

「窓口受付支援システム構築委託及びシステム利用契約」に係る企画提案(プロポーザル) 実施要領

(目的)

第1条 本実施要領は「窓口受付支援システム構築委託及びシステム利用契約」にあたり、その契約相手方を企画提案方式により選定するために必要な事項を定めるものである。

(趣旨)

第2条 市原市(以下「本市」という。)では、証明書や転出・出生・死亡などのライフイベント手続きに関する窓口業務のBPRを進め、ワンストップ化、システム化、機械化・オンライン化を複合的に実施することで、市民にも職員にもやさしい窓口の仕組みを構築することとしている。

本件では、「窓口受付支援システム(以下「システム」という)」を導入し、職員がシステムの提示する項目を来庁者に聞き取りしながら申請書を作成することで、来庁者は申請書を書かず、職員も知識や経験に頼らず、確実かつワンストップで必要な手続きを案内する仕組みを構築することを目的としている。

このシステム構築にあたり、システムが備えるべき機能、開発・運用・保守の各工程におけるサポート等の提案内容、体制、実績、コスト等を総合的に勘案し、最も適した契約候補者を選定するため、今般、企画提案方式により広く提案を求めるものである。

(契約条件)

第3条 契約の条件等は以下のとおりである。

1. 件名

窓口受付支援システム構築委託及びシステム利用契約

2. 契約上限額

システム構築委託: 27,999,500円(総額)(消費税及び地方消費税含む)

システム利用契約: 112,777,500円(総額)(消費税及び地方消費税含む)

(注記)

システム利用契約に関しては、システム構築期間を令和7年10月から同12月まで想定しており、その間におけるガバメントクラウド利用料、RPAライセンス使用料も含めた総額としており、内訳は以下のとおりである。

年度	期間			窓口受付 支援システム	ガバメントクラウド RPAライセンス	
令和7	令和7年	10月	～ 12月	3月	—	2,227,500円
	令和8年	1月	～ 3月	3月	3,300,000円	2,227,500円
令和8	令和8年	4月	～ 3月	12月	13,200,000円	8,910,000円
令和9	令和9年	4月	～ 3月	12月	13,200,000円	8,910,000円
令和10	令和10年	4月	～ 3月	12月	13,200,000円	8,910,000円

令和11	令和11年	4月	～	3月	12月	13,200,000円	8,910,000円
令和12	令和12年	4月	～	12月	9月	9,900,000円	6,682,500円
計						66,000,000円	46,777,500円

なお、ガバメントクラウド利用料に関しては、その利用状況に応じた請求がなされることから、単価契約となることを想定している。

また、企画提案の性質上、本事業の契約に当たっては要件整理を行ったうえで契約範囲・内容を決定することから、企画提案内容(参考見積内容を含む。)をそのまま契約するとは限らないことに留意されたい。

3. 支払方法

導入業務については、納入・設置後、請求書を受領してから 30 日以内に支払うものとする。

(参加条件)

第 4 条 本企画提案への参加を希望するもの(以下、参加希望者という。)は以下の参加条件を満たしていなければならない。

- ① 市原市建設工事請負業者等指名停止措置要領の規定による指名停止及び指名保留措置を、募集開始の日から締切日までの間に受けていない者
- ② 市原市が行う契約からの暴力団排除に関する措置要綱に基づく排除措置を、募集開始の日から締切日までの間に受けていない者
- ③ 募集開始の日から起算して、前 2 年以内に電子交換所による取引停止処分を受けていない者又は前 6 ヶ月以内に手形若しくは小切手の不渡り事故を出していない者
- ④ 会社更生法(平成 14 年法律第 154 号)上の更生手続開始の申立てをした者にあつては、募集開始の日までに同法に基づく裁判所による更生手続開始決定がなされている者
- ⑤ 民事再生法(平成 11 年法律第 225 号)上の再生手続開始の申立てをした者にあつては、募集開始の日までに同法に基づく裁判所による再生手続開始決定がなされている者
- ⑥ 市原市に課税客体があるものにあつては、市税の滞納がない者
- ⑦ 法人税、消費税及び地方消費税に未納の税額がない者

(配付資料等)

第 5 条 本企画提案における資料等は以下の時期に対象者に提供する予定である。

No	資料名	提供時期	データ形式等
0	企画提案実施要領<本紙>	公告日	PDF
1	様式 1_会社情報	公告日以降	Excel
2	様式 2_製品情報	公告日以降	Excel
3	様式 3_導入実績一覧	公告日以降	Excel
4	様式 4_システム機能要件回答書	公告日以降	Excel
5	様式 5_システム非機能要件回答書	公告日以降	Excel
6	様式 6_業務担当者情報	公告日以降	Excel
7	様式 7_見積明細書	公告日以降	Excel
8	様式 8_使用印鑑届	公告日以降	Word
9	企画提案書記載要領及び評価基準	公告日以降	Excel

10	仕様書	公告日以降	PDF
11	参考資料 1_市原市マイナンバー系システム等パッケージ一覧	公告日以降	PDF
12	参考資料 2_市原市マイナンバー系システム等提供連携レイアウト(CSV)一覧	公告日以降	PDF
13	参考資料 3_検討手続一覧	公告日以降	Excel
14	参考資料 4_SLA 案	公告日以降	Word
15	参考資料 5_特定個人情報特記事項	公告日以降	Word
16	参考資料 6_納入成果物一覧表	公告日以降	PDF
17	参考資料 7_LoGo フォームの利用方法について	公告日以降	PDF
18	参考資料 8_市原市標準化移行スケジュール	公告日以降	PDF
19	参考資料 9_庁舎レイアウト	公告日以降	PDF
20	参考資料 10_戸籍・住民基本台帳関係事務取扱件数	公告日以降	PDF

本プロポーザルへ参加する者は、以下のとおり資料の交付を受けること。

(1) 資料請求フォーム

<https://logofom.jp/form/bqJz/1000326>

※LoGoフォームのマイページ機能を利用するにあたり、初回登録が必要です。

(2) 資料交付期限

令和7年6月4日(水)正午

(審査)

第 6 条 本件企画提案における審査は以下のとおり構成される「窓口受付支援システム構築委託及びシステム利用契約に係る企画提案審査会」(以下、「審査会」という。)において行うこととする。

No.	部署名	審査員数	参加理由
1	市民生活部 市民課	4	窓口対応担当部署
2	市民生活部 五井支所	1	
3	市民生活部 市原支所	1	
4	子ども未来部 子ども福祉課	1	窓口ワンストップ化関係部署代表
5	総務部 総務課 行政改革推進室	1	行政改革担当部署
6	総務部 情報政策課	1	情報システム担当部署

(参加方法)

第 7 条 本企画提案に参加を希望する者は以下の書類を提出することとする。

1. 提出書類

- ① 会社情報(様式1)
- ② 製品情報(様式2)
- ③ 導入実績一覧(様式3)
- ④ 事業者の概要がわかる資料(企業パンフレット、冊子等も可)
- ⑤ 本企画提案募集の公告日から企画提案書提出期限までの期間において、有効な千葉県の電子入

札参加資格(委託部門または物品部門)を有していない者は下記書類を併せて提出することとする

No	提出書類	説明
1	登記事項証明書	法務局の発行する履歴事項全部証明書を提出することとする
2	使用印鑑届(様式8)及び印鑑証明書	届に押印する実印の印鑑証明書についても併せて提出することとする
3	納税証明書	税務署発行の納税証明書(その3の3) また、本市に課税客体がある者は市原市の完納証明書も提出することとする

※証明書等の発行日は申請日から起算して3ヶ月以内のものとする

2. 提出期限

令和7年6月4日(水) 正午まで

3. 提出方法

下記、オンラインフォームで提出のこと。

参加申出書提出フォーム

<https://logoform.jp/form/bqJz/1000767>

(参加者の選定及び中止、結果通知)

第8条 審査会にて、第4条に定める参加条件を満たしており、第7条に定める必要な書類を提出した者のなかから、優れた実績等を有するもの3者以内を提案参加者(以下、「参加者」という。)として、選定する。

選定の結果は企画提案参加申請書の提出期限から5営業日以内に、参加者にはLoGoフォームのマイページに通知する。

(参加辞退)

第9条 参加申出に係る書類を提出以降に辞退する場合は、以下のフォームより辞退すること。

なお、辞退により今後の不利益な取り扱いを受けることはない。

参加辞退届出フォーム

<https://logoform.jp/form/bqJz/1000963>

(企画提案書の提出)

第10条 参加者は企画提案書(以下、「提案書」という。)の提出にあたっては、本実施要領及び要求仕様書等を熟読のうえ、以下の書類を提出することとする。

1. 提出書類

- ① 企画提案書(下記5の作成方法による)
- ② システム機能要件回答書(様式4)
- ③ システム非機能要件回答書(様式5)

- ④ 業務担当者情報(様式6)
- ⑤ 必要な機器等明細書(任意様式)
- ⑥ 見積書(消費税及び地方消費税を含まない額)(様式任意) 提出部数:1部
- ⑦ 見積明細書(消費税及び地方消費税を含まない額)(様式7) 提出部数:1部

2. 提出期限

令和7年6月19日(木) 正午

3. 提出方法

下記、オンラインフォームで提出のこと。

企画提案書等提出フォーム

<https://logoform.jp/form/bqJz/1000914>

4. 企画提案書の作成方法

企画提案書は、以下の観点を踏まえて記載すること。

- ① 別紙「企画提案書記載事項」の項目に基づき記載すること
- ② スライドのサイズはA4版とし、両面印刷を意識したものにする。
ただし、必要に応じA3版も可とする。(A3版はA4版2ページ分としてカウントする。)
- ③ ページ数は、表紙、裏表紙及び目次を除き 40 ページ以内とし、ページ番号を付すること。
- ④ 見やすく、分かりやすい文字の大きさを心がけること。
- ⑤ 言語は日本語とし、専門知識を有しない者でも理解できるよう分かりやすい表現を用いて、簡潔に記述すること。

5. 留意事項

提出する提案書は契約時の本業務の実施計画書になるものであり、確実に実施可能な内容として作成することとし、提出された書類に従った履行がなされない場合には債務不履行として契約解除及び損害賠償請求の事由となることに留意されたい。

(質疑応答及び説明会)

第 11 条 本企画提案の内容に関して質疑がある場合は、オンライン質問受付フォームでのみ受付する。その他の方法では受付しない。

なお、本市が本プロポーザルに関係しないと判断した場合は回答しない。

1. 質問期間

令和7年6月10日(火)まで

2. 質問方法

下記、オンラインフォームで提出のこと。

なお、フォームに直接入力のほか、任意のファイルをアップロードすることも可とする。

<https://logoform.jp/form/bqJz/1000737>

3. 回答方法

提出のあった日から 4 営業日を目途に LoGo フォームのマイページに通知する。

なお、質疑のあった内容及びその回答は、本企画提案に参加するすべての事業者に対して提供する。

4. 説明会の開催

提案書等の作成にあたり、参加要請者を対象に本企画提案に係る説明会を次のとおり開催する。

- ① 開催日
令和7年6月11日(水)14時
- ② 開催場所
Teams による web 会議での開催を予定している
詳細は参加選定結果とともに参加者に連絡する

(ヒアリング審査の対象者)

第 12 条 第 10 条に定める企画提案書等を提出した者をヒアリング対象者とする。

(ヒアリング審査の方法)

第 13 条 ヒアリング審査は以下のとおり実施する。

1. ヒアリング審査方法

評価基準書に基づき、システム機能要件回答書、システム非機能要件回答書、事業者による実機、デモ環境もしくはモックアップによるシステムデモンストレーション及び企画提案書プレゼンテーション並びに見積書による審査を行う。

本件調達範囲に関するものに限り、説明用の補助資料の配布を可とする。

- ① プレゼンテーション
時間は 20 分以内とする
- ② デモンストレーション
時間は 30 分以内とする
企画提案書で提案したシステムの特徴、機能がわかるように次で示すペルソナをもとに異動と証明発行のシステム入力を行うこと。

(デモンストレーションにおけるペルソナ)

オンラインによるデモンストレーションでは下記の手続きを指定したペルソナで入力し、画面遷移、機能等を説明すること。

入力するシステムは実機、デモ環境、モックアップのいずれでも可能だが、デモンストレーション前にいずれであるか申告すること。

また、質疑応答でその他のケースについても確認するため、サンプルデータは多数登録しておくこと。(本市では、申請の受付を含め市民課で可能な限りワンストップ化するよう検討していることに留意すること。)

<異動処理>

(ア) 本日の日付: 令和7年6月27日(金)

(イ) 【転出前の住所】東京都千代田区永田町1丁目7番地1

- (ウ)【転入後の住所】市原市八幡1050番地3
- (エ)【本籍地】東京都千代田区永田町1丁目7番地1
- (オ)【転出届出日】令和7年6月24日(火)
- (カ)【転入日】令和7年6月27日(金)
- (キ)【入力】特例転入。個人番号、住民票コード:自動的に附番される体とする
- (ク)【対象世帯】

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等
1	市原 太郎	昭和 56 年 4 月 1 日	男	世帯主	なし	自営業
2	市原 花子	昭和 58 年 5 月 2 日	女	妻	あり	主婦
3	市原 一郎	平成 23 年 6 月 3 日	男	子	あり	中学 2 年

※デモ環境上に名前の設定までは必須としないが、世帯構成は上記とすること

<付帯する手続き>

現在、下記の転入に伴う手続きを一部市民課でワンストップ受付している。

- (ア)【市民課で審査】マイナンバーカード継続利用手続き(転入時の住所変更)
- (イ)【市民課で受付】国民健康保険加入の意思確認
- (ウ)【市民課で受付】児童手当新規認定請求
- (エ)【市民課で受付】子ども医療費受給者証の交付申請

なお、現在本市では下記のとおり事務を処理しており、デモンストレーションで、導入後に処理がどのように変化するか伝わるように示すこと。

- (ア)【市民課で審査】マイナンバーカード継続利用手続き(転入時の住所変更)
 - (1)住民異動届、住民票の写し等交付請求書(申出)書を記入する。
 - (2)発券機で番号札をとって住所の届出窓口で呼ばれるのを待つ。
 - (3)〔市民課〕呼び出し機で番号を呼び出す。
 - (4)〔市民課〕マイナンバーカードを確認する。
 - (5)〔市民課〕CS 端末で転出情報を出力する。
 - (6)〔市民課〕異動届の記載内容と出力した転出情報の内容に齟齬がないか確認する。
 - (7)〔市民課〕住基システムで同住所に住民登録のある人がいないか、などを確認する。
 - (8)〔市民課〕税務システムで新住所が存在する地番か(住所がおけるか)を確認する。
 - (9)〔市民課〕来庁者に届出内容を再確認する。また、住所変更に伴う付帯する手続きを確認し、紙媒体を使って案内・説明する。
 - (10)フロアでマイナンバーカードの窓口から呼ばれるのを待つ。
 - (11)〔市民課〕住基システムで住所変更を入力。
 - (12)〔市民課〕住基システムで入力内容を照合(ペーパーレス照合)。
 - (12)〔市民課〕呼び出し機で番号を呼び出す(最初に受付したものと同番号)。
 - (13)〔市民課〕マイナンバーカードの券面及び電子証明書の更新(住所変更)を行う(来庁者自身で暗証番号等の入力を行う。)(会計年度職員)。
 - (14)〔市民課〕マイナンバーカードに変更内容を印字する(会計年度職員)。
 - (15)〔市民課〕マイナンバーカードの印字内容が正しいか照合する(市職員)。
 - (16)〔市民課〕マイナンバーカードを返却する(会計年度職員)。

(イ)【市民課で受付】国民健康保険加入の意思確認

- (1)【市民課】国民健康保険加入の意思確認を行う。
- (2)フロアで国民健康保険課の窓口で呼ばれるのを待つ。
- (3)【市民課】国民健康保険用の異動届を国民健康保険課に回付。
- (4)【国民健康保険課】資格確認書(または資格情報のおしらせ)を作成。
- (5)【国民健康保険課】呼び出し機で番号を呼び出す(市民課で使用したものと同番号)。
- (6)【国民健康保険課】資格確認書(または資格情報のおしらせ)を交付。

(ウ)【市民課で受付】児童手当新規認定請求

- (1)市民課で児童手当認定請求書を記入する。
- (2)【市民課】児童手当認定請求書の記入漏れがないかを確認し、受付する。ゆうちょ銀行口座に手当の振込を希望する場合は、通帳コピーを受領する。不足書類がある場合は提出方法等を案内する。
- (3)【市民課】児童手当認定請求書(及び通帳コピー)を子ども福祉課に回付する(原則として受付日の翌営業日)。

(エ)【市民課で受付】子ども医療費受給者証の交付申請

- (1)市民課で子ども医療費助成申請書を記入する。
- (2)【市民課】子ども医療費助成申請書の記入漏れがないか確認し、受付する。また、子どもの加入している保険情報がわかるもの(健康保険証等)のコピーを受領する。不足書類がある場合は提出方法等を案内する。
- (3)【市民課】子ども医療費助成申請書及び健康保険証等のコピーを子ども福祉課に回付する(原則として受付日の翌営業日)。

<証明発行>

(ア) 上記異動で転入した世帯の住民票の写しを発行

- (1)【市民課】住基システムで住民票を作成、出力する(委託職員)。
- (2)【市民課】作成された住民票が申請内容と一致しているか照合する(市職員)。
- (3)【市民課】呼び出し機で番号を呼び出す(最初に受付したものと同番号)(市職員)。
- (4)【市民課】申請者に交付、代金の受領(市職員)。

③ 質疑

最後に 30 分(予定)の質疑を行う

2. スケジュール

ヒアリング審査のスケジュールについて、提案者が2者以内の場合は、以下のとおり実施する。
3者の場合は、別途通知する。

実施日	令和7年6月27日(金)
-----	--------------

場所	市原市役所第一庁舎 4階情報政策課サーバ付属室 (市原市国分寺台中央一丁目1番地1)			
順番	ヒアリング審査	開始時間※目安	会場	内容
	プレゼンテーション	10:00		プレゼン/20分
	システムデモ	10:20		
	質疑	11:00		
～昼休憩～				
	プレゼンテーション	13:10		デモンストレーション/30分 (休憩 10分) 質疑/30分
	システムデモ	13:30		
	質疑	14:10		

3. その他

- ① ヒアリング審査の詳細な日時等についてはヒアリング審査の対象者選定の結果とともに LoGo フォームのマイページに通知する
- ② ヒアリング審査の順番は第 6 条における参加申請提出の先着者に希望をとり決定する
- ③ ヒアリング当日の参加者の人数は 5 名以内とする

(選定の方法)

第 14 条 選定は以下のとおり行うこととする。

1. 審査員の個人評価

あらかじめ設定した基準に基づき、審査員が企画提案書及びヒアリング審査の評価・採点を行う

2. 審査会での討議・総合評価

審査員個人の評価をもとに審査会において、評価の理由や観点について確認・討議を行い、それに基づき審査員個人が再評価を行ったうえで集計し、審査会としての総合評価とする

3. 最優秀提案者の選定

審査会としての総合評価において最高得点となった者を最優秀提案者とし、契約の相手方として選定する

ただし、本事業では最低基準点を満点の 5 割と設定し、上記の最高得点が最低基準点を超えていなかった場合、本企画提案は契約相手となる提案者がいなかったものとする

4. 契約交渉等

実機、デモ環境もしくはモックアップによる詳細なシステム機能要件回答書の検証及びシステム非機能要件回答書の聴き取りを行う。検証の結果、システム機能要件回答書の要件が満たされていない場合は、次点の者と契約締結協議を行う

(選定結果の通知及び公表)

第 15 条 選定結果の通知及び公表は以下のとおり行うこととする。

1. 結果の通知

ヒアリング審査の終了後から 5 営業日以内を目途にすべての参加者に、LoGo フォームのマイページに結果を通知する

2. 結果の公表

選定結果は本市ウェブサイト上で公表する

なお、最優秀提案者については社名と合計得点、それ以外の者は匿名とし合計得点のみを公表する

3. 詳細結果の説明

本企画提案の参加者のうち詳細結果の説明を求める者は、選定結果の通知日から 30 日以内に書面(様式は任意)により、その旨を本市に意思表示すること。

ただし、本説明は事務局が口頭及び資料の交付により対応することとし、対象は以下のとおりとする。

(1)対象 参加者

(2)範囲 審査項目の評価結果(審査員名は匿名化したもの)

(不適格事項)

第 16 条 次のいずれかに該当するときはその者の参加及び提案は無効とする。

- ① 参加者が当該企画提案審査に二つ以上の提案をしたとき
- ② 事実と反する申請や提案などの不正行為があったとき
- ③ 期限内に企画提案書を提出できなかったとき
- ④ その他、市原市が指示した事項に違反したとき、及び義務を履行しなかったとき

(その他)

第 16 条 その他、留意事項は以下のとおりである。

- ① 本企画提案に要する経費は参加者が負担するものとし、提出された提案書等の書類は返還しない
- ② 提出された書類の差し替え、再提出は認めない
- ③ 本企画提案の実施期間中(公告から選定結果の通知まで)は本件に関する質疑等は必ず事務局を通して行うこととし、他の提案者を貶めるようなものは当然のこと、審査状況の確認等、本件企画提案に関しての審査員及びその対象部署へ接触行為を禁ずる
- ④ 契約は最優秀提案者の選定後に行う要件の整理を経てから行うものとする
- ⑤ 提出された書類等は公平性、透明性及び客観性を期すため、公表することがある
- ⑥ 本企画提案の審査やその報告のために、本市がその写しを作成し、使用することができるものとする