

# 令和8年度 牛久市「書かない窓口支援システム」構築及び運用保守業務委託 公募型プロポーザル実施要項

## 1 目的

本業務は、住民の目線に立った質の高い窓口サービスを提供するため、窓口において各種申請を行う者（以下「申請者」という。）が、申請書等に必要事項を記入することなく各種申請を行うこと（以下「書かない窓口」という。）を可能とする「書かない窓口支援システム」（以下「窓口支援システム」という。）を導入し、もって市民の負担軽減と利便性向上、職員の業務効率化とサービス標準化の実現を目指す。

## 2 プロポーザル方式を採用する理由

窓口支援システムの導入にあたっては、単に価格のみで選定業者を決定するのではなく、業務効率の高いシステムであるか、安定して稼働するシステムか、保守体制が充実しているか又はシステムが使いやすく、かつ拡張性に優れているかなどを総合的に審査し、優先交渉権者を選定することにより、より高い市民サービスを実現することができるシステム導入を行う必要があるため。

## 3 業務名

令和8年度 牛久市「書かない窓口支援システム」構築及び運用保守業務委託

## 4 業務内容

- ① 窓口支援システム構築業務
- ② 窓口支援システム運用保守業務

※詳細は、別紙「牛久市「書かない窓口支援システム」構築及び運用保守業務委託 仕様書」のとおり

## 5 設置場所

- (1) 総合窓口課 (2) 医療年金課 (3) 高齢福祉課 (4) 障がい福祉課
- (5) 社会福祉課 (6) 保育課 (7) 税務課 (8) 収納課 (9) こども家庭課
- (10) 健康づくり推進課 (11) 環境政策課 (12) 下水道課 (13) 教育支援課
- (14) 教育総務課

## 6 履行期間

システム構築業務 : 契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

運用及び保守業務 : 窓口支援システム稼働後から令和13年3月31日まで

## 7 提案限度額

システム構築業務 76,593,000円 (消費税及び地方消費税を含む)

運用及び保守業務 6,699,000円 (消費税及び地方消費税を含む)

## 8 資格要件

- (1) 国税又は地方税を滞納していない者であること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 1 項の規定に該当しない者であること。
- (3) 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及び民事再生法（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。
- (4) 牛久市暴力団排除条例（平成 23 年条例第 23 号）第 2 条に規定する者や団体でないこと。
- (5) 当該業務を円滑に遂行するために必要な組織、人員、資金等の経営基盤を有する者であること。
- (6) デジタル庁における令和 8 年度の窓口 DXSaaS 提供事業者の選定を受けていること。
- (7) 様式 4 号「機能要件書」に規定する必須要件を満たしていること。

## 9 スケジュール

No.	項目	期限日等
1	公募開始	令和 8 年 4 月 17 日（金）
2	質問書の受付期限	4 月 24 日（金）
3	質問への回答	4 月 30 日（木）
4	提出書類提出期限	5 月 15 日（金）
5	プレゼンテーション	5 月 21 日（木）
6	選考結果通知（郵送手続き日）	6 月 10 日（水）
7	交渉期間	6 月中旬
8	契約手続き	6 月下旬
9	業務委託開始	契約日の翌日

### 10 質問及び質問に対する回答

- (1) 様式 3 号「質問書」を Excel 形式のまま、E-mail で以下のアドレス宛に提出すること。  
madoguti@city.ushiku.ibaraki.jp  
(E-mail のあて先は 11（4）提出先と同様とする。）※送信後、送達確認の連絡をすること。
- (2) 受付期限  
令和 8 年 4 月 24 日（金）17 時必着
- (3) 回答方法  
令和 8 年 4 月 30 日（木）を目途に回答する。

回答は、上記 E-mail に送信されたアドレスに対して行うこととする。なお、会社名等は伏せた上で全ての質問及び回答について、質問書を提出した事業者全員に送付する。

#### (4) 注意事項

- ・受付期間以外の質問及び質問書の様式によらない質問は受け付けない。
- ・審査事項に該当する質問、他の提案者若しくはその提案内容に関する質問又は審査等に支障をきたす恐れのある質問は受け付けない。
- ・質問に対する回答をもって、本実施要項等を補正したものとみなす。
- ・「8 資格要件」を満たす者からの質問のみ受け付ける。
- ・質問の内容等について、個別に確認する場合がある。

### 1.1 提出書類及び提出方法等

#### (1) 提出書類及び提出部数

ア	参加表明書（様式 1 号）	正本 1 部	
イ	資格要件に係る申立書（様式 2 号）	正本 1 部	
ウ	履歴事項全部証明書	正本 1 部	
エ	納税証明書（未納税額のない証明）	正本 1 部	
オ	会社概要書（任意様式）	正本 1 部	
カ	企画提案書（任意様式）	正本 1 部	副本 8 部
キ	機能要件書（様式 4 号）	正本 1 部	副本 8 部
ク	見積書（構築）（任意様式）	正本 1 部	副本 8 部
ケ	見積書（運用及び保守）（任意様式）	正本 1 部	副本 8 部
コ	上記ア～ケの PDF データを保存した CD-ROM	1 枚	

#### (2) 提出期限

令和 8 年 5 月 1 5 日（金） 1 7 時必着

#### (3) 提出方法

送付（※）又は（4）提出先に直接の持ち込みとする

※ 送付記録が残る方法により 5 月 1 5 日必着で送付すること。

#### (4) 提出先

牛久市役所「待ち時間ゼロ」プロジェクト事務局（市民部 総合窓口課）

（以下「事務局」という。）

#### (5) 留意事項

- ・副本は、会社名を空白又は黒塗りする等、提出物から提案者名がわからないようにすること。
- ・提出書類カ～ケはファイルに綴じた後、インデックスをつけること。
- ・提出物は両面印刷とする。

## 1.2 企画提案書の作成について

### (1) 全般

- ・原則A4版、縦置き、横書き、左綴じ、文字の大きさは基本10.5ポイント以上とすること。
- ・A3サイズを使用する場合にはA4サイズに綴じこむこと。
- ・ページ番号を入れること。
- ・企業名、企業ロゴ等を記載しないこと。
- ・可能な限り定量的に記載すること。定量的に記載することが不可能又は困難な場合は、できる限り具体的に表現すること。

### (2) 基本事項

- ・基本的な考え方やコンセプトについて記載すること。
- ・全体構想を図示し、わかりやすくかつ具体的に記載すること。
- ・実際の窓口での利用シーンをイメージした内容で記載すること。

### (3) 操作性等

- ・業務にかかる画面構成、画面遷移、操作方法等を具体的に記載すること。

### (4) 帳票対応

- ・帳票の運用に関する構築や拡張性について具体的に記載すること。

### (5) 基幹系業務システムとの連携

- ・基幹系業務システムのデータを「窓口支援システム」で参照する方法（前方連携）について具体的に記載すること。
- ・「窓口支援システム」から基幹系業務システムへ連携する方法（後方連携）についても具体的に記載すること。

### (6) セキュリティ対策

- ・システムへのアクセス制御、ログの取得や個人情報の取扱いにについて具体的に記載すること。
- ・廃棄となる端末等の取扱いについて具体的に記載すること。

### (7) 実施体制・スケジュール

- ・導入に向けた全体のスケジュールを示すこと。
- ・本業務の導入及び導入後のサポート体制について具体的に記載すること。
- ・マニュアルの整備や操作研修の実施方法等について、具体的に記載すること。

### (8) 拡張性

- ・将来性を含めて本市にとって有益な要件があれば記載すること。
- ・「窓口支援システム」導入に伴うBPRやレイアウト変更等の支援の提案があれば記載す

ること。

- ・記載した拡張性を導入するにあたり、費用が発生する場合にはその旨と費用をわかりやすく記載すること。

### 1.3 プレゼンテーション

#### (1) 実施予定日

令和8年5月21日（木）

#### (2) プレゼンテーションは提出した企画提案書に基づいて行うこと。

なお、追加での資料配布は認めない。

#### (3) その他

- ・時間や場所等の詳細は別途知らせる。
- ・プレゼンテーションは会社名を伏せて行い、提案者を特定できる情報に言及しないこと。

#### (4) プレゼンテーションに必要なプロジェクター、HDMI ケーブル、スクリーンは本市にて用意する。その他、必要な機器は提案者が準備すること。

- ・本市はプレゼンテーションを録画又は録音することができるものとする。

### 1.4 審査方法及び評価項目

#### (1) 審査方法及び結果の通知

提出された企画提案書とプレゼンテーションにより牛久市書かない窓口支援システム構築事業プロポーザル方式選定審査委員会（以下「審査委員会」という。）において、下記（2）の評価項目により審査を行う。

なお、審査については非公開とし、審査結果についての異議申し立ては認めない。

#### (2) 評価項目

##### 【評価段階】

6：非常に良い 5：良い 4：まあまあ良い 3：まあまあ悪い 2：悪い 1：非常に悪い

提案諸項目	No.	評価項目		
1 会社概要	(1)	実施体制 について	業務スケジュールに無理はなく、適切に執行できる体制が整っているか。また、本市作業の負担軽減が図られているか。	6
			プロジェクトを円滑に実施するために有用な提案が、具体的かつ明瞭に含まれているか。	5
				4
				3
			(1) プロジェクト方針について、本市と受託者間の密な連携、認識の齟齬防止、問題発生を抑止するための工夫	2
			(2) 遅延や手戻りの発生を抑止するための工夫	1
		(3) 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	最大	

			<p>れているか。</p> <p>(4) 導入に際し、担当者間の打合せを原則対面とし、互いの意思疎通に齟齬が生じる恐れがないか。</p> <p>(5) 有事の際に即時対応できる人員の確保が整っているか。</p>	<p>14点</p>
2 提案説明	(2)	本業務に対する考え方について	本市の意向を正確に理解し、より効率的に運営できるシステムであるか。	<p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>最大 14点</p>
3 システム機能	(3)	操作性について	基本操作はわかりやすいか。また、視認性の良い画面となっているか。	<p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>最大 10点</p>
	(4)	柔軟性・拡張性について	<p>機構改革による課名変更、法改正又は業務見直しによる対応手続きの増減などに対応し、システム導入後から長期間にわたり、本市の運用や制度見直しに応じて柔軟に対応が可能なシステムか。</p> <p>(1) クラウド型を活用した「管理負担のないシステム構築」が示されているか。</p> <p>(2) 個人情報を取り扱ううえでの適切なセキュリティ管理、障害対策が示されているか。</p>	<p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>最大 8点</p>
	(5)	申請書	各課手続きにおける諸申請書を事前に本市職員が登録することができるか。また、緊急性が高いものにおいては依頼により即時作成できるか。	<p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p>

				2 1 最大 8点
	(6)	保存機能	電子保管管理、検索機能、添付資料の保存機能が示されているか。	6 5 4 3 2 1 最大 6点
	(7)	署名要件	申請書を出力かつタブレット等でのタッチペン又は指による署名に対応できる機能が示されているか。	6 5 4 3 2 1 最大 6点
	(8)	前方連携	住民記録システム連携から窓口支援システムの連携が示されているか。(CSV形式のUSB接続の提案も可とする。)	6 5 4 3 2 1 最大 8点
4 運用保守 業務	(9)	研修	システム利用者を考慮した研修計画となっているか。	6 5 4

				3 2 1 最大 6点
	(10)	サポート	サポート体制及びヘルプデスク（コールセンター等）の特徴（取組・職員負担軽減策など）について、具体的に示されているか。	6 5 4 3 2 1 最大 8点
5 独自提案	(11)	独自提案	書かない窓口支援システムの運用以外における、独自サービスの展開は示されているか。	6 5 4 3 2 1 最大 6点
6 見積価格	(12)	構築費用	構築費用は予定価格の範囲内であるか。	最大 3点
		保守費用	保守費用は予定価格の範囲内であるか。	最大 3点
<p>*構築費用にオブジェクトストレージ構築若しくは提供又はそれに代わる運用を含む。</p> <p>* (12) の採点基準は以下とする。</p> <p>(3点+3点) × (全体の最低見積価格 ÷ 当該提案者の見積価格) (最高得点 6点)</p> <p>ただし、小数点以下は切り捨てて計算する。</p> <p>また、見積価格を超過する場合においては上記価格から-3点とする</p>				

(3) 審査結果の通知

審査終了後、審査委員会が評価内容を総合的に評価し、優先交渉権者及び第二位の候補者を決定する。優先交渉権者は、令和8年6月15日までに、結果通知に同封する「承諾・辞退届」を「待ち時間ゼロ」プロジェクト事務局に届け出ること。

(4) 選定の取消及び第二候補者の選定

優先交渉権者が参加資格要件を満たさなくなった場合、優先交渉権者が辞退届を提出した場合又は優先交渉権者との協議が不調に終わった場合は、第二位の候補者と選定交渉を行う。第二位の候補者には、審査委員会から別途通知する。

審査委員会において適切な事業者がいないと判断したときは、該当者なしとする場合がある。なお、審査結果詳細については公表しない。

(5) その他

必要に応じて、提案内容に対するヒアリングや、追加資料の提出を求める場合がある。また、「12 企画提案書の作成について」に記載の企画提案書記載項目に従っていない場合や、提案として必要な内容を著しく満たしていない場合は審査対象外として提案を無効とする。

1.5 その他

(1) 交渉について

① 交渉権者は、企画提案書の内容等に基づき、契約に向けた諸条件について、本市と詳細について協議する。

② 交渉権者は、協議が整い次第、改めて見積書を本市に提出するものとする。この場合において、当該協議により対象業務が減少した場合は、対象業務の減少に伴う費用を減じた額を見積書に記載する。

③ この協議は交渉権者が行った提案の範囲内で行うものとする。

(2) 書類等の作成に用いる言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。

(3) 企画提案書の作成及び提出に関する費用は、提出者の負担とする。なお、提出された企画提案書等は返却しない。

(4) 企画提案書に虚偽の記載をした場合は、企画提案書を無効にするとともに、不利益処分を行うことがある。

(5) 提出期限後の提出書類の変更、差し替え又は再提出は認めない。

(6) 企画提案書の著作権は、提案者に帰属する。ただし、本市は、優先交渉権者の審査事務において必要な範囲で、提出書類の内容を無償で使用できるものとする。

(7) 企画提案の審査は提出された内容に基づいて行うが、採用決定後、提案された内容について必要に応じて変更する場合がある。

- (8) 提出書類に記載された個人情報については、本業務の優先交渉権者の選定のみで使用し、その他の目的には一切使用しない。
- (9) 本プロポーザルは、優先交渉権者を選定するものであり、契約の締結を担保するものではない。
- (10) 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権等の日本国及び日本国以外の国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている意匠、デザインなどを使用した結果生じる責任は、参加者が負うものとする。
- (11) 契約締結後においても、受託者が本プロポーザルにおいて失格事項に該当していたことが明らかとなった場合又はプロポーザルにおける提案書において著しく実現性から乖離した提案を行っていたことが明らかとなった場合は、契約を解除することができる。
- (12) 参加表明書の提出後、本事業を辞退する場合は、様式5号辞退届を事務局に提出する。
- (13) その他、プロポーザルの参加に当たっては、本市の指示に従うこと。

#### 1.6 担当部署

牛久市「待ち時間ゼロ」プロジェクト事務局

〒300-1292

茨城県牛久市中央3丁目15番地1

牛久市「待ち時間ゼロ」プロジェクト事務局

市民部 総合窓口課（牛久市役所 2階）

電話 029-873-2111