーザルに関する質問書
- ・様式5 プロポーザル参加辞退届
- ・様式6 企画提案書表紙
- ・様式7 提案見積書
- ・様式8 機能要件一覧表

## 5 事業者選考

簡易評価型プロポーザル方式により選考する。

## 6 提案上限額

(1) 導入支援業務に係る費用

4,000,000 円（消費税及び地方消費税を含まない）

(2) スマート窓口に係る各種サービスの利用（運用・保守含む）に係る費用

4,920,000 円（消費税及び地方消費税を含まない）（12 か月総額：毎月払／別途調整）

※この金額は契約予定額を示すものではない。

## 7 参加資格

本プロポーザルの参加者（以下「参加者」という。）は、次に掲げる要件をすべて満たしていなければならない。

(1) 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者であること。

(2) その役員に次のア又はイのいずれかに該当する者がいないこと。

ア 破産者で復権を得ない者

イ 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から2年を経過しない者

(3) この公告の日において、本市から入札参加資格に係る指名停止を受けていないこと。

(4) この公告の日以後に、民事再生法（平成11年法律225号）に基づき、再生手続開始の申立てがされていない者であること。

(5) この公告の日以後に、会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき、更生手続開始の申立てがなされていない者であること。

(6) 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及びその利益となる活動を行う者でないこと。

(7) JIS Q 27001（ISO27001, ISMS：情報セキュリティマネジメントシステム）又は JIS Q 15001（プライバシーマーク：個人情報保護マネジメントシステム）の認証を取得していること。

(8) 宗教活動や政治活動を主たる目的とする者でないこと。

## 8 参加者の失格

参加者が次のいずれかに該当する場合は無効、失格とする。

(1) 参加資格要件を満たさないことが判明した場合。

(2) 契約締結までに参加資格要件を満たさなくなった場合。

(3) 提案見積額が提案上限額を超えている場合。

(4) 企画提案書等に虚偽の内容が記載されていると認められた場合。

(5) 本プロポーザルの審査又は本業務の契約等に影響を与える工作等、不正な行為があっ

たと認められた場合。

## 9 プロポーザルへの参加

本プロポーザルへの参加を希望する事業者は、次により必要書類を提出すること。

提出書類	(1) 様式1「簡易評価型プロポーザル参加表明書兼誓約書」 (2) 様式2「誓約書」 ※本市の入札参加資格名簿に登録済みの者は提出は不要 (3) 様式3「会社概要」 (4) 情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 認証登録証の写し、又はプライバシーマーク登録証の写し
提出方法	(1)、(3)及び(4)は電子メール、(2)は持参又は郵送で提出すること。 ※電子メール送信後、提出先に電話で受信を確認すること。
提出先	長岡市DX推進部行政DX推進課 電子メール：itp@city.nagaoka.lg.jp 住所：〒940-0084 長岡市幸町2丁目1番1号 幸町庁舎5階 電話：0258-39-2205
提出可能時間	平日の午前9時から午後4時まで（持参の場合）
提出期限	令和5年5月2日（火曜日）午後4時まで（必着）

## 10 質問の受付及び回答

参加表明書兼誓約書を提出した事業者は、本プロポーザルについて質問がある場合は、以下により質問書を提出すること。

なお、受付期限までに到着しなかった質問及び口頭による質問については、いかなる場合であっても回答しない。

提出書類	様式4「簡易評価型プロポーザルに関する質問書」
提出方法	電子メール ※電子メール以外の方法による質問は受け付けない。 ※電子メール送信後、提出先に電話で受信を確認すること。 ※複数の質問がある場合は、適宜行を追加し、1枠に1件の質問を記載すること。
提出先	項番9に同じ
受付期限	「簡易評価型プロポーザル参加表明書兼誓約書」を提出した日から令和5年5月10日（水曜日）午後4時まで
質問の回答	次の期限までに、同参加表明書兼誓約書を提出した者全員に、質問者名を伏して電子メールにより回答する。 令和5年5月16日（火曜日）

## 11 参加表明書兼誓約書提出後の辞退について

「簡易評価型プロポーザル参加表明書兼誓約書」提出後にプロポーザル参加を辞退する事業者は以下によりプロポーザル参加辞退届を提出すること。

提出書類	様式5「プロポーザル参加辞退届」
提出方法	電子メール ※電子メール送信後、提出先に電話で受信を確認すること。
提出先	項番9に同じ
提出期限	令和5年5月19日（金曜日）午後4時まで（必着）

## 12 企画提案書等の提出

「参加表明書兼誓約書」を提出した事業者は、次により企画提案書等を提出すること。

### (1) 提出書類

ア 企画提案書は次に掲げる書類で構成すること。

提出物		提出部数
様式6	「企画提案書表紙」	正本1部 副本8部
様式任意	「企画提案書」	
様式8	「機能要件一覧表」	
様式任意	「必要機器等に係る参考見積書」	
様式3	「会社概要」（項番9提出書類と同一のもの）	

### イ 提案見積書

提出物		提出部数
様式7	「提案見積書」	正本1部

### ウ 電子データ

上記アの電子データを、電子メールで提出すること（提出先は項番9に同じ）。なお、電子データのファイル形式は、特に指定がある場合を除き、PDFフォーマット形式とすること。

### (2) 提出方法

提出方法	持参又は郵送（配達確認ができるものに限る。提出期限までに必着のこと。） ※郵送の場合は、提出先に電子メール又は電話で郵送した旨を連絡すること。
提出先	項番9に同じ
提出可能時間	平日の午前9時から午後4時まで（持参の場合）
提出期限	令和5年5月19日（金曜日）午後4時まで（必着）

### 13 企画提案書及び各種書類の作成方法及び留意事項

#### (1) 全般

ア 企画提案書及び関係書類は 12 (1) アに記載の順番に並べ、簡易製本（A4 サイズ、縦・左綴じ又は横・上綴じ）すること。

イ 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）に定めるもので、通貨単位は円、時刻は日本標準時とする。

ウ 使用する様式は、別に定めのある場合を除き、規定の様式を使用すること。

#### (2) 様式 6「企画提案書表紙」

必要事項を記載すること。

#### (3) 様式任意「企画提案書」

別紙「長岡市スマート窓口サービス導入支援業務委託仕様書」を熟読の上、下記内容を満たす提案書を作成してください。

ア 本市固有の環境や特性、条件等を十分に踏まえ、次の内容を記載すること。ただし、記載する順序、構成等は任意とする。

##### (ア) 実績・体制

- ・本事業と類似した事業実績
- ・本業務への取組体制（担当者、担当者の業務経歴、経験年数等）

##### (イ) 導入支援

- ・運用開始までのスケジュール、進捗・課題管理及び提案事業者と本市の作業分担
- ・職員研修の構成・概要等
- ・スマート窓口サービス導入に係る支援の内容・実施方法等

##### (ロ) スマート窓口サービス

- ・スマート窓口サービスの全体像・特徴等（機能要件の充足状況を含む）
- ・スマート窓口サービスの運用に要する機器・サービス・ネットワーク等の構成
- ・スマート窓口サービス導入後の具体的な窓口運用イメージ
- ・申請者の顧客体験価値を向上させるための工夫・提案
- ・窓口対応や事務処理の職員負担（特に住民異動等の手続が集中する繁忙期（3 月～4 月）の職員負担）を軽減させるための工夫・提案
- ・導入後の円滑な運用を実現するための工夫・提案
- ・自治体情報システムの標準化（ガバメントクラウドへのリフトを含む）への対応方針及び同システムとの前方連携・後方連携など標準化後の構想

##### (ハ) その他

- ・本事業を効率的・効果的に実施するための独自性のある提案

イ 用紙は A4 版とし、縦置き横書き（左綴じ）両面印刷又は横置き横書き（上綴じ）両面印刷とすること。ただし、図表等の表現の都合上、用紙の方向を一部変更したり、記述方向を一部縦としたりすることは差し支えない。

ウ ページ数 30 ページまでとし、ページ番号は各ページの下部中央に、目次を除いた部分を通し番号とすること。A3 サイズについては 2 ページカウントとする。なお、

表紙及び目次は枚数に含めない。

エ 文字のポイントは、原則として 10.5 ポイント以上とし、見やすさ、分かりやすさを心がけること。

オ 企画提案書に記載する内容は、全て本業務における実施義務事項として参加者が提示するものであることに留意すること。なお、実施義務事項でなく、参考として記載が必要な場合には、【参考】と明示し、記載する用紙を分けるなど、混同する可能性を排除すること。

#### (4) 様式 8「機能要件」

様式 8 の「区分」及び「備考」に、下記のとおり各機能要件の対応状況等を記載すること。

ア 標準機能として搭載している項目は「◎」を記載すること。

イ 標準機能として搭載していないが、運用にて対応可能な項目は「○」を記載し、備考欄に対応方法を記載すること。

ウ 標準機能として搭載していないが、有償オプション等にて対応可能な項目は「△」を記載し、備考欄に対応方法及び費用を記載すること。

エ ア、イ、ウのいずれにも該当せず、対応できない項目は「×」を記載すること。なお、当該項目が必須項目である場合は、実現可能な代替案等を検討し、備考欄に記載すること。

#### (5) 様式任意「必要機器等に係る参考見積」

スマート窓口サービスの運用に要する機器等について、企画提案書の内容に基づき品目及び数量を具体的に列挙するとともに、参考価格を記載すること。

なお、手続案内票及び申請書等は、既設のネットワークプリンターから出力することを想定している。

#### (6) 様式 3「会社概要」

参加者の会社概要を記載すること。

### 14 提案見積書の作成方法及び留意事項

- (1) 提案見積書は封筒に入れて封かんして提出すること。
- (2) 必ず代表者印を押印すること。
- (3) 消費税及び地方消費税は含まないこと。
- (4) 本業務にかかる一切の業務に関する費用を記載すること。

### 15 企画提案書等の提案条件及び留意事項

- (1) 参加者は、「4 本プロポーザル関係書類」に記載されている一切の記載内容に同意したものとみなす。
- (2) 参加者は、実施要領等の内容や決定事項について、不明確、錯誤等による異議の申立てを行うことはできない。
- (3) 企画提案書等について、提出方法、提出先及び提出期限に適合しなかった場合は本プ

ロポーザルに参加できない。ただし、公共交通機関のダイヤの乱れにより、提出期限を過ぎたものは、遅延が参加者に起因するものではなく、かつ公共交通機関が発行する遅延証明書が添付された場合にのみ受け付けることとする。

- (4) 提出期限以降の企画提案書等の差し替え及び再提出は認めない。
- (5) 企画提案書等の提出は、1参加者あたり1提案のみとする。
- (6) 企画提案書に記載した本業務に携わる従事者等は、病休、死亡、退職等の特別な場合を除き、変更できない。
- (7) 企画提案書等に記載された項目については、原則として契約時の仕様に反映する。
- (8) 企画提案書等に記載された内容は、受託後に追加費用を伴わず実施する意思があるものとみなす。
- (9) 提出された企画提案書等の内容について、本市より問合せを行う場合がある。問合せを受けた場合には、速やかに回答すること。

## 16 プレゼンテーションの実施

企画提案書の内容を確認するため、次のとおりプレゼンテーションを実施する。

- (1) 日程（予定）  
令和5年5月30日（火曜日）
- (2) 会場  
調整中（企画提案書等を提出した全参加者へ後日連絡）
- (3) 実施方法（予定）
  - ア プレゼンテーション…30分<sup>\*1</sup>
  - イ 質疑応答…20分程度<sup>\*2</sup>
    - <sup>\*1</sup> 30分を経過した時点でプレゼンテーションが終了していない場合でも、その時点で終了すること。
    - <sup>\*2</sup> 企画提案書等を提出した参加者数に応じて、質疑応答の時間は変動する可能性がある。
- (4) 留意事項
  - ア プレゼンテーションの日程及び実施方法等の詳細については企画提案書を提出した全参加者に対して、企画提案書の提出期限後に通知する。
  - イ プレゼンテーションは、当該業務を実施する者が行うこと。ただし、質疑応答に関してはその限りではない。
  - ウ 既に提出された企画提案書に記載された内容（文章、図、表、画像、スケッチ等）を基に要点のみを端的に説明すること。
  - エ プレゼンテーションでは、以下の内容を含むデモンストレーションを実機を用いて実施すること。なお、通信環境やデータ連携等の制約により会場での実施が難しいものについては、動画の再生で代えることを可とする。
- (7) 窓口支援機能
  - ① 任意のライフイベントについて、登録された設問を端末の画面に表示し、その回

答内容に基づき必要な手続を洗い出す機能

- ② マイナンバーカードを用いて、基本四情報等を取得する機能
- ③ 事前申請の画面遷移例、及び事前申請された情報を格納した QR コード等を読み取りにより情報を復元する機能
- ④ その他申請書作成支援に係る職員負担を軽減する機能（あれば）
- ⑤ 端末にて入力された申請情報や設問への回答を、あらかじめ取り込んだ申請書に反映し、印刷する機能

(イ) 管理機能

- ① 申請フォームを作成・メンテナンスする機能
- ② 申請データを CSV 形式でエクスポートする機能
- ③ 指定した条件に該当する申請データを抽出し、一覧表示する機能

オ 既に提出された企画提案書等の差し替え、追加は認めない。誤字脱字等がある場合には、プレゼンテーション時に説明すること。

カ 参加者のプレゼンテーションへの出席者総数は 5 名以内とする。

キ プレゼンテーション及び質疑応答の内容は録画、録音する。なお、プレゼンテーション・ヒアリングにおいて参加者が発言した内容は、原則として契約に反映する。

## 17 最優秀者の選定

別紙「簡易評価型プロポーザル提案書評価要領（スマート窓口サービス導入支援業務委託）」のとおり

## 18 選考結果通知

- (1) 選考結果は、参加者全員に通知する。
- (2) 不採用の通知を受けた参加者は、通知を受けた日から起算して 5 日以内（土曜日、日曜日及び祝日を除く）にその理由の説明を書面で求めることができる。

## 19 その他留意事項

- (1) このプロポーザルの参加に要する経費は、全て参加者の負担とする。
- (2) 提出された企画提案書は返却しない。
- (3) 提出された企画提案書の著作権は、参加者に帰属する。ただし、本市がこのプロポーザルの結果の報告等に必要となる場合は、提出書類の内容を無償で使用できるものとする。
- (4) 提出された企画提案書等は、このプロポーザル以外の目的には使用しない。
- (5) このプロポーザルに係る情報公開請求があった場合は、長岡市情報公開条例（平成 7 年長岡市条例 33 号）に基づき公開する。