

井原市窓口サービス改革事業システム 構築業務公募型プロポーザル実施要領

令和 7 年 5 月

井原市 総合政策部 DX 推進課

概要

1 業務名

井原市窓口サービス改革事業システム構築業務

2 目 的

井原市（以下「市」という。）の窓口サービス改革事業は、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、市職員が寄り添いながら、申請支援を行うことができる窓口（以下「書かない窓口」という。）であるとともに、市の公式 LINE アカウントから、市民の登録状況に応じた情報を配信し、チャットボット等を利用した各種サービスや電子申請の案内を行うことができること（以下「行かない窓口」という。）で、市民の負担軽減や住民サービスの利便性向上、職員の業務効率化とサービス標準化の実現を目指すものである。

上記を実現するために、「書かない窓口」及び「行かない窓口」のシステムを構築すること（以下「プロジェクト」という。）を本業務の目的とする。

3 業務要件

「井原市窓口サービス改革事業システム構築業務仕様書」のとおり

4 契約期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

5 提案上限額

27,300,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）

なお、この金額を超えた提案は無効とする。

プロポーザルに関する事項

1 参加資格

本案件に参加できる者は、次に掲げる要件を全て満たす者とする。

ただし、参加資格確認後であっても、契約までの期間中に要件に該当しないことが明らかになった場合には欠格とする。

(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) 参加申込受付締切日の時点で、市の入札参加資格を有する者のうち、岡山県内又は備後圏域（連携中枢都市圏構成市町）内に本社又は事業所を置く者であること。

- (3) 参加申込受付締切日の時点で市から指名停止措置を受けていない者であること。
- (4) 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。

2 質疑回答

本プロポーザルに関する質問は、企画提案書等の作成に係る質問に限るものとし、評価及び審査に係る質問は、一切受け付けないものとする。

(1) 提出書類

質問書（様式第1号）

(2) 提出方法

「10 担当部署」で記す契約担当課（以下「契約担当課」という。）へ電子メールにより提出すること。この場合において、件名は、「井原市窓口サービス改革事業システム構築業務に関する質問」とすること。また、提出書類の拡張子はPDFとすること。なお、提出後に必ず電話にて、電子メールの着信確認を行うこと。

(3) 質問受付期間

令和7年6月9日(月)午後3時まで（必着）

(4) 回答方法

受け付けた質問の趣旨と回答は、質問者に電子メールにて送付する。また、質問及び回答の共有のため市ホームページにて公表する。ただし、軽微な質問については、質問者へのみ口頭により回答する場合もある。

(5) 質問回答期限

令和7年6月13日（金）

3 参加申し込み及び参加資格審査

企画提案への参加を希望する事業者（以下「応募事業者」という。）は、次のとおり、参加資格確認資料等を提出すること。

(1) 提出書類

参加申込書（様式第2号）及び参加資格確認資料（様式第3号）

(2) 提出方法

契約担当課へ電子メールにより提出すること。この場合において、件名は、「井原市窓口サービス改革事業システム構築業務プロポーザル参加申し込み」とすること。また、提出書類の拡張子はPDFとすること。なお、提出後に必ず電話にて、電子メールの着信確認を行うこと。

(3) 提出期限

令和7年6月20日(金)午後3時まで（必着）

(4) 参加資格審査の結果通知

ア 通知期限

令和7年6月27日(金)

イ 通知方法

電子メールにて送付する。

(5) 注意事項

ア 応募事業者が提出書類に虚偽の記載をした場合は、当該企画提案を無効にし、契約締結後に虚偽の記載があることが判明した場合は、契約を解除することがある。

イ 提出書類の提出後に辞退する場合には、契約担当課へ速やかに連絡すること。

4 企画提案書の提出

上記「3 参加申し込み及び参加資格審査」により市が本プロポーザルへの参加資格を有すると認めた者（以下「参加者」という。）は、企画提案書を提出すること。

(1) 提出方法

契約担当課へ電子メールにより提出すること。この場合において、件名は、「井原市窓口サービス改革事業システム構築業務プロポーザル企画提案書」とすること。また、提出書類の拡張子はPDF とすること。なお、提出後に必ず電話にて、電子メールの着信確認を行うこと。

(2) 提出期限

令和7年7月7日(月)午後3時まで（必着）

(3) 企画提案書の構成

企画提案書の様式、その他の詳細は別に定める「井原市窓口サービス改革事業システム構築業務企画提案書作成要領」に基づき作成すること。

(4) 書類の取扱い

提出された資料は、審査の必要上、複製を作成することがある。

(5) 注意事項

ア 参加者が提出書類に虚偽の記載をした場合は、当該企画提案を無効にし、契約締結後に虚偽の記載があることが判明した場合は、契約を解除することがある。

イ 提出書類の提出後に辞退する場合には、契約担当課に速やかに連絡すること。

ウ 提出期限までに提出がない場合は棄権とみなす。なお辞退の場合でも、不利益な取扱いを受けることはない。

5 評価及び選定の方法

提出された書類及び企画提案に関するプレゼンテーション・ヒアリングによる審査を次のとおり実施し、その結果、最も優れた企画提案を行った事業者を契約の優先交渉権者として選定する。

(1) 日時

令和7年7月17日(木)を予定

※開始時刻や会場などの詳細は、契約担当課から別途連絡を行う。

(2) 実施方法

ア プレゼンテーション及び審査委員によるヒアリングの所要時間は、1者当たり50分程度（プレゼンテーション30分以内、質疑応答20分）とし、3名まで出席を認める。

イ 審査当日に新たな説明資料を追加することは認めない。

ウ プレゼンテーション発表者の全部又は一部がオンラインで参加することも可能とする。
その場合は、企画提案書の提出時までに参加方法を契約担当課に連絡すること。なお、Web会議ツールは指定しないが、Web会議ツール及び通信環境は参加者で準備すること。

(3) 選定結果の通知及び公表

選定結果は、参加者に対し、電子メールにより通知する。また、市ホームページ上にも公表する。なお、選定結果に対する異議は一切受け付けない。

(4) 選定基準の主な視点【審査点合計300点】

ア プロジェクト管理・組織体制（配点20点）

構築スケジュール、管理体制の充実度、実現性について

イ 書かない窓口（配点120点）

構築期間中及び運用保守期間中の構築内容やサポート等の充実度について

ウ 行かない窓口（配点65点）

構築期間中及び運用保守期間中の構築内容やサポート等の充実度について

エ 開発運用保守・独自提案（配点40点）

本事業を効率的・効果的に実施するための独創性及び拡張性のある提案について

オ セキュリティ対策（配点25点）

セキュリティ対策及びインシデント対応について

カ 価格評価点（配点30点）

(5) 契約候補者の決定方法

ア 提出された企画提案書等を審査し、各審査員の最高得点者を1票として、最も得票数が多い者（以下「最高得票者」という。）を優先交渉権者とする。

イ 最高得票者の次に得票数が多い者を次点交渉権者として決定する。

ウ 優先交渉権者、又は次点交渉権者が複数者である場合は、審査委員の合議により決定する。

エ 参加者が1者のみの場合であっても、提案内容を審査し、選定の可否を決定する。

6 提案の無効

参加者が、次の各号のいずれかに該当した場合は、審査委員会において審査の上、当該参加者が行った提案を無効とする。

- (1) 本プロポーザルにおいて提出すべき書類について、この要領に示した提出方法及び提出期限を正当な理由なく守らなかったとき。
- (2) 提出書類に虚偽の内容を記載したとき。
- (3) 「1 参加資格」に記した要件を満たさなくなったとき。
- (4) 見積金額が提案上限額を超えたとき。
- (5) 審査の公平性に影響を与える行為があったとき。

7 契約条件

- (1) 優先交渉権者と交渉の上、契約を締結するものとする。詳細な契約内容については、その交渉時において仕様等の調整を行い決定する。
- (2) 優先交渉権者との交渉が不調となったときは、次点交渉権者と契約締結の交渉を行うものとする。

8 スケジュール

内容	日時
企画提案募集開始	令和7年5月28日(水)
質問受付	令和7年6月9日(月) 午後3時まで
質問に対する回答公表	令和7年6月13日(金)
参加表明届提出期限	令和7年6月20日(金) 午後3時まで
参加資格審査の結果通知	令和7年6月27日(金)
提出書類受付期限	令和7年7月7日(月) 午後3時まで
プレゼンテーション開催日時案内	令和7年7月9日(水)
プレゼンテーション・ヒアリング審査	令和7年7月17日(木)の予定
審査結果通知（受託候補者の決定）	令和7年7月下旬
契約	令和7年8月1日(金)

9 その他

- (1) 本プロポーザルに係る一切の費用は、参加者の負担とする。
- (2) 提出書類の作成のために市から受領した資料等は、市の承諾なく公表し、又は使用してはならない。
- (3) 提出された書類は、参加者に無断で本プロポーザルの目的以外に使用しない。

- (4) 提出書類の提出期限後の再提出又は差替えは認めない。
- (5) 参加者は、企画提案書の提出をもって、市が示す当該要領及び仕様書等の記載内容を承諾したものとみなす。
- (6) 手続き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とする。
- (7) 本プロポーザルは、優れたアイデア、業務遂行能力等を有する事業者であるか審査し、契約候補者として選定することを目的に実施するものであり、サービス提供に際し、企画提案の内容をそのまま実施することをあらかじめ約束するものではない。契約の交渉段階においては、企画提案内容を基に、サービス提供内容等についての調整協議を行う。
- (8) 審査の経緯及び内容に関しては、いかなる問い合わせにも応じないものとする。また、参加者は審査結果について、異議申し立てをすることができないものとする。
- (9) 提出書類について、井原市情報公開条例（平成12年井原市条例第4号）の規定に基づき、その内容の全部又は一部を公開する場合がある。ただし、個人情報については、本プロポーザルのためにのみ使用し、本人の承諾なしに第三者には提供しない。
- (10) その他必要な事項は、総合政策部 DX 推進課長が別に定める。

10 担当部署

《契約担当課》

総務部 財政課 契約管理係 担当：吉田（よしだ）

〒715-8601 岡山県井原市井原町311番地1 井原市役所

T E L : 0866-62-9507

F A X : 0866-62-1744（総務課着）

E - m a i l : zaisei@city.ibara.lg.jp

《実施担当課》

総合政策部 DX 推進課 情報化推進係 担当：藤井（ふじい）

〒715-8601 岡山県井原市井原町311番地1 井原市役所

T E L : 0866-62-9511

F A X : 0866-62-1744（総務課着）

E - m a i l : jyouhou@city.ibara.lg.jp