

呉市窓口支援システム導入業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領

1 趣旨

本市では、平成28年からライフイベントに伴う手続きのワンストップ化を実施し、その後も、転出手続きのオンライン化や証明書コンビニ交付への対応、証明書発行窓口等への申請書自動印字機器導入などを行ってきた。令和7年10月に各基幹システムの標準化を実施したことを踏まえ、自治体窓口DX SaaSを導入することで、手続き時の来庁者による「手書き」を極力減らし、市民誰にも優しく分かりやすい「書かない窓口」を目指すこととしている。

本実施要領は、本市における自治体窓口DX SaaSの導入を効果的に推進するため、導入支援、環境構築、必要資機材の調達・設置設定等を外部の専門事業者へ委託する呉市窓口支援システム導入業務（以下「本業務」という。）に係る企画提案を広く募集し、最も適切な者を本業務の優先交渉権者として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

呉市窓口支援システム導入業務

(2) 業務実施場所

広島県呉市中央4丁目1番6号ほか

(3) 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水）までとする。

(4) 業務内容

別添「呉市窓口支援システム導入業務仕様書」（以下「仕様書」という。）に定めるところによる。

(5) 提案上限額

103,000,000円（消費税及び地方消費税の額を含む。）

※提案上限額を超えた提案は受け付けない。

※提案上限額は本業務の仕様書の記載内容を実現するために必要な全ての経費とする。

※システム導入初年度の運用費用も提案額に含むものとする。

※本業務で購入する資機材には原則5年間、止むを得ない場合は最低3年間の保守を付保し、保守料は提案額に含むものとする。なお、3年間以上の保守が付保できない資機材については代替機器の確保や保険対応といった代替手段を講じることもできることとする。なお、代替手段にあっても3年間以上の安定稼働が可能な内容とすること。

3 スケジュール

プロポーザル実施要領の公告	令和8年4月10日（金）
質問の受付期限	令和8年4月17日（金）17時まで
質問への回答期限	令和8年4月24日（金）
参加申込関係書類の提出期限	令和8年5月1日（金）17時まで
提案書等の提出期限	令和8年5月8日（金）17時まで
優先交渉権者選定委員会の開催	令和8年5月13日（水）～5月15日（金）のいずれか1日
優先交渉権者の選定結果通知	令和8年5月22日（金）まで

※上記スケジュールは変更する場合がある。

4 参加資格要件

本プロポーザルに参加しようとする者は、次に掲げる要件を全て満たす者とする。なお、複数の企業による共同参加（以下「共同参加」という。）を行う場合には、代表企業と協力企業を定め、参加する全ての企業が要件を満たすこと。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に規定する者に該当しないこと。
- (2) 本実施要領の公告の日時点で「令和7～10年度呉市物品・業務委託等入札参加等有資格業者名簿」に登録されている者であること。
- (3) 本実施要領の公告の日から参加申込関係書類提出日までの間のいずれの日においても、呉市入札参加資格者指名停止要綱（平成9年4月1日実施）に基づく指名停止の措置又は指名停止に至らない事由に関する措置を受けていないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）又は民事再生法（平成11年法律第225号）の規定に基づく更生手続又は再生手続の開始の申立てがなされていないこと。
- (5) 法人に呉市税及び国税（法人税、消費税及び地方消費税）の滞納がないこと。
- (6) 呉市暴力団排除条例（平成24年呉市条例第1号）に定める暴力団と関係する者でないこと。
- (7) デジタル庁が公募した「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DX SaaS提供 ー令和8年度募集ー」の採択を受けた事業者又はその代理店であること。
- (8) デジタル庁が認定した自治体窓口DX SaaSの導入を実施した実績が人口10万人以上の地方公共団体に対して1団体以上、または人口10万人未満の地方公共団体に対して2団体以上あること。なお、提案者がデジタル庁が公募した「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DX SaaS提供 ー令和8年度募集ー」の採択を受けた事業者の代理店である場合には、採択を受けた事業者の導入実績も含めることができるものとする。
※ 導入実績は自治体窓口DX SaaSのシステム構築が完了し、既に稼働開始している案件のみとする。本実施要領の公告の日時点でシステム構築中の受託案件は実績として認めない。

5 質問の受付及び回答

(1) 質問の受付

本実施要領及び仕様書の内容に質問がある場合は、質問書（様式第1号）により、令和8年4月17日（金）17時まで（必着）に、電子メールにて「11 本業務に関する問合せ窓口」に記載するE-mailアドレス宛に提出するとともに、送信確認の電話をすること。

なお、メールの標題は「質問書（業者名）窓口支援システム導入業務」とすること。

(2) 質問への回答

令和8年4月24日（金）までに、質問に対する回答を電子メールで送信し、本市のホームページにおいてもその内容を公開する。なお、質問者名等は公表しない。

質問及び回答の内容は、本実施要領及び仕様書の内容の修正又は追加とみなす。必要に応じて本実施要領及び仕様書の内容に追加して本市のホームページに公開するので必ず確認すること。

質問受付の期限を過ぎた後の質問は、原則として受け付けないが、本プロポーザルに対して重大な影響を与える可能性があるものについては、対応を検討する。

6 参加申込関係書類の提出

本プロポーザルへの参加を希望する者は、次に示す参加申込関係書類一覧表のアからオまでを提出すること。

(1) 参加申込関係書類一覧表

	書類名	様式等	正本	副本
ア	参加申込書兼誓約書	様式第2号 ※単独参加の場合には「単独参加用」を、共同参加の場合には「共同参加用」を使用すること。	○	
イ	会社概要	任意書式 会社名、住所、設立年月、代表者名、資本金、従業員数等を記載すること。会社のリーフレット等でも可とする。 ※共同参加の場合には全ての構成事業者のものを提出すること。	○	
ウ	滞納がないことの証明書	[国税] 国税通則法施行規則別紙第9号書式その3の3 [市税] 滞納のない証明書 (いずれも提出日前3か月以内に作成されたもの) (いずれも写し可) ※共同参加の場合には全ての構成事業者のものを提出すること。	○	
エ	事業実績一覧表及びその添付書類	様式第3号 自治体窓口DX SaaS導入の業務受託実績を記載すること。正本には契約書及び仕様書の写しを添付すること。自治体のプレスリリースや案内ホームページ等、システムが稼働開始していることを確認できる資料を添付すること。	○	
オ	暴力団と関係する者でないことの誓約書兼同意書	様式第4号 ※共同参加の場合には全ての構成事業者のものを提出すること。	○	

(2) 提出手続

提出期限 令和8年5月1日(金) 17時まで(必着)

提出先 「11 本業務に関する問合せ窓口」に記載する窓口

提出部数 正本1部

提出方法 持参又は郵送(送受履歴が追跡可能な方法に限る。)

持参による受付は、閉庁時を除く9時から17時までとし、電話連絡の上、持参すること。

なお、本市が参加資格要件を満たさないと判断した場合は、その旨を通知する。

(3) 参加辞退

参加申込関係書類の提出後に辞退する場合は、提案書の提出期限までに、必ず辞退届（任意様式）を書面で提出すること。

7 提案書等の提出

(1) 提出書類

提出する書類は、次に示す提案書等一覧表のアからキまでとし、原則として日本産業規格 A 列 4 番（以下「A 4 判」という。）又は A 列 3 番（以下「A 3 判」という。）の用紙を使用して横書きで作成すること。なお、A 3 判の書類は A 4 判のサイズに折込み、A 4 判縦の形状になるよう、2 穴ファイル等に編冊して、1 部は提案者名を記載した正本（同表のア～カ）、1 5 部は提案者名（略称やロゴマーク等を含む）を記載していない副本（同表のイ、ウ、オ及びカ）として提出すること。

また、正本と副本のデータを PDF ファイルに変換し、CD-R 又は DVD-R にて提出すること。

<提案書等一覧表>

	書類名	様式等	正本	副本
ア	提案書送付書	様式第 5 号	○	
イ	提案書	任意書式（頁番号を付すこと） 「8 優先交渉権者の選定方法(1) 評価方法」に示す評価項目の順序、内容により漏れなく作成すること。この場合において、目次を作成し、参照先の頁番号を記載すること。	○	○
ウ	プロジェクト推進体制図	任意様式 ※副本には個人名を記載しないこと	○	○
エ	プロジェクトメンバー表	任意様式 仕様書記載の役割については提案の段階で名前を入れること。 自治体窓口 DX S a a S 構築業務への従事経験（担当内容含む）、保有資格について記載すること。	○	
オ	見積書及びその添付書類	様式第 6 号 A 4 判。算出根拠を記した資料（任意書式）も合わせて添付すること。	○	○
カ	機能要件一覧表	仕様書【別紙 1】	○	○
キ	対象業務・帳票一覧	仕様書【別紙 2】	○	○

(2) 提出手続

提出期限 令和 8 年 5 月 8 日（金）17 時まで（必着）

提出先 「1.1 本業務に関する問合せ窓口」に記載する窓口

提出方法 持参又は郵送（送受履歴が追跡可能な方法に限る。）

持参による受付は、閉庁時を除く 9 時から 17 時までとする。

なお、電話連絡の上、持参すること。

受付通知 提案書等の提出後、提案書等受付通知を送付する。

(3) 提出書類の変更，返却等

提出書類は，提出期限以降の差替え，追加，削除，訂正，再提出等は認めない。また，提出書類は提案者に返却しない。

8 優先交渉権者の選定方法

(1) 評価方法

提案書等の評価については，呉市窓口支援システム導入業務事業者選定委員会が次の評価項目に沿って提案書の内容及びプレゼンテーションにより評価を行う。

【基準点（提案書の形式審査）】

項番	評価項目	評価の観点	評価方法	配点
1-1	業務体制	十分な技術と経験を持った技術者を確保しているか。	配点内で採点	20
			条件により加点	5
1-2	業務体制	プロジェクト責任者の経験が十分確保されているか。	条件により加点	10
1-3	機能要件	機能要件の充足状況は十分か。	配点内で採点	20
1-4	セキュリティ体制	セキュリティ体制は十分か。	条件により加点	15
1-5	業務実績	自治体窓口DX SaaSの導入実績が人口10万人以上の地方公共団体に対して1団体以上あること。または人口10万人未満の地方公共団体に対して2団体以上あること。	配点内で採点	10
1-6	追加手続き	機能要件に記載のない手続きの追加搭載数及び帳票設定の可否	条件により加点	20
			点数小計 (うち採点) (うち加点)	100 (50) (50)

【プレゼンテーション評価①（提案書の内容）】

項番	評価項目	評価の観点	評価方法	配点
2-1	計画	導入スケジュールが明確に示されており，かつその実現性が高いか。	配点内で採点	10
2-2	メンテナンス性	システムの軽微なメンテナンスが簡単にできるようになっているか。	配点内で採点	30
2-3	メンテナンス性	法改正等に伴うシステムのメンテナンスを行う体制が整えられているか。	配点内で採点	5
2-4	拡張性	転入・おくやみに関する手続き以外への拡張性が十分に確保されているか。	配点内で採点	30
2-5	研修	職員研修は十分な内容・回数を確保しているか。	配点内で採点	10

項番	評価項目	評価の観点	評価方法	配点
2-6	保守	運用支援体制は十分か（相談窓口，問い合わせ対応等）	配点内で採点	5
2-7	保守	障害等の発生時に業務に与える影響を最小限にし，迅速に復旧させる体制が整えられているか。	配点内で採点	5
2-8	保守	機器に原則として5年間の保守が適切に付されているか。付保できない場合の代替手段は適正か。	配点内で採点	5
2-9	R P A	R P Aのシナリオ数，端末（仮想環境含）数は繁忙期に対応しているか。	配点内で採点	2 0
2-10	R P A	R P Aのシナリオ変更が必要となった場合の対応について考え方を示しているか。 また，追加費用が必要な場合にはその価格設定の考え方が適切か。	配点内で採点	3 0
2-11	独自提案	市民の利便性向上に資する独自提案がなされているか。	内容により加点	2 5
2-12	独自提案	職員の業務効率化を図る独自提案がなされているか。	内容により加点	2 5
			点数小計 (うち採点) (うち加点)	2 0 0 (1 5 0) (5 0)

【プレゼンテーション評価②（デモの内容）】

項番	評価項目	評価の観点	評価方法	配点
3-1	画面表示	システムの画面は来庁者にとって分かりやすいものになっているか。	配点内で採点	5 0
3-2	画面表示	システムの画面は専門的な知識を有しない職員にとって分かりやすいものになっているか。	配点内で採点	5 0
3-3	ガイダンス	手続ガイダンスは職員のミスや手続き漏れを防ぐ工夫がなされているか。	配点内で採点	5 0
3-4	ガイダンス	手続ガイダンスはトークスクリプトとして活用できる内容になっているか。	配点内で採点	3 0

項番	評価項目	評価の観点	評価方法	配点
3-5	手続案内書	出力される手続案内書は来庁者にとって分かりやすいものになっているか。	配点内で採点	20
3-6	申請書作成機能	申請内容の確認画面は分かりやすいものになっているか。	配点内で採点	30
3-7	電子署名機能	電子署名の画面は分かりやすいものになっているか。	配点内で採点	20
			点数小計	250

【価格評価】

項番	評価項目	評価の観点	評価方法	配点
4-1	イニシャルコスト	構築・機器購入・導入支援の総額	配点を最高点として提案内容を比較して算出	60
4-2	ランニングコスト	令和9年度以降の利用料・保守料	配点を最高点として提案内容を比較して算出	60
4-3	クラウド利用料	為替の大幅変動時にガバメントクラウド利用料をどのように取り扱うか	配点内で採点	30
			点数小計	150

【全体点数】

評価項目	配点
基準点（提案書の形式審査）	100
プレゼンテーション評価①（提案書の内容）	200
プレゼンテーション評価②（デモの内容）	250
価格評価	150
	合計点数
	（うち配点）
	（うち加点）
	700
	(600)
	(100)

(2) プレゼンテーション

提案書の提出を行った者（以下「提案者」という。）は、次に示すプレゼンテーションを行う。

実施場所 呉市役所本庁舎会議室（予定）

実施日時 令和8年5月13日（水）～5月15日（金）のいずれか1日

※場所及び時間は、別途通知する。

実施方法 提案者ごとに提案内容の説明とシステムのデモを行う。

1事業者あたり準備5分、発表時間40分、質疑応答15分程度とし、発表時間の中で提案内容の説明とデモの両方を実施すること。発表とデモの時間配分は事業者の自由とするが、発表とデモの時間を明確に分けること。

- その他
- ・提案書に記載のない新たな提案は認めない。
 - ・オンラインでのプレゼンテーション参加は認めない。
 - ・プレゼンテーションに参加できる人数は、5名以内とすること。
 - ・本実施要領「8 優先交渉権者の選定方法(1) 評価方法」を踏まえた内容を説明すること。
 - ・パワーポイント等のプレゼンテーションソフトや、インターネットの利用も可能とするが、パソコン等の必要な機器は提案者が用意すること。
 - ・プロジェクター及びスクリーンは本市が準備する。

(3) 優先交渉権者の選定

- ア 提案内容の評価は各選定委員の合計点のうち、最高点と最低点を付けた選定委員の点数を取り除いた残りの合計点を平均した点数とする。
- イ 評価の項目と評価の観点については(1)の表に記載のとおりである。
- ウ アの点数が1番高い提案者(1位)を優先交渉権者として選定し、2位の提案者を次点交渉権者とする。
- エ 採点の結果、1位の提案者が複数あった場合は、同点の提案者の中からアの点数を算出する際に取り除いた最高点と最低点を付けた選定委員を含めた全選定委員の採点で、高い順位を多く得た者から、優先交渉権者を決定する。なお、2位の提案者が複数あった場合は、同様の方式により、次点交渉権者を決定する。
- ただし、1位の提案者が複数あった場合の次点交渉権者は同様の方式で優先交渉権者に次いで高い順位を多く得た者を次点交渉権者とする。

(4) 選定結果の通知

令和8年5月22日(金)までに提案者へ文書で通知する。また、優先交渉権者については当該交渉権者の名称及び評価結果を、次点交渉権者については評価結果を本市のホームページに掲載する。

9 契約手続等

- (1) 本市は、選定された優先交渉権者と協議し、必要に応じて提案内容の変更・修正を行い、協議が整い次第、本業務に係る随意契約を締結する(地方自治法施行令第167条の2第1項第2号)。
- (2) 本市と優先交渉権者において本業務に係る随意契約を締結するための協議が整わなかった場合、又は優先交渉権者が辞退若しくは本実施要領の規定に違反した等の理由により本業務を受託できなくなった場合は、次点交渉権者と再度協議を行う。
- (3) 優先交渉権者及び次点交渉権者として決定された場合であっても、虚偽等不誠実な記載が認められる場合又は重大な瑕疵等が判明した場合、決定を取り消すものとする。

10 その他

- (1) 本プロポーザルへの参加に要する全ての経費は、提案者負担とする。
- (2) 提案者が1者のみであっても、プレゼンテーションを実施する。
- (3) 提出書類の著作権は提案者に帰属するが、本市が本プロポーザルに関する報告又は公表等のために必要な場合は、提案者の承諾を得ずに提出書類を無償で利用・複製をすることができるものとする。

- (4) 提出書類は、呉市情報公開条例（平成11年呉市条例第1号）に基づく情報公開請求の対象となり、特定の個人を識別することができるもの又は特定の個人を識別することができないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるものを除き、請求・申出による公開を原則行う。
- (5) 本市は、提出された書類を本プロポーザル以外の目的に使用しない。
- (6) 提案者が、参加申込関係書類提出の日から優先交渉権者の決定日までに、次のいずれかに該当する場合は、その提案を無効とする。
 - ア 選定結果に影響を及ぼすような不誠実な行為を行った場合
 - イ 本実施要領に定める参加資格要件を満たさなくなった場合
- (7) 本実施要領に規定されていない事項で必要があるときは、呉市総務部行政改革デジタル推進第1課が、その対応を決定する。

1 1 本業務に関する問合せ窓口

〒737-8501 呉市中央4丁目1番6号
呉市総務部行政改革デジタル推進第1課
電話番号 0823-25-3291
E-mail gyodigi-1@city.kure.lg.jp