

湧水町書かない窓口システム導入業務委託

公募型プロポーザル実施要領

この要領は、湧水町が実施する書かない窓口システム導入業務委託（以下、「本業務」という。）の受託事業者を選定するにあたり、本町の業務方針や意向を十分に理解した上で、優れた分析力、企画力、経験、実績等を有する事業者をプロポーザル方式により選定するために必要な事項を定めるものとする。

1 業務及び目的

本町の窓口における各種行政手続きにおいて、住民は氏名・住所等の同一情報を申請書ごとに繰り返し記入する必要があるため、住民の記入負担や窓口滞在時間の長さが課題となっている。特に異動関連手続きやお悔やみ手続きなどのライフイベントに関連する手続きについては、住民記録・戸籍、税務、福祉、子育て、水道など複数の課にまたがる手続きが必要となるうえ、住民自身ではどの手続きが必要なかを判断することが難しい状況にある。

また、申請毎に対応職員が入れ替わるため、引継ぎの不手際や職員の知識や経験の差によって必要な手続きの案内漏れや申請内容の不備が発生し、住民に再度来庁をお願いする場合もある。

これらの課題を解消するため、マイナンバーカード等の本人確認書類の情報を活用し、申請書の自動作成・自動印字等を行う「書かない窓口システム」を導入する。画面の質問に答えることで必要な手続きを判定し、本人確認書類のOCR読込等により氏名や住所などの自動入力を行うことで、複数枚の申請書に対しても全てに自署する必要がなくなる仕組みを構築する。

本事業により、住民の記入負担の解消、手続き漏れの防止、窓口滞在時間の短縮、職員の業務効率化及び窓口業務の質の標準化を図り、住民がより快適で利便性の高い行政サービスを利用できる環境を整備することを目的とする。

なお、本システムは本庁（栗野庁舎）及び支所（吉松庁舎）の2施設に導入するものとする。

2 委託業務

(1) 業務の名称：湧水町書かない窓口システム導入業務委託

(2) 業務の内容：別紙「湧水町書かない窓口システム導入業務委託 仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり

(3) 業務期間

ア システム構築業務：契約日から令和9年3月31日まで

イ 運用・保守業務：システム稼働から令和11年3月31日まで

※令和11年4月以降については年度単位で契約予定

※本業務は地域未来交付金（デジタル実装型）事業として実施するものであり、実装計画期間を含めて令和11年3月31日までの経費を対象とする。

(4) 委託契約金額の上限

30,448,000円（消費税及び地方消費税含む）

ア システム構築業務及び運用・保守業務（令和11年3月31日まで）の合計が上記の金額を超えないこと。

イ 令和11年度以降の年間保守費用は参考見積として別途提示すること。（委託契約金額の上限には含まない。）

3 参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件をすべて満たす者とする。

- (1) 過去5年以内において、本業務の内容と同種の業務、又はこれらに類似する業務を受託し、履行した実績があること。
- (2) 本公告の日から契約締結の日までの間に、指名停止措置を受けていない者であること。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定による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条の規定による再生手続開始の申立てがなされていない者であること。
- (4) 九州管内に主たる本社（本店）又は支店（営業所）を有する者であること。

4 プロポーザル実施スケジュール

- | | |
|----------------------|--------------|
| (1) 実施要領等の公表 | 令和8年5月 1日（金） |
| (2) 参加表明書提出期限 | 令和8年5月15日（金） |
| (3) 質問受付締切日 | 令和8年5月22日（金） |
| (4) 質問に対する回答期限 | 令和8年5月29日（金） |
| (5) 企画提案書等の提出期限 | 令和8年6月 5日（金） |
| (6) プレゼンテーション及びヒアリング | 令和8年6月12日（金） |
| (7) 審査結果通知 | 令和8年6月下旬（予定） |
| (8) 契約締結 | 令和8年6月下旬（予定） |

5 参加表明等

参加を希望する者は、以下により参加表明書を提出すること。

- (1) 提出期限 令和8年5月15日（金） 午後5時まで
- (2) 提出方法 事務局まで持参または電話連絡の上、郵送でもよい。
- (3) 提出書類 参加表明書（様式第1号） 1部

6 質問書の受付及び回答

- (1) 質問期限 令和8年5月22日（金） 午後5時まで
- (2) 質問方法 事務局の電子メールアドレスに送信すること。
メールの件名は、「湧水町書かない窓口システム導入業務委託に関する質問」とすること。また、質問書を送信した場合は、事務局へ電話にてその旨連絡すること。
- (3) 質問様式 様式第6号を用いること。
- (4) 回答方法 令和8年5月29日（金） 午後5時までに、メールで回答する。

7 企画提案書等の提出

企画提案書等を以下の要領で提出すること。

- (1) 提出期限 令和8年6月5日（金）午後5時まで
- (2) 提出方法 事務局まで持参または郵送（簡易書留郵便に限る）
- (3) 提出書類

- ①企画提案書（様式第2号）
- ②会社概要書（様式第3号）
- ③業務実績表（様式第4号）
- ④業務実施体制（様式第5号）
- ⑤業務工程計画（実施スケジュール）
- ⑥見積書1 ※以下の総額とする（消費税込み）

〔システム導入費〕

〔運用・保守費：システム稼働～令和11年3月〕

- ⑦見積書2〔令和11年度以降の年間保守費用〕（消費税込み）

※「自治体窓口 DX SaaS」による構築を提案する場合は、ガバメントクラウド利用料等を含めた年間費用を内訳とともに明示すること。

- ⑧見積積算内訳書（任意様式）

①～⑤は正本1部、副本7部、⑥～⑧は正本1部とする。

- (4) その他留意事項

- ・文字サイズは原則11ポイント以上とすること。
- ・業務工程計画は、本業務について、本町との役割分担を業務内容ごとに記載すること。
- ・見積書は、業務内容ごとに内訳がわかるように記載すること。
- ・見積書の金額が、委託契約金額の上限を超える場合は失格とする。
- ・提出後の企画提案書等の修正は認めない。

8 参加辞退届の提出

参加申込みをした者が、本プロポーザルを辞退する場合は、「参加辞退届」を速やかに事務局へ提出すること。なお、本プロポーザルを辞退した者は、これを理由として以後に不利益な取り扱いを受けるものではない。

- (1) 提出方法 事務局へ持参または電話連絡の上、郵送でもよい。
- (2) 提出期限 令和8年6月5日（金）午後5時まで
- (3) 書類様式 任意様式

9 プレゼンテーション及びヒアリング

企画提案書等の提出後、参加者から企画提案に係るプレゼンテーション及びヒアリング（以下「プレゼン等」という。）を実施する。なお、企画提案書等を提出しても、プレゼン等に参加しなかった場合は失格とする。

- (1) 開催日 令和8年6月12日（金）※予定

※参加表明書の提出締切り後、日程・時間等は別途通知します。

(2) 場所 湧水町役場内

(3) 時間構成 所要時間：50分程度

(プレゼンテーション40分以内、審査員によるヒアリング10分程度)

(4) 留意事項

- ① プレゼンテーションを行う者は、配置予定の管理者もしくは担当者とし、出席人数は5名以内とする。
- ② プレゼン等は非公開とする。
- ③ プレゼンテーションは、企画提案書等に基づき行うものとし、当日の追加資料配布など事前に提出された企画提案書以外の資料を使用しての説明は不可とする。ただし、補足用としてパワーポイント等のプロジェクターの利用は可とする。なお、説明の補足資料（データ）は事前に担当部署に提出し確認を受けること。
- ④ プレゼンテーションでは、本システムの特徴的な機能について、デモンストレーションを行うこと。特に以下の項目について必ず説明すること。
 - ・来庁者の受付から手続完了までの一連の操作方法
 - ・住民異動届の作成及び手続自動判定の操作方法
 - ・他部署への引継ぎ・情報共有の方法
 - ・その他、特にアピールしたい独自機能の操作方法とアピールポイント
- ⑤ プレゼンテーションに使用する機器（パソコン、プロジェクター、スクリーン）は町が準備するが、その他必要なものは提案者が用意するものとする。

10 企画提案審査・通知

(1) 審査

- ① 評価は、審査委員一人につき100点満点とし、委員により評価する。

審査の結果、評価得点の合計が最も高いものを受託候補者とし、契約の交渉を行う。ただし、その者と合意に至らなかった場合には、次に評価得点の高いものから順に交渉を行う。

- ② 同一点数が2人以上となった場合は、見積書1（導入費及び令和10年度までの運用保守費）の金額の低い方を上位とし、次点者についても同様とする。
- ③ 参加者が1者のみの場合においても、プレゼン等を実施し審査を行う。

(2) 評価基準

企画提案書等に対する評価項目及び評価の内容は、以下のとおりとする。

評価項目		評価内容	配点
業務体制評価	業務実施体制・ 業務実績	本業務を適正かつ円滑に遂行できる人員体制であるか。 配置予定者の業務実績は十分か。本業務を適正に執行するために必要な知識やノウハウ、実績が豊富で、本業務に活かすことができるか。	15
提案評価	業務に対する基本姿勢	本町の特性や課題を的確に把握しており、本業務の目的や内容等を十分に理解、認識しているか。	10

	システムの機能・ 利便性	提案するシステムが仕様書の要求機能を満たしており、住民の利便性向上及び職員の業務効率化に資するものとなっているか。	10
	操作性・業務フロー・ ワンストップ化	画面構成や操作方法がわかりやすく、職員が円滑に操作できるものとなっているか。また、複数の窓口担当課にまたがる手続きのワンストップ化（情報連携・進捗管理・部署間引継ぎ等）が実現できる仕組みとなっているか。	15
	基幹系システムとの連携	本町基幹系システムとのデータ連携について、どのような連携方式で実現するか提案内容が適切であるか。また、自治体情報システムの標準化・共通化や、将来的な「自治体窓口DX SaaS」への移行可能性など、今後の制度変更や環境変化に柔軟に対応できる拡張性を有するものとなっているか。	10
	セキュリティ・運用保守	個人情報保護の観点からセキュリティ対策が適切であるか。また、運用保守体制や障害発生時の対応が十分であるか。	10
	その他任意提案	仕様書で任意提案とされている機能（事前申請機能、来庁予約機能、二次元コードによる部署間引継ぎ機能、転出証明書QRコード読取機能等）及び本町の窓口業務改善・住民サービス向上に資する独自の提案内容が、有用性・実現性の観点から適切であるか。	5
	プレゼンテーション評価	提案内容に説得力や理解力があるか。また、質疑に対する的確かつ柔軟に対応しているか。デモンストレーションは分かりやすいか。	10
価格評価	見積金額 （導入費及び令和10年度までの運用保守費）	見積金額（見積書1）は委託契約金額の上限内で、業務執行上適正な価格であるか。 ※配点10点×（提案価格のうち最低価格/提案者の提案価格）小数点以下は四捨五入。	10
	ランニングコスト （令和11年度以降の年間保守費用）	令和11年度以降の年間保守費用（見積書2）について、後年度の財政負担の観点から適正な水準であるか。 ※配点5点×（提案者のうち最低の年間保守費用/提案者の年間保守費用）小数点以下は四捨五入。	5
合 計			100

（3） 審査結果通知

審査結果については、プロポーザルの参加者すべてに文書にて通知する。

なお、審査結果についての異議申し立ては受け付けません。

1 1 契約に関する事項

選定された候補者と業務内容について協議し、契約締結のための仕様書等の調整を行い、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に基づき随意契約により契約を締結する。

なお、受託候補者との間で協議が合意に至らなかった場合は、次に順位の高い参加者を受託候補者として必要な協議を行う。

1 2 その他留意点

- (1) 本要領等に定める条件等に同意の上、参加すること。
- (2) 企画提案書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。
- (3) 提出された企画提案書等は返却しない。
- (4) 本要領や仕様書の事項に違反していること、提出書類の内容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。

1 3 事務局（各種提出先）

湧水町 企画財政課 DX推進室

〒899-6292 鹿児島県始良郡湧水町木場222

電話 0995-74-3111

Fax 0995-74-4249

電子メール densan@town.yusui.kagoshima.jp