

富田林市書かない窓口システム構築及び運用保守業務

企画提案実施要領

令和7年7月

富田林市

市長公室 デジタル推進室

この「富田林市書かない窓口システム構築及び運用保守業務企画提案実施要領（以下「本実施要領」という。）」は、本市が発注する富田林市書かない窓口システム構築及び運用保守業務を受注する事業者を選定するため、提案事業者が仕様書等を理解し、的確に履行できる技術力を有するかを審査することを目的として、企画提案を実施するために必要な事項を定めたものである。

1. 業務名

富田林市書かない窓口システム構築及び運用保守業務（以下「本業務」という。）

2. 業務目的

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、市職員が住民に寄り添いながら、申請支援を行うことができる「書かない窓口」を導入するとともに、住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ものである。

3. 業務内容

富田林市書かない窓口システム構築及び運用保守業務仕様書のとおり（別紙のとおり）

4. 業務期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

5. 契約上限額

28,167,000 円（消費税及び地方消費税を含む）

6. 実施場所

富田林市役所および関連施設

7. 参加資格

提案事業者は、本業務に関する十分な知識及び技術を有し、令和7年7月1日時点で、次に掲げる要件の全てに該当すること。

- （1）富田林市入札参加資格者名簿（物品・管理等業務）に既登録されているもので、本市から入札参加停止を受けていないこと。
- （2）富田林市契約からの暴力団排除措置要綱（平成23年富田林市要綱第85号）別表に掲げる措置要件に該当しないこと。
- （3）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）に基づく更正手続き開始の申立てがなされていないこと。
- （5）民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立てがなさ

れていないこと。

- (6) 破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続き開始の申立てがなされていないこと。
- (7) 会社法（平成17年法律第86号）に基づく特別清算開始の申立てがなされていないこと。
- (8) 法的手続によらない私的な債務整理を実施している者又は金銭債務について債権者から仮処分等の申立てを受けている者で、当該企業の経営に重大な影響が生じていると認められるものでないこと。
- (9) 手形交換所による取引停止処分を受けていない者であること。
- (10) 法人等及びその代表者が国税等（法人税、消費税及び所得税）並びに本市に納税・納付義務を有する市・府民税、固定資産税、都市計画税、軽自動車税、法人市民税及び国民健康保険料を滞納していない者であること。
- (11) ISO27001（ISMS）及び一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク認証を取得していること。
- (12) 参加申込時点で、本市と同規模自治体（人口10万人）以上において本業務と同種の稼働実績を有すること。
- (13) 期日までに企画提案参加表明書を提出していること。

8. 企画提案実施スケジュール

本企画提案にかかるスケジュールは以下のとおりとする。

項目	日程
(1) 募集要領等の交付	令和7年7月 2日(水) 午前9時～ 令和7年7月 25日(金) 午後5時30分
(2) 参加表明書の提出	令和7年7月 2日(水) 午前9時～ 令和7年7月 25日(金) 午後5時30分
(3) 質問書の受付	令和7年7月 2日(水) 午前9時～ 令和7年7月 16日(水) 午後5時30分
(4) 質問書に対する回答期限	令和7年7月 23日(水) 午後5時30分
(5) 企画提案書等の提出	令和7年7月 2日(水) 午前9時～ 令和7年8月 4日(月) 午後5時30分
(6) 審査（プレゼンテーション）	令和7年8月 8日（金）※詳細は別途通知
(7) 受注候補者選定日	令和7年8月中旬頃（予定）

9. 企画提案参加手続き

(1) 募集要領等の交付に関する事項

実施要領の交付は、本市ウェブサイト上で行う。

※実施要領及び各種申請書類は、本市ウェブサイトから取得すること。

<事務局>

富田林市市長公室デジタル推進室（市役所 5 階）

住所 〒584-8511 大阪府富田林市常盤町 1 番 1 号

電話番号 0721-25-1000（内線 510、511）

電子メールアドレス digital@city.tondabayashi.lg.jp

<市ウェブサイト>

URL <https://www.city.tondabayashi.lg.jp/soshiki/108/128087.html>

①交付期間

令和 7 年 7 月 2 日（水）午前 9 時から令和 7 年 7 月 25 日（金）午後 5 時 30 分まで

（２）参加表明書に関する事項

参加希望者は、下記提出書類を事務局あてに電子メールで送付することとする。なお、電子メール以外では、参加表明書等の提出は受け付けない。

※メール送付後、事務局へ受付確認の連絡を行うこと。また、送信データの容量が大きくなりメールでの送付ができない場合は、大容量ファイル送受信サービスのチケットを送付するため、事前に連絡すること。

①提出書類

- ・企画提案参加表明書（様式第 1 号）
- ・会社概要書（様式第 2 号）
- ・業務実績書（様式第 3 号）
- ・ISO27001（ISMS）及び一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク認証を取得していることが確認できる書類の写し等

②提出期限

令和 7 年 7 月 2 日（水）午前 9 時から令和 7 年 7 月 25 日（金）午後 5 時 30 分まで

（３）質問書の提出に関する事項

企画提案書の作成及び提出にあたり質問がある場合は、事務局あてに電子メールで送信することとする。なお、電子メール以外では質問を受け付けない。

※質問受付時にはその旨返信するため、返信なき場合は事務局へ確認をとること。

※電子メールの表題は“「富田林市書かない窓口システム構築及び運用保守業務」企画提案に関する質問”とすること。

※電子メールには企画提案事業者名、担当者氏名及び連絡先等を記載すること。

②質問書の様式

- ・質問書（様式第 4 号）

③提出期間

令和 7 年 7 月 2 日（水）午前 9 時から令和 7 年 7 月 16 日（水）午後 5 時 30 分まで

（４）質問書の回答に関する事項

事務局は、提出された質問事項を全てとりまとめて、参加表明書または質問書を提出した者へメールで回答する。なお、質問に対する回答は、企画提案書への追加または修正とみなす。

①回答期限

令和 7 年 7 月 23 日（水）午後 5 時 30 分

（５）企画提案書等の提出に関する事項

企画提案書等は、参加表明書を提出した者のみが提出することができ、事務局に持参、又は郵送（簡易書留郵便に限る）するものとし、併せて電子メールにて同様の提出書類を送付すること。また、期限までに提出されなかった場合は、参加する意思がなく辞退したものとする。

なお、辞退を理由として、以後の市入札参加資格等にかかる不利益は生じない。

※メール送付後、事務局へ受付確認の連絡を行うこと。また、送信データの容量が大きくなりメールでの送付ができない場合は、大容量ファイル送受信サービスのチケットを送付するため、事前に連絡すること。

①提出書類

- ・企画提案書（任意様式）
- ・業務スケジュール（任意様式）
- ・経費見積書（様式第 5 号）

②提出部数

上記書類を A4 ファイルに綴じて、ファイルの表紙及び背表紙に企画提案事業者名を記載したもの 8 部（正本 1 部、審査用 7 部）を提出するものとし、このうち、審査用については、ファイルの表紙、背表紙、及び各提出書類等に企画提案事業者が特定できる記載をしないものとする。

③提出期限

令和 7 年 7 月 2 日（木）午前 9 時から令和 7 年 8 月 4 日（月）午後 5 時 30 分まで

④企画提案書作成上の基本事項

企画提案は、本業務における取組方法等について提案を求めるものであり、当該業務内容についての具体的な検討結果や、成果品の一部について提示を求めるものではない。

また、業務に係る作業は、契約締結後に本市と協議のうえ、開始するものである。

１０．企画提案書作成要領

提案内容は、本実施要領及び、「富田林市書かない窓口システム構築及び運用保守業務仕様書」（以下「仕様書」という。）の要件を満たすことを条件とする。部数等については、「（５）企画提案書等の提出に関する事項 ②提出部数」を参照のこと。

（１）フォーマット

①原則 A 4 用紙（縦・横、カラー・モノクロ問わず）両面印刷、フォントは基本 11 ポイント以上とする。ただし、スケジュールや図表などで A 3 の使用を可とする。

②言語は日本語のみとし、通貨単位は円とすること。なるべく平易な用語を用い、専門用語のみの記載を避けること。

③通し番号（ページ番号）及び目次を入れること。

（２）提案書記載事項

提案書には次の項目を順序通り記載すること。記載順序が異なる場合は、採点対象としない場合があるので注意すること。

項目	提案書記載内容
1 基本事項	(1) 本業務にあたっての基本的な考え方やコンセプトについて記載すること。 (2) 提案を実現するためのシステムの全体構成を図示の上、具体的に記載すること。 (3) 窓口用端末や運用に必要な機器について明記し、窓口での利用をイメージした内容で記載すること。
2 利便性・業務効率化	(1) 来庁者の利便性向上及び職員の業務効率化を図る上で、導入により期待できる効果を具体的に記載すること。 (2) 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、手続き・業務フロー、システムの在り方に対する考えを記載すること。 (3) 総合窓口やおくやみ窓口など、その他提案するシステムとの組み合わせによりさらなる効果が見込める場合は記載すること。
3 操作性等	(1) 操作性の基本的な考え方や窓口対応機能の一連の業務に係る操作方法について、具体的に記載すること。 (2) 申請書の追加や修正などのメンテナンス可能範囲および操作方法などについて、具体的に記載すること。
4 汎用性等	(1) システムが対象とする業務分野（国民健康保険、介護保険など）、市独自手続きへの対応方法等について記載すること。 (2) 導入後の手続きナビゲーションや申請書類における運用変更、追加、修正の仕組みについて具体的に記載すること。 (3) 来庁者に必要な手続きの洗い出し方法や起点となる窓口から他部署への連携、システムに入力した来庁者の情報や手続きの進捗状況を他部署と共有する方法について記載すること。
5 手続き帳票対応	(1) 導入時の手続き帳票のシステムへの搭載等について作業内容や作業分担を具体的に記載すること。 (2) 手続き帳票数の円滑な拡大や業務改善としての既存帳票見直しの視点で、標準的な手続き帳票の提供ができる提案等があれば

	具体的に記載すること。
6 データ連携	(1)住民データを書かない窓口システム側で参照する仕組み、方法について具体的に記載すること。また連携周期の考え方について記載すること。 (2)書かない窓口システム側の申請受付データを基幹系システムへ連携（RPAでの入力）する仕組み・方法について具体的に記入すること。また、即時性が求められる住民異動届や証明書交付申請を中心に連携イメージについて記載すること。 (3)国が進める基幹系システムの標準化後の標準システムとの連携対応の考え方について記載すること。
7 セキュリティ対策	(1)システムへのアクセス制御やアクセスログの取得、個人情報の取り扱いに関することなど、セキュリティ対策について具体的に記載すること。 (2)業務データ保全のための対応について記載すること。
8 実施体制等	(1)本業務の実施体制を図示すること。 (2)作業着手から運用開始までの具体的な作業工程、作業分担や作業工数を記述した「作業工程（スケジュール）表」を図示すること。また、本市側で必要となる作業内容等について具体的に記載すること。
9 操作研修	(1)研修の実施方法について具体的に記載すること。 (2)操作マニュアルの内容等について具体的に記載すること。
10 運用保守	(1)システムの運用保守の内容を具体的に記載すること。 (2)障害発生時の対応体制について具体的に記載すること。 (3)システムのアップデート対応などについて記載すること。
11 その他の有益な提案	(1)将来性を含めて本市にとって有益な提案があれば記載すること。 (2)導入効果の検証やシステムをより活用できるような提案があれば記載すること。 (3)国等が提供するほかのデジタルサービスとの連携があれば記載すること。

1.1. 経費見積書作成要領

経費見積書は、本実施要領及び仕様書の記載内容を実現するとともに企画提案書及びプレゼンテーションの内容を実現するために必要な経費を記載するものである。

(1) 共通事項

今回提出を求める見積は、各社がそれぞれ構築可能で実現性の伴う提案であることが前提である。よって、システム構築費用（構築フェーズ：契約締結日の翌日～令和8

年 3 月) とシステム運用費用 (運用・保守フェーズ: 令和 8 年 4 月～令和 13 年 3 月) に分けて必要な経費を積算し記載すること。

契約前の最終価格交渉においては、本調達時に提示する金額を上限とするので、精度の高い見積を行うこと。価格交渉時に提示金額を上回ることになれば、優先交渉権を破棄し、次点の提案事業者に優先交渉権を移すものとする。

(2) 経費見積書記載事項

①システム構築費

経費見積書 (様式第 5 号) の「①システム構築費 (初期導入費)」に本業務の構築に係る費用の総額を記載すること。

- ・構築費用 (システム構築やハードウェア等の一時経費等)

②システム運用費

経費見積書 (様式第 5 号) の「②システム運用費 (経常経費)」に本業務の構築完了後のシステムの運用保守に係る費用 (60 ヶ月) の総額を記載すること。

- ・運用費用 (システム及びクラウド利用料、ヘルプデスク、機器保守費用等)
- ・本稼動後の保守・運用については、令和 8 年 4 月から令和 13 年 3 月まで、利用契約等を行う予定である。

③経費内訳書

経費見積書の各項目における詳細な内訳書を付けること。内訳書は任意様式とする。単位において「一式」はなるべく避け、明細な数値を記載すること。積算内訳の項目例については、以下のとおりとする。

項目	積算内訳項目
①システム構築費 (総額)	プロジェクト管理、要件定義、環境構築、データ連携構築、運用テスト、操作研修、運用保守設計、RPAシナリオ作成、現地作業、ソフトウェア調達 (導入・ライセンス)、導入機器調達 (設置・セットアップ)、その他初期導入に関する経費 など
②システム運用費 (60 ヶ月総額)	基本サービス料 (月額×60 ヶ月)、運用保守料 (月額×60 ヶ月)、ソフトウェアライセンス、ガバメントクラウド利用料、その他運用に関する費用 など

(3) その他

提案書に記載されている事項は、すべて見積に含まれていること。ただし、追加提案を行う際は見積に含むか、見積に含まないかを提案書に明確に示すこと。

なお、令和 8 年度以降に必要となる保守・運用等に係る経費については、システム構築費には含まないよう注意すること。

12. 受注候補者の選定

(1) 審査会

受注候補者の選定は、富田林市書かない窓口システム構築及び運用保守業務プロポーザル審査委員会（以下「委員会」という。）において行う。

（２）プレゼンテーション審査

プレゼンテーションは、提案者が提出した企画提案書に基づき実施するものとし、出席者は５名以内とする。

当日、説明用の追加資料の提示及び配布は不可とするが、すでに提出された書類の記載事項を補足説明するために投影装置を使ってデモンストレーションを行うことは可とする。この場合、モニター及び電源は市で用意するが、それ以外の必要機器（パソコン、プロジェクター、ケーブル類等）は提案者が持参すること。

プレゼンテーションの時間については、各提案事業者につき５０分のプレゼンテーションを実施する。なお、時間配分は下記を予定している。

①提案内容説明（４０分間）提案事業者から説明を行う。

②質問及び回答（１０分間）市から質疑を行い、提案事業者が回答を行う。

プレゼンテーション審査時に質疑応答した内容（回答）は、提案者において議事録作成を行い、プレゼンテーション終了後、速やか（４営業日以内）にメールにて、事務局あてに送付すること。なお、質疑応答した内容（回答）は、企画提案書への追加または修正とみなす。

（３）審査方法

提案事業者が複数の場合、前述のプレゼンテーション審査の内容を評価し、委員会各委員の自己審査の集計をもとに全体で協議を行い、本業務を最も的確に遂行できると判断される本業務受注候補者を選定する。

提案事業者が１者のみの場合、提案の内容について審査を行い、委員会において契約の目的を達成できると判断した時は、受注候補者として選定する。

ただし、最も高い評価点数が、発注者の求める最低水準（得点総計の６割）に達していないと判断された場合は、この限りではない。

（４）審査結果の通知

選定結果は、本企画提案に参加した全提案事業者に対して電子メール及び文書で通知する。

（５）審査結果の公表

審査結果の公表については、本市ウェブサイト上で行う。

（６）審査項目と配点

審査項目と配点は、以下のとおりとする。なお、提案にあたっては、取組方法の概要説明に留まらず、成果イメージや図表等を用い、進め方や手法について具体的に提示す

ること。

審査項目		審査事項	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システム全体構成は明確に示されているか。	10
2	利便性・業務効率化	・来庁者の利便性向上及び職員の業務効率化につながる提案となっているか。	20
3	操作性等	・システムの画面構成や操作方法は、職員が円滑に業務できるように配慮されているか。	15
4	汎用性等	・業務運用に合わせた手続きナビゲーションの業務フロー、申請書類などの変更、追加が柔軟に設定できるか。 ・来庁者の情報や手続きの進捗状況を他部署と共有・連携できる仕組みとなっているか。	20
5	手続き帳票対応	・手続き帳票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。 ・帳票数の円滑な拡大や業務改善としての様式見直しの視点での工夫や提案はあるか。	15
6	データ連携	・書かない窓口システム側での住民データの参照及び連携方法について円滑にできる仕組みになっているか。 ・書かない窓口システム側の申請受付データを基幹系システムへ連携する仕組みについて職員の事務負担軽減につながっているか。 ・基幹系システムの標準化を踏まえた提案となっているか。	10
7	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、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。	10
8	実施体制等	・実施体制は効率的、組織的なものとなっているか。また実施工程は現実的な工程で職員の負担軽減に配慮したものとなっているか。	10
9	操作研修	・導入時だけでなく、運用開始以降でも研修を受けることができる環境・仕組みが整えられているか。	5
10	運用保守	・システムの保守内容、障害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。	10
11	その他の有益な提案	・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とって有益な提案がされている	15

		か。	
12	見積価格 (構築・運用 費)	配点 × (参加者中の最低見積額 ÷ 当該参加者の見積額) (小数点以下第 1 位を四捨五入)	60
合計			200

1 3. 資格の喪失

以下の場合、参加資格を失うものとする。

- ①本市財務規則を含む関係法令等に違反した者。
- ②前記「7. 参加資格」の事項を満たさなくなった者。
- ③選考の公平さに影響を与える行為があったと認められる場合。
- ④委員に不当な働きかけをした場合。
- ⑤その他提出書類に虚偽の記載等、条件に違反する行為が発見された場合。

1 4. 契約

(1) 事前協議の実施

本市と選定された受注候補者は、仕様及び見積書等についての協議を行ったうえ、契約を締結する。ただし受注候補者と協議が整わない場合は、次点受注候補者と協議を行うこととする。

(2) 契約方法

本業務の契約方法は、公募型プロポーザル方式による随意契約とする。

(3) 支払方法

構築費：業務完了後一括払い

運用費：毎月払い

(4) その他

本業務の遂行にあたっては、本市と十分協議し、仕様、スケジュール、手法、その他必要事項を決定すること。

本業務は、国の新しい地方経済・生活環境創生交付金を活用するため、事業内容の変更や経費の増加・流用が生じた場合には、国への変更申請が必要となる。また、変更申請の交付決定日以前に事業を開始することは認められないため、作業工程の見直しが発生する可能性があることに留意すること。

なお、ガバメントクラウド利用料については、契約締結事業者が、支払うものとする。

1 5. その他留意事項

- ①本提案に係る諸経費等は、提案事業者の負担とする。
- ②提案者間の公平を保つため、本市が必要とする場合を除き、このプロポーザルに係る本市職員との接触を行わないこと。

- ③選定された受注候補者の提案内容に基づき、協議を行い、契約までに仕様を確定するものとする。
- ④選定された受注候補者と地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づく随意契約により、システム構築に係る契約を締結する。なお、契約時には本市が定める契約約款を遵守しなければならない。
- ⑤原則として、提出された書類等は返却しない。
- ⑥提出期限以降の書類の提出、再提出、差し替えは認めない。
- ⑦提出された書類は、審査目的外の使用はしない。
- ⑧提出された書類は、審査の範囲内で複製することがある。
- ⑨提出書類に含まれる著作物の著作権は提案事業者に帰属する。
- ⑩本企画提案への参加及び不参加を問わず、本業務において知り得た情報（周知の情報を除く。）は、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとする。
- ⑪参加辞退は自由であり、辞退しても以降における不利益な扱いはしない。なお、参加表明書の提出後に本企画提案への参加を取り下げる場合は、速やかに事務局まで連絡するとともに、参加辞退届（様式第6号）を文書で提出すること。
- ⑫審査結果に対する異議は一切認めない。

以上