

宝塚市窓口支援システム調達業務  
提案募集要項

令和5年（2023年）8月  
宝塚市

## 目次

1	趣旨	1
2	企画提案募集の概要	2
3	応募資格	2
4	参加申請の提出	3
5	参加申請に関する質疑応答	3
6	提案書提出及びプレゼンテーション	4
7	留意事項	5
8	調達仕様書に関する質疑応答	5
9	提案上限額	6
10	提案募集及び契約までのスケジュール	6
11	応募に要する費用	6
12	選定方法	6
13	結果の通知	7
14	優先交渉権者決定後の取り扱い	7
15	配布資料	7
16	失格条項	8
17	その他	8

# 1 趣旨

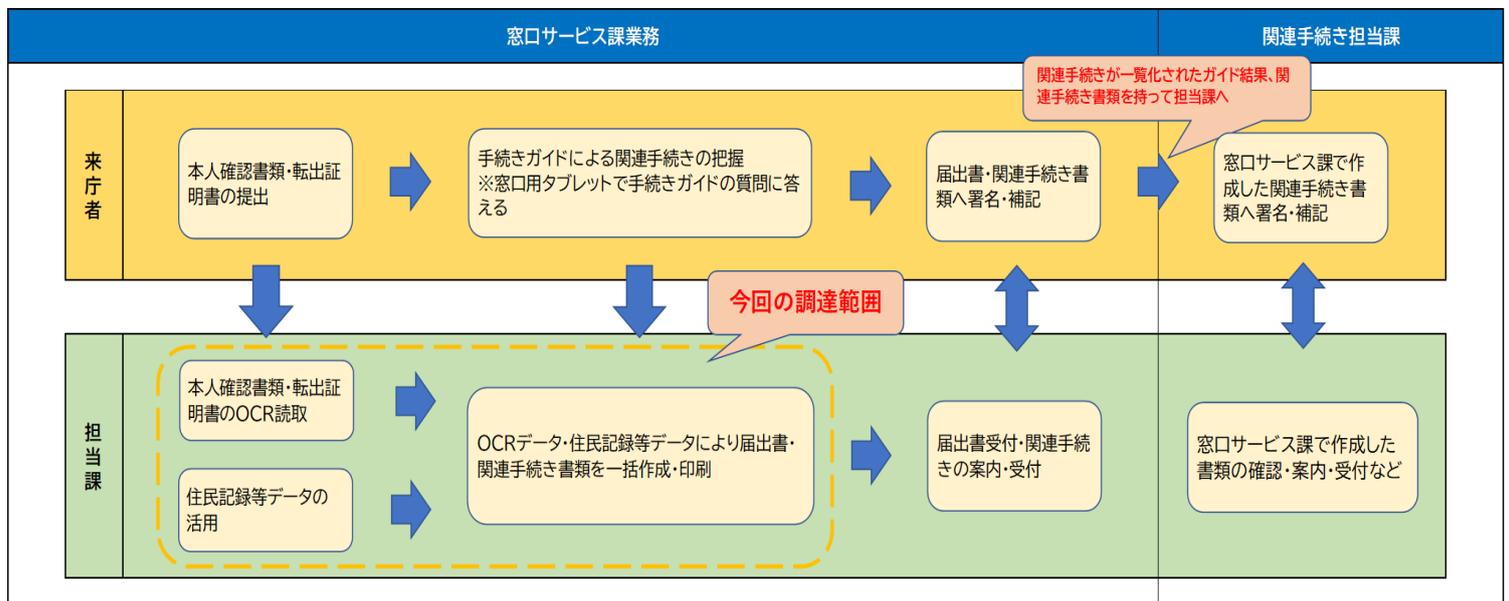
本市は平成17年に総合窓口を導入しているが、来庁者は複数の申請書類への氏名や住所など、何度も同じ情報を記載する必要があり、手続きに時間を要することから不満を感じている。他方、職員は、来庁者のライフイベントに応じて、適切な手続きを案内する必要があるが、案内が必要な手続きは個々に異なり、かつ多岐にわたるため、窓口担当職員の習熟と育成に時間がかかっている。

現在、申請書事前作成システムを導入し、窓口における記載時間の短縮を図っているが、住民異動と証明発行の一部に留まっている。また、おくやみ手続きについては総合案内のため、手続きに関するガイドサービスを利用することで適切な案内を行うとともに、申請書については、可能な限り一括作成しているが、Excel活用に留まっている現状にある。

本調達においては上記課題のうち、複数の申請書類への記載が必要であり、手続きに時間がかかっている点に着目し、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、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も図り、窓口での手続き及び待ち時間を短縮させる「書かない窓口」を実現するものである。（下図、イメージ図参照）

なお、本調達業務の実施にあたっては、価格のみではなく事業者に係る業務実績、専門性、技術力、企画力、創造性等を勘案し、総合的な見地から判断して最適な事業者と契約を締結することから、プロポーザル方式により契約の相手方となる候補者（以下「契約候補者」という。）及び契約候補者の次に契約の相手方となる候補者を選定するものとする。

（「窓口支援システム」イメージ図）



## 2 企画提案募集の概要

### (1) 募集業務名

宝塚市窓口支援システム調達業務

### (2) 募集業務内容

本人確認書類・転出証明書の OCR 読み取りと、住民記録等データの活用により、届出書・関連手続き書類を一括作成・印刷できる「窓口支援システム」を調達する業務の提案募集を行う。

システムにおいて利用する本市の環境は「別添 1：本市端末環境」に示すとおりである。システムを利用するために新規に必要な機器については、本提案内容に含め、テスト運用（2月中旬予定）開始までに納品すること。

また、本市が保有する住民記録等データとの連携も想定している。連携構築費用は、本市が契約している既存情報システムを所管するベンダーと調整のうえ、窓口支援システム側で必要となる費用、既存情報システム側で必要となる費用の両方を提案内容に含めること（既存情報システムを所管するベンダーの問い合わせ先は、質疑で問い合わせること。）。

なお、連携構築に関して、既存情報システムを所管するベンダー側の作業については、本市が当該ベンダーと契約締結を行う予定である。

### (3) 提出先

宝塚市 市民交流部 市民生活室 窓口サービス課

〒665-8665

宝塚市東洋町1番1号

TEL：0797-77-2050（直）

電子メール：m-takarazuka0026@city.takarazuka.lg.jp

## 3 応募資格

- (1) 宝塚市入札参加資格者名簿に登載されていること。
- (2) 宝塚市指名停止基準に基づく指名停止措置を受けていないこと。
- (3) 地方自治法施行令第167条の4に該当していないこと。
- (4) 宝塚市暴力団の排除の推進に関する条例（平成24年条例第6号）第2条第3号に該当しないこと。
- (5) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者であること。
- (6) 提案事業者自身、又は提案事業者に所属する事業所が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又は ISMS 適合性評価制度（ISO27001）の認証を取得していること。

#### 4 参加申請の提出

本事業に参加しようとするものは、次の申請書類を提出期限までに提出しなければならない。

(1) 提出期限

令和5年（2023年）8月30日（水）午後5時まで

(2) 提出書類

No.	必要書類	様式	部数	内容
1	参加申請書	様式1	1ファイル (PDF)	代表者印を押印し提出すること。
2	会社概要	様式2	1ファイル (Excel)	会社概要の資料を提出すること。
3	セキュリティに関する認証取得の写し	-	1ファイル (PDF)	プライバシーマーク又は ISMS 適合性評価制度（ISO27001）の認証

(3) 提出先

「2 (3) 提出先」の電子メールアドレス

(4) 提出方法

提出書類は、電子ファイルを上記部数のとおり、「2 (3) 提出先」の電子メールアドレスに送信すること。

※ファイル転送サービスは使用不可。

※ファイルにパスワードを設定する際は Zip 形式の圧縮ファイルに設定すること。

※到達確認の電話連絡を提案事業者が行うこと。（閉庁日を除く月曜日から金曜日、午前9時から正午まで及び午後1時から午後5時まで）

(5) 電子メールのタイトル

「宝塚市窓口支援システム調達業務 参加申請【事業者名】」とすること。

(6) 審査結果

参加申請されたすべての提案事業者に対し、令和5年（2023年）9月1日（金）までに電子メールにより連絡した上、文書で結果を通知する。

#### 5 参加申請に関する質疑応答

(1) 質疑期限

令和5年（2023年）8月25日（金）午後5時まで

(2) 提出先

「2 (3) 提出先」の電子メールアドレス

(3) 質疑方法

ア 質問書（様式7）の Excel ファイルを送信すること。

イ ファイル転送サービスは使用しないこと。

ウ ファイルにパスワードを設定する際は Zip 形式の圧縮ファイルに設定すること。

エ 到着確認の電話連絡を提案事業者が行うこと。（閉庁日を除く月曜日から金曜日、午前9時から正午まで及び午後1時から午後5時まで）

(4) 電子メールのタイトル

「宝塚市窓口支援システム調達業務参加申請質疑【事業者名】」とすること。

(5) 回答方法

回答は、令和5年（2023年）8月28日（月）までに参加申請書を提出している者すべてに回答するとともに市ホームページに掲載するものとする。なお、質疑を行った事業者名は原則として公表しないものとする。

## 6 提案書提出及びプレゼンテーション

参加申請の結果が「可」となった者について提出すること。

### (1) 提出期限

提案書の提出期限 : 令和5年(2023年)9月13日(水)午後5時まで  
 プレゼンテーション日時: 令和5年(2023年)9月21日(木) 予定

### (2) 提出書類

- ア 提出書類は各者1案とする。
- イ 提出書類の種類及び提出部数は下記の通り。

提出物	様式	部数	内容
提案提出書	様式3	1部	代表者印を押印し提出すること。
類似業務実績調書	様式4	1部	提案事業者が遂行した本事業と類似する業務と、その現状を記載したものを提出すること。(匿名の記載については評価対象外となるため、注意すること。)
見積書	様式5-1 ～ 様式5-4	1部	正式見積書(代表者印を押印したもの)として、提案書の内容で作成したものを提出すること。
情報システム 開発スケジュール	様式6	1部	様式6の記載例にしたがって、開発スケジュールを記載して提出すること。
提案書記載項目対応表	様式8	1部	「6(4)企画提案書の様式及び内容」のとおり。
企画提案書	任意	1部	「6(4)企画提案書の様式及び内容」のとおり。
要件一覧	様式9	1部	対応内容を記載して提出すること。 なお、提案するシステムの詳細機能要件書を別途提出すること。(ページ数は問わない。)
会社概要	様式2	1部	参加申請時にメールにて提出したもの

### (3) 提出方法

「2(3)提出先」まで電子データを送付。参加を辞退する場合は、速やかに辞退理由書(様式任意)で連絡すること。提出期限を過ぎた場合は参加を辞退したものとみなす。

### (4) 企画提案書の様式及び内容

#### ア 様式

(ア) 様式の定めがあるものについては様式のとおり。様式の定めのないものについては原則A4版縦、横書きとする。ただし図表等について、必要に応じてA3版横も可とする。A3版の場合は片面で2ページとして数える。

(イ) システム及び機器運用のイメージ図を含めること。

(ウ) 目次を付すこと。

(エ) 表紙、目次等を除き1部につき両面20ページ以内とし、ページ番号を付けること。

#### イ 内容

(ア) 調達仕様書に示す本市の要求事項に固執することなく、提案事業者の知識と経験を活用して、留意事項や指摘点を示すなど、本業務が最大限の成果を上げるための提案を行うこと。

(イ) 調達仕様書の内容に基づき、審査評価項目(別紙3)に従って項目順に漏れなく企画提案書に記載すること。なお、提案書記載項目対応表(様式8)には各項目の記載ページ(開始～終了)を記載すること。

(ウ) 各項目の記載内容について、調達仕様書に示す要求事項を上回る内容を提案する場合は、

そのポイントが明確に分かるように記載すること。

- (エ) 調達仕様書に記載のない項目で、追加の提案を行う場合は、企画提案書の最後に「追加提案」として記載すること。なお、提案内容により、追加提案としてではなく、既設項目に含めて評価することがある。
  - (オ) 企画提案書の説明は、専門知識を有しない者にも理解できるよう配慮し、図や表を適宜使用するなど、見やすく明確に作成し、専門用語を使用する際は、注釈をつけること。審査評価項目（別紙3）の項目順になっていない場合などを含め、分かりにくい企画提案書は評価できないことがある。
  - (カ) 提案書に関する本市からの質疑は令和5年9月19日（火）までに行うものとし、本市質疑への提案事業者の回答はプレゼンテーション当日に行うものとする。
- (5) プレゼンテーションに関して
- ア 時間
    - 1者あたり70分以内（プレゼン40分、質疑応答30分）以内とする。
  - イ プレゼンテーションの手段
    - 当日実演
    - または
    - 事前作成したプレゼンテーション動画の再生（※）
    - ※「Windows Media Player 12」で再生可能なもので40分以内（ファイル形式は任意）
  - ウ プレゼンテーションの内容
    - (ア) 提案内容の概要説明、機器を利用したデモンストレーション、PRポイント、追加提案（任意）を含めたものとする。
    - (イ) プレゼンテーションの内容は提出した提案書の内容に基づき、提案書の内容を変更することは認めない。（追加提案を除く）
    - (ウ) プレゼンテーションの提案内容は契約時の仕様を含めるものとする。

## 7 留意事項

- (1) 企画提案書はプロジェクト責任者が作成し、プレゼンテーションについてもプロジェクト責任者が実施すること。
- (2) 企画提案書では提案事業者の会社名等を識別できるような記載は行わないこと。
- (3) 提出書類に関する変更、差し替え又は再提出は認めない。ただし、宝塚市が認めた場合はこの限りではない。
- (4) 提出書類に使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- (5) 提出書類については事業者選定の目的のみに使用し、他の目的には使用しないものとする。なお、返却は行わない。
- (6) 提出書類の内容について、宝塚市より問い合わせを行う場合がある。

## 8 調達仕様書に関する質疑応答

- (1) 質疑期限
  - 令和5年（2023年）9月5日（火）午後5時まで
- (2) 提出先
  - 「2（3）提出先」の電子メールアドレス
- (3) 質疑方法
  - ア 質問書（様式7）のExcelファイルを送信すること。
  - イ ファイル転送サービスは使用しないこと。
  - ウ ファイルにパスワードを設定する際はZip形式の圧縮ファイルに設定すること。また、到着確認の電話連絡を提案事業者が行うこと。（閉庁日を除く月曜日から金曜日、午前9時から正午まで及び午後1時から午後5時まで）

(4) 電子メールのタイトル

「宝塚市窓口支援システム調達業務仕様書質疑【事業者名】」とすること。

(5) 回答方法

回答は、令和5年(2023年)9月7日(木)までに参加資格を有する提案事業者に対して、全ての質問内容及び回答を参加申請書(様式1)に記載された電子メールアドレス宛に送信するものとする。質疑を行った事業者名は原則として公表しないものとする。

(6) 留意事項

質疑応答の回答内容は、本事業調達仕様書の追加、又は修正と見なすものとする。

## 9 提案上限額

事業費総額 45,000,000円(税込)

- ・提案金額にはシステム導入に係る経費(インシヤルコスト)を積算し示すこと。
- ・提案金額にはサービス利用料等の運用保守経費等(ランニングコスト)を示すこととし、導入年度(令和5年度)において、令和7年度末までの25か月分に係るサービス利用等の運用保守パックを一括調達する前提で積算すること。
- ・消費税は10%で計算すること。
- ・上記金額は契約時の予定価格を示すものではなく、企画内容の規模を示すものである。
- ・提案にあたっては、提案金額(インシヤルコスト及びランニングコストの合計額)が上記事業費総額を超えないものとする。

### 10 提案募集及び契約までのスケジュール(表内の日付はすべて令和5年(2023年))

質疑受付(参加申請)	提案募集要項の公告日～8月25日(金)まで
質疑(参加申請)に対する回答	8月28日(月)
参加申請期限	8月30日(水)まで
参加申請審査結果通知 (プレゼン日程通知)	9月1日(金)
質疑受付(調達仕様書)	提案募集要項の公告日～9月5日(火)まで
質疑(調達仕様書)に対する回答	9月7日(木)
提案書提出期限	9月13日(水)まで
提案書に関する質疑 (質疑への回答はプレゼン当日)	9月19日(火)まで
プレゼンテーション	9月21日(木) 予定
審査結果通知・優先交渉権者決定	9月28日(木) 予定
契約事務交渉	9月29日(金) 予定

※スケジュールについては、宝塚市の都合により変更する場合があります。

#### 11 応募に要する費用

応募に要する費用は提案事業者の負担とする。

#### 12 選定方法

##### (1) 優先交渉権者の選定審査について

ア 提出書類及びプレゼンテーションによる審査を行い、最も高い評価を得た提案事業者1者を優先交渉権者と決定し、詳細の協議を開始する。(詳細は、審査実施要領(別紙2)を参照)

なお、協議が合意に至らなかった場合は次順位の提案事業者と協議に入るものとする。

イ 優先交渉権者にならなかった提案事業者は、その理由について通知日の翌日から起算して7日以内に「2(3)提出先」へ説明を求めることができるものとする。

##### (2) 審査基準について

- ア 審査は、内容点及び価格点等を合計し、総合的に評価を行って選定するものとする。詳細は、提案審査基準（別紙1）及び審査評価項目（別紙3）を参照すること。
- イ 本プロポーザルに関して、提案事業者が1者のみの場合であっても、提案内容の審査を行い、選定の可否を決定する。

### 1.3 結果の通知

審査結果は、電子メールにより通知する。  
通知は、令和5年（2023年）9月28日（木）を予定。

### 1.4 優先交渉権者決定後の取り扱い

- (1) 宝塚市は、協議の整った者を契約候補者とし、協議結果の内容を宝塚市の導入するシステムとして採用する予定である。
- (2) 契約について
  - ア 契約には、次に掲げる内容を含む。
    - ①システム構築・操作研修業務の委託
    - ②運用保守含むサービス利用料（システム稼働後25か月分）
      - ※システム稼働日から令和8年（2026年）3月31日までをサービス利用等の対象期間とする運用保守に係る経費を、システム導入時に一括して支払う予定
      - ※上記対象期間経過後のサービス利用等の運用保守に係る経費については、令和11年（2029年）2月28日までの期間において本市の予算が確保できる範囲内で、別途協議の上、契約内容を調整する。
  - イ 契約期間  
契約締結日から令和6年（2024年）3月31日まで
  - ウ スケジュール
    - ①令和5年（2023年）10月契約締結（予定）構築開始
    - ②令和6年（2024年）3月（下旬）稼働予定

### 1.5 配布資料

#### (1) 配付資料一覧

##### 提案募集要項

別紙1 提案審査基準

別紙2 審査実施要領

別紙3 審査評価項目

##### 宝塚市窓口支援システム調達業務仕様書

別添1 本市端末環境

別添2 秘密保持に関する特記仕様書

別添3 セキュリティ誓約書（二者及び三者）

様式1 参加申請書

様式2 会社概要

様式3 提案提出書

様式4 類似業務実績調書

様式5-1 見積書

様式5-2 費用内訳（イニシャルコスト）

様式5-3 費用内訳（ランニングコスト）

様式5-4 機器・ソフトウェア一覧

様式6 情報システム開発スケジュール

様式 7	質問書
様式 8	提案書記載項目対応表
様式 9	機能要件一覧

- (2) 配付資料の一部について変更する場合は、配布した提案事業者全てに変更後の資料を再送付するものとする。

## 1.6 失格条項

本プロポーザルの提案事業者又は提出された企画提案書等が、次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- (1) 提出書類の提出方法、提出先、提出期限が、本要項に適合していない場合
- (2) 提出書類の作成形式内容等が、本要項に適合していない場合
- (3) 提出書類の提出期限後に見積書の金額を訂正した場合
- (4) 虚偽の申請を行い、参加資格を得た場合
- (5) プロポーザル手続の過程（本要項の配布開始日から、優先交渉権者と合意に達するまで）で、「3 応募資格」の規定に抵触することが明らかとなった場合
- (6) 審査の公平性に影響を与える行為があった場合
- (7) 他の提案事業者と提案内容について相談を行った場合
- (8) 見積書の金額が、提案上限額を超過している場合
- (9) 「様式 9 要件一覧」において、本市が必須項目として設定している項目が一部でも実現できないと判断される場合もしくは記載のない場合

## 1.7 その他

- (1) 提出期限後の書類の差し替え及び再提出は認めない。
- (2) 提出書類に虚偽の記載をした場合は、当該書類を無効とするとともに、指名停止措置を行うことがある。
- (3) 契約候補者の提出書類に書かれた内容は本事業の契約の基本とする。
- (4) 契約候補者の提出書類の内容は、宝塚市と当選事業者との協議のうえ変更することがある。
- (5) 宝塚市情報公開条例に基づく公開請求があった場合は、原則として公開の対象文書となります。ただし、公開により、その者の権利、競争上の地位その他利益を害すると認められる情報は非公開となる場合がありますので、この情報に該当すると考える部分がある場合には、あらかじめ文書により申し出てください。なお、本プロポーザルの受託候補者選定前において、決定に影響が出るおそれのある情報については、決定後の公開とします。
- (6) 提出書類の作成のために宝塚市より受領した全ての資料は、宝塚市の了解なく公表又は使用することを禁止する。
- (7) 提出書類は返還しないとともに、本事業以外の用途には提案事業者が無断で使用しない。
- (8) 書類の作成、提出及びその説明に係る費用は、提案事業者の負担とする。