

窓口業務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

本事業は、窓口業務支援システムに要求される機能面、運用面の比較・評価を行い、優れた窓口業務支援システムを導入することにより、一層の市民窓口事務の効率化と住民サービスの向上を実現することを目的とする。

実施にあたっては、民間の豊富な技術やノウハウを背景に、限られた時間の中で安全かつ効率的にシステム構築を実施し、安定した運用が図れるための優れた提案を得るために、プロポーザル方式による参加申込者提案の中から契約候補者を選定する。

2. 委託する業務内容等

- (1) 業務名 窓口業務支援システム導入業務委託
- (2) 委託期間 契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで
- (3) 業務場所 国東市役所本庁舎及び各総合支所
- (4) 業務内容 別紙「窓口業務支援システム導入業務委託仕様書」による。
- (5) 提案上限額 59,636,000 円（消費税及び地方消費税を含む）の範囲内とする。

（注1）提案上限額は、システム導入費用と導入後の維持費用（初年度分）を含んだ額とする。

（注2）提案時には導入後（次年度以降）の維持費用5年分（60ヶ月分）を別途記載することとする。

3. プロポーザル方式等の採用理由

窓口業務支援システム導入業務の企画提案を募集する上で最も効果的な提案をする事業者を選定するため、公募型プロポーザル方式を採用するもの。

4. 選定の概要

(1) 発注者及び担当課

①発注者 国東市

②担当課 国東市政策企画課

住 所 〒873-0503 大分県国東市国東町鶴川 149 番地

電 話 0978-72-5008 ファックス 0978-72-5022

E-mail densan@city.kunisaki.lg.jp

(2) 選定方法

公募型プロポーザル方式で選定する。提出書類等を元にプレゼンテーションを行い、最優秀提案者及び優秀提案者を選定する。

(3) 主なスケジュール

内容	日時
実施要領等の公表	令和 8 年 7 月 1 6 日（木）
質問書の提出期限	令和 8 年 7 月 2 4 日（金） 1 2 時まで
質問への回答	令和 8 年 7 月 2 8 日（火）
参加申込書提出期限	令和 8 年 7 月 3 1 日（金） 1 7 時まで
参加資格審査	令和 8 年 8 月 3 日（月）
企画提案書等受付期限	令和 8 年 8 月 1 7 日（月） 1 7 時まで
プレゼンテーション	令和 8 年 8 月 2 4 日（月）
審査結果通知	令和 8 年 8 月 2 7 日（木）

5. プロポーザル方式等の種別（指名型又は公募型の別）
公募型とする。

6. プロポーザル参加者公募条件・期間・配布・事務局設置

- （1）募集方法 国東市ホームページにおいて公募する。
参加者は 1 者 1 提案とする。
- （2）公募期間 令和 8 年 7 月 1 6 日（木）から令和 8 年 7 月 3 1 日（金）まで
- （3）実施要領・仕様書・申込書・企画提案等様式配布
国東市ホームページにて (<http://www.city.kunisaki.oita.jp>)
- （4）事務局 国東市役所政策企画課内に置く
国東市国東町鶴川 1 4 9 番地
TEL 0978-72-5008 FAX 0978-72-5022
メールアドレス densan@city.kunisaki.lg.jp

7. 参加資格条件

次に掲げる要件をすべて満たすものであること。

- （1）地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しないこと。
- （2）国東市から「国東市が発注する建設工事等の契約に係る指名競争入札参加者の資格を有する者に対する指名停止等措置要領」に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。
- （3）民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき再生手続開始の申立てがなされていないこと。（再生手続開始の決定を受けた者を除く。）
- （4）会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき更生手続開始の申立てがなされていないこと。（更生手続開始の決定を受けた者を除く。）
- （5）会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 475 条若しくは第 644 条の規定に基づく清算の開始、又は破産法（平成 16 年法律第 75 号）第 18 条若しくは第 19 条の規定に基づく破産手続開始の申立てがなされていないこと。

- (6) 法人及びその代表者が国税及び地方税を滞納していないこと。
- (7) 次のいずれにも該当しないこと。
 - ア 暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。)
 - イ 暴力団員(同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。)
 - ウ 暴力団員が役員となっている事業者
 - エ 暴力団員であることを知りながら、その者を雇用・使用している者
 - オ 暴力団員であることを知りながら、その者と下請け契約又は資材、原材料の購入契約等を締結している者
 - カ 暴力団又は暴力団員に経済上の利益又は便宜を供与している者
 - キ 暴力団又は暴力団員と社会通念上ふさわしくない交際を有するなど社会的に非難される関係を有している者
 - ク 暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれらを利用している者
- (8) 過去に他自治体において同様の事業実施業務等の受託実績を有していること。
- (9) 国東市で行う打合せ会議等に出席できること。

8. 参加申込手続き

(1) 参加申込に関する質問書の受付

プロポーザルの内容について質問がある場合、質問書(様式8)にて参加申込に関する質問書を作成し次のとおり提出すること。

- ◆受付期間 令和8年7月16日(木)～令和8年7月24日(金)
(午前8時30分～午後5時までとし土日祝日は除くものとする)
(7月24日(金)については12時00分までとする)
- ◆提出方法 事務局へ電子メールで提出すること。また質問書の提出後、事務局に電話連絡にて着信の確認を行うこと。
- ◆回答方法 令和8年7月28日(火)までに国東市ホームページにて掲載する。
但し、プロポーザルの参加資格関係の質問については、各質問者に対し個別に回答する。

(2) 参加申込書の受付

参加を希望する者は、次の提出書類を郵送又は持参により提出すること。

- ①プロポーザル参加申込書(様式1)
- ②会社概要又は会社概要パンフレット
- ③業務経歴書(様式3)
- ④申請者が法人である場合は履歴事項全部証明書又は商業登記簿謄本の写し、個人である場合は代表者の身分証明書又は外国人登録原票記載事項証明書の写し
- ⑤納税・完納証明書
 - ・国税納税証明書(写し可:申請者が法人である場合は法人税と消費税及び地方消費税に未納がないことの証明、個人である場合は所得税と消費税及び地方消費税

に未納がないことの証明)

- ・市税完納証明（原本のみ：国東市内に本店又は支店等がある場合は必要）
申請者が法人である場合は、法人に係る市税完納証明書、個人である場合は代表者の市税完納証明書

⑥誓約書（様式 6）

◆提出場所 国東市役所 政策企画課

〒873-0503 大分県国東市国東町鶴川 1 4 9 番地

TEL 0978-72-5008 Fax 0978-72-5022

◆受付期間 令和 8 年 7 月 1 6 日（木）～令和 8 年 7 月 3 1 日（金）

（午前 8 時 30 分～午後 5 時までとし土日祝日は除くものとする）

◆提出方法

事務局へ持参または郵送により提出すること（受付期間内に事務局必着とし配達完了の確認ができる書留郵便又は宅配業者等による信書便とする）。

◆提出部数

上記①～⑥を一式として正本 1 部に代表者印を押印し、副本 1 部（複写可）とし計 2 部を提出する。

（3）参加資格審査及び通知

参加申込等の提出資料に基づき審査を行う。参加資格審査結果は、各応募者へ参加資格審査結果通知（様式 2）を Fax 又はメールで通知する。

（4）企画提案書に関する質問書の受付

仕様書や企画提案内容に質問がある場合は、質問書（様式 8）にて企画提案に関する質問書を作成し次のとおり提出すること。

◆受付期間 令和 8 年 7 月 1 6 日（木）～令和 8 年 7 月 2 4 日（金）

（午前 8 時 30 分～午後 5 時までとし土日祝日は除くものとする）

（7 月 2 4 日（金）については 12 時 00 分までとする）

◆提出方法 事務局へ電子メールで提出すること。また質問書の提出後、事務局に電話連絡にて着信の確認を行うこと。

◆回答方法 令和 8 年 7 月 2 8 日（火）までに市ホームページにて掲載する。

（5）企画提案書関係書類の受付

企画提案書について提出書類は次のとおりとする。

① 業務経歴書（様式 3）

② 業務実施体制（様式 4）

③ 企画提案書（A4 版様式任意、30 枚以内とする）

④ 機能要件確認書（様式 10）

⑤ 自治体導入実績届（様式 5）

⑥ 見積書（様式 7）及び積算内訳書（A4 版様式任意）

（注 1）別紙仕様書に基づく見積金額を記入すること。

（注 2）維持経費の参考資料として維持費用 5 年分（60 ヶ月分）を別途記載すること

とする。

(注3) 見積書に記載する金額は、契約希望金額の110分の100に相当する金額(消費税及び地方消費税抜きの金額)を記載すること

◆提出場所 国東市役所 政策企画課

〒873-0503 大分県国東市国東町鶴川149番地

TEL 0978-72-5008 Fax 0978-72-5022

◆受付期間 令和8年8月3日(月)～令和8年8月17日(月)

(土日祝日を除く午前8時30分から午後5時まで)

◆提出方法

事務局へ持参または郵送により提出すること(受付期間内に事務局必着とし配達完了の確認ができる書留郵便又は宅配業者等による信書便とする)。

◆提出部数

上記①～⑥を一式として正本1部に代表者印を押印し、副本9部(複写可)とし計10部を提出する。

(6) プロポーザル審査会の実施

審査委員会による公募型プレゼンテーション及びヒアリング審査については、参加資格を有する者による企画提案を行った者に対し実施し、詳細については別途通知する。また提案者が1者となった場合でも、プロポーザル審査会は実施し、別に定める最低基準点を超えた場合には、最優秀提案者として選定する。

◆実施日(予定)

令和8年8月24日(月)

(1者:プレゼンテーション30分(デモンストレーションを含む)・ヒアリング20分 計50分とする)

◆実施場所

国東市役所本庁舎内の会議室(予定)

詳細については別途通知を行うものとする。

◆出席者の範囲

1事業者につき3名以内とする。但し提出された業務実施体制(様式4)に記載されている者以外の参加は認めない。

◆利用できる機材について

プロジェクター及びスクリーンの使用は可とするが、使用するパソコン等の機器は持参すること。その場合には、事前に事務局へ規格等の相談を行うこと。

◆プロポーザル審査会のプレゼンテーションの順番

審査会時の事業者プレゼンテーションの順番については、企画提案書提出の先着順とする。

◆その他

企画提案書をもとにプレゼンテーションを行うこととし、原則、審査会当日の追加

資料は認めない。

但し、事前に提出された提案書資料等を見やすく拡大した物や、添付資料や補足資料として企画提案書を具体的に説明できるものについては、1 事業者 5 点まで使用できるものとする。この場合、事前に事務局に連絡し許可を得たものに限るものとする。

(7) 受託候補者の決定

選定委員の平均評価点が 6 割以上の提案者の中から、評価点の最も高い提案をした者を最優秀提案者、次点者を優秀提案者として受託候補者とする。

(8) 審査結果通知

プロポーザル審査委員による審査会については、別表「審査項目及び審査基準」に基づき審査し、審査結果については審査会終了後速やかに参加者すべてに電子メールにて通知する。また最優秀提案者 1 者及び優秀提案者 1 者に対しては、文書で通知するとともに、国東市ホームページにて公表する。なお審査結果に係る問合せ及び異議申し立ては一切受け付けないものとする。

9. 審査委員会及び審査方法

(1) プロポーザル審査委員会の設置

委託業務受注者の審査及び選定については、適正かつ公平に行うため、プロポーザル審査委員会要綱に基づきプロポーザル審査委員会にて行う。

(2) 審査方法及び業務受注者の選定

審査については、企画提案書提出者が本事業をどう理解し、どのような方針で進めようとしているのかを、企画提案書を基にプレゼンテーション審査及びヒアリング審査にて行う。審査委員会の求める基準に達しないときは、いずれの提案者も選定しない場合がある。また本業務の業務受注者選定については、別表「審査項目及び審査基準」にて評価を行う。但し、企画提案者が多数のときは、事前に書類審査等を行い、プロポーザル審査会を受ける提案者を選考する場合がある。また審査の過程については非公開とする。

10. 委託契約の締結

(1) 審査委員会にて選定された提案者は、最優秀提案者として契約の優先交渉権を得るものとする。最優秀提案者は、通知を受けた後速やかに契約が締結できるように手続きを進めるものとする。また、最優秀提案者による企画提案書については、「委託業務仕様書」に規定されたものと見なす。

また「窓口業務支援システム導入業務委託仕様書」以外の提案（自由提案に係る事

項)については、本市で委託業務仕様書に取り入れるか検討し必要に応じて決定するものとする。

(2) 発注者は上記記載の委託業務仕様書について、最優秀提案者と協議により、その一部を変更することが出来るものとする。また導入後の維持費用(ソフト及びハードウェア等の保守費用、サポート費用、ライセンス利用料)についても委託業務仕様書を別に定め最優秀提案者と保守契約するものとする。この場合において、発注者は改めて最優秀提案者に見積書の提出を求めるものとする。

(3) 保守契約の費用については、提案時に提出された5か年分の維持費用を基本とする。また、保守契約については毎年度契約を行う予定とし、各年度予算の議決をもって契約するものであるため、5年間の契約を約束するものではない。

(4) 最優秀提案者と契約が成立しなかった場合は、次点の優秀提案者に対して交渉権を与え契約を締結するものとする。

1 1. 参加申込者の失格

次のいずれかに該当する場合は失格とする。

- (1) 参加資格要件を満たさなくなった場合
 - (2) 参加申込書提出期限までに提出資料が提出されない場合
 - (3) 2案以上の企画提案書を提出した場合
 - (4) 提出資料に虚偽の記載があった場合
 - (5) 著しく信義に反する行為があった場合
 - (6) 審査の公平性に影響を与える行為があった場合
 - (7) 企画提案書の記載内容が法令違反等著しく不相当であった場合
 - (8) 本要領の規定に反すると市長が認める場合
 - (9) 審査委員及び事務局関係者に直接、間接を問わずプロポーザルに関して不当な接触または要求をした場合
 - (10) 提出書類に不備がある場合(軽微なものは除く)
 - (11) 見積金額が委託上限額を超える提案であった場合
- また、契約候補者が本業務の契約締結までの間に、前記のいずれかに該当した場合、若しくは該当していると判明した場合は、契約候補者の決定を取り消し、その者とは契約を行わない。

1 2. プロポーザルの中止

やむを得ない理由等によりプロポーザルを実施することができないと認めるときは中止する場合がある。その場合において、応募に関わるすべての経費は本市に請求できない。

1 3. 参加辞退

参加申込書を提出後に辞退する場合には、プロポーザル参加辞退届（様式 9）を提出することとし、提出後は事務局へ連絡することとする。

1 4. その他留意事項

- （１）提出された資料は、いかなる理由も問わず返却しないものとし、本市の定める保存期間終了後、本市の責においてすべて処分するものとする。またこれを本業務における審査以外では使用しない。
- （２）提出資料は審査を行う作業に必要な範囲において複製を作成する場合がある。
- （３）企画提案で提案する内容については、実現可能性が低いものであってはならず、最優秀提案者に決定された後であっても、業務目的が達成されないと本市が認めた場合には契約を締結しない場合がある。それに伴う提案者が被る損害については、本市は一切責任を負わず、賠償を行わない。
- （４）本市は、提出された関係書類の機密保持に十分配慮を行う。
- （５）提出資料に記載された、事業責任者等については、特別の理由があると本市が認めた場合を除き、変更できないものとする。
- （６）本要領に記載されていない事項が発生した場合には、審査委員会と事務局が協議し決定するものとする。
- （７）参加者に対する事業説明会等を行わないものとする。
- （８）本プロポーザル企画提案及び提出資料において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限定する。
- （９）参加者は、本要領に定める諸条件に同意した上で、プロポーザルへの参加を表明すること。
- （１０）企画提案書の作成等、本プロポーザルへの参加に要する費用は、すべて企画提案者の負担とする。
- （１１）企画提案書の著作権は参加者に帰属するものとするが、本案件のプロポーザル実施の報告書等の業務の範囲内において必要と認める場合は、参加者の承諾なしに無償で提出内容を使用できるものとする。
- （１２）委託受注者が提案した内容は、仕様書に規定されたものとみなし、本業務の実施に当たって生じた著作権等（著作権法第 27 条及び第 28 条の規定する権利を含む）のすべての権利は本市に帰属するものとする。

<別表> 審査項目及び審査基準

項番	審査項目	審査基準	配点
1	基本事項	本業務の目的を十分理解し、具体的かつ有効性の高い提案となっているか。また、提案を実現するための	30

		システムの全体構成は明確に示されているか。	
2	利便性・業務効率化	市民サービスの向上や窓口業務の効率化・標準化につながる提案となっているか。	30
3	操作性等	システムの画面構成や操作方法は、職員が円滑に窓口業務ができるよう、シンプルで分かりやすいものとなっているか。	30
4	汎用性等	システムの汎用性は高いか。また、継続的な機能向上が見込めるか。	30
5	基幹系システム連携	基幹系システムデータの参照や連携用データの出力が円滑にできる仕組みとなっているか。	20
6	業務フロー支援等	他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、システム導入窓口における手続の選定及び業務フローの検討に対する助言等の支援が十分見込めるか。	30
7	申請・届出書対応	申請・届出書のシステムへの搭載は、職員の作業負担軽減に配慮したものとなっているか。また、申請・届出書の見直しの視点での工夫や提案があるか。	20
8	セキュリティ対策	システムへのアクセス制御やアクセスログの取得ができるか。また、個人情報を取り扱う上で適切なセキュリティ対策が施されているか。	20
9	運用保守	システムの保守内容・体制、障害発生時の対応・体制は適切なものとなっているか。また、職員のサポート体制は十分なものとなっているか。	20
10	実施体制等	実施体制は、十分な技術と経験を持った技術者で組まれた体制か。また、基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者との連絡調整を含め、計画的かつ効率的に業務を実施できる体制やスケジュールとなっているか。	20
11	独自機能やその他有益な提案	独自機能や国等が提供する他のデジタルサービスとの連携など、将来性を含めて本市に有益な提案がなされているか。	20
12	機能要件	《事務局採点》 機能要件確認書（様式10）の回答内容に基づき評価する。	70
13	導入実績	《事務局採点》 過去に本業務と類似する業務の実績を有しているか。	20

1 4	見積価格	《事務局採点》 ・窓口業務支援システム導入業務 ・維持費用（ランニングコスト）	4 0
合計			4 0 0