

8-13窓口案内システム賃貸借

公募型プロポーザル実施要領

1 公募型プロポーザル方式での事業者選定をする目的

本仕様書は、窓口案内システム賃貸借に関する内容を定めたものである。

本業務は、つくば市役所本庁舎における窓口案内の円滑化を図るため、来庁者の利用目的に応じた番号発券、窓口呼出、待ち状況の可視化、WEB予約及び複数窓口にまたがる受付番号の引継ぎを行うシステムを導入し、市民サービスの向上及び窓口業務の効率化を図ることを目的とする。

また、つくば市が導入を進める窓口DX SaaS等との連携を踏まえ、窓口横断的な案内及び受付に対応するため拡張性及び柔軟性を有するシステム構成とすることを目的とする。

上記目的を達成するにあたり、本業務は価格のみではなく、課題の解決に向けた企画提案力、専門性、創造性等を経験や実績も踏まえて総合的に判断し、最も適切な事業者を選定するため、プロポーザル方式での事業者選定を行うものである。

2 業務概要

(1) 業務名

8-13窓口案内システム賃貸借

(2) 業務内容

別紙「8-13窓口案内システム賃貸借仕様書」のとおり

(3) 履行期限及び運用開始

設置期限

令和9年（2027年）1月31日（日）までに本物品の納入・設置・調整を完了

すること

運用開始日

令和9年（2027年）2月1日（月）

賃貸借期間

令和9年（2027年）2月1日（月）から令和14年（2032年）1月31日（土）

3 提案（見積）限度額

システム賃借料

(1) 総額73,253,400円以内（消費税及び地方消費税を含む）とする。

(2) また、賃貸借期間における各年度の提案限度額は以下のとおりとする。

令和8年度 2,441,780円以内（消費税及び地方消費税を含む）

令和9年度～令和12年度 14,650,680円以内（消費税及び地方消費税を含む）

令和13年度 12,208,900円以内（消費税及び地方消費税を含む）

4 参加資格要件

(1) この公募開始の日から契約締結までの日において、次の要件を満たしていること。なお、当プロポーザルへは単体企業としてのみ参加することができる。

ア 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項に規定する者に該当しないこと。

イ 地方自治法施行令第167条の4第2項の規定に基づくつくば市の入札参加の制限を受けていないこと。

ウ 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でなく、かつ、その役員が茨城県暴力団排除条例（平成22年茨城県条例第36号）第2条第3号に規定する暴力団員等でないこと。

エ 茨城県建設工事等請負業者指名停止措置要領（平成6年7月14日付け監

第 692 号)、茨城県物品調達等登録業者指名停止基準又はつくば市入札参加指名停止等措置要綱(平成 6 年つくば市告示第 15 号)に基づく指名停止等の措置を受けていないこと。

オ 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又は民事再生法(平成 11 年法律第 225 号)に基づく再生手続開始の申立てをしていないこと。ただし、申立てをしている場合であっても、更生手続開始決定後又は再生手続開始決定後につくば市が一般競争入札参加資格の再認定をしたときは、この限りでない。

カ 国税(法人税、消費税)、本店所在地分の都道府県税(法人県民税、法人事業税)に未納がないこと。

(2) この公募の日において、次の要件を満たしていること。

過去 5 年間(令和 3 年(2021 年) 4 月 1 日~令和 8 年(2026 年) 3 月 31 日)に、国、法人税法(昭和 40 年法律第 34 号)に規定する公共法人又は地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)に規定する指定管理者と元請として継続 12 か月以上の窓口案内システム導入または賃貸借の契約(指定管理者との契約の場合は、指定管理者として契約したものに限る。)を締結し、履行した実績(継続 12 か月を超える契約を締結し、現に当該契約を履行している場合にあっては、12 か月以上履行した実績)を有すること。

5 参加申込方法

(1) 参加資格確認書類

- ア 参加申込書(様式 1)
- イ 会社概要(様式 2)
- ウ 参加資格要件に係る申立書(様式 3)
- エ 業務実施体制調書(様式 4)
- オ 業務実績書(様式 5)

- カ 商業・法人登記簿謄本又は登記事項証明書の写し
- キ 公募開始の日時点で各税の未納がないことを証明する証明書の写し
- ク 機能要件対応表（様式6）
- ケ 見積書（任意様式）

(2) 申込先

つくば市市民部市民窓口課

〒305-8555 つくば市研究学園一丁目1番地1

(3) 申込方法

持参または郵送により申込期間内に提出すること。なお、持参する場合の受付時間は、土曜日、日曜日、祝日を除く午前8時45分から午後4時30分までとする。

ただし、郵送の場合は、提出期間内に到着したものを有効とする。また、提出書類の到着通知は行わないため、提出者が必要に応じ追跡可能な郵送方法を検討すること。

(4) 申込期間

令和8年（2026年）7月8日（水）から21日（火）まで

ただし、窓口受付時間は土曜日、日曜日、祝日を除く午前8時45分から午後4時30分までとする。

(5) 提出部数

正本1部、副本1部の合計2部

6 参加資格の審査

(1) 審査方法及び項目

参加資格確認書類に記載された事項に基づき、参加資格要件を満たしているか、書面審査をつくば市市民部市民窓口課で行い、企画提案審査に参加する事業者を選定する。

参加申込書を提出し、参加資格要件を満たしたものが5者以上となった場合は、別紙の審査基準表に基づいて、業務実施体制調書、業務実績書、機能要件対応表及び見積書に記載された事項による書面審査をつくば市市民部市民窓口課で行う。合計点の上位4者を企画提案審査の参加者として選定する。

(2) 審査結果の通知

参加申込者全員に対して、令和8年(2026年)7月27日(月)に参加資格審査結果通知書を郵送及び電子メールにより通知する。また、参加資格を満たしていないと判断された者に対しては、その理由を付して通知する。

(3) 参加資格を満たしていないと判断された場合の説明要求

参加資格を満たしていないと判断された者又は書面審査において選定されなかった者は、その理由について、次のとおり説明を求めることができる。

ア 提出書類

(様式第9号) 審査結果に対する説明要求書

イ 提出期間

参加資格審査結果通知書が到着した日から令和8年(2026年)8月3日(月)まで

ウ 提出方法

「16 問合せ先」の電子メールアドレス宛てに、電子データを提出し添付すること。(電話にて受信を確認すること)

(4) 説明要求への回答期限及び回答方法

令和8年(2026年)8月10日(月)までにメールにて回答する。

7 企画提案書等の提出方法等

(1) 提出先

つくば市市民部市民窓口課

〒305-8555 つくば市研究学園一丁目1番地1(つくば市役所1階)

(2) 提出方法

持参又は郵送により提出期間内に、(4) 提出書類 記載の書類を提出すること。

ただし、郵送の場合は、提出期間内に到着したものを有効とする。また、提出書類の到着通知は行わないため、提出者が必要に応じ追跡可能な郵送方法を検討すること。

(3) 提出期間

令和8年(2026年)7月27日(月)から8月17日(月)まで

ただし、窓口受付時間は日曜日、土曜日及び祝日を除く午前8時45分から午後4時30分までとする。

(4) 提出書類

ア 企画提案書(1案)

イ プレゼンテーション出席者報告書(様式7)

(5) 提出部数

正本1部、副本10部の合計11部

8 企画提案書等の審査

(1) 審査方法

透明性及び公平性を確保し適正に事業者を選定するため、候補者選定委員会を設置し、企画提案に係る審査及び評価を実施し、本業務の履行に最も適した候補者を選定する。審査は、プレゼンテーションにより実施する。

ア 審査は、令和8年(2026年)9月3日(木)につくば市役所で実施を予定しているが、日時等の詳細は別途通知する。

イ 出席者は3人以内とし、本業務を担当する管理責任者1名及び主担当者1名は必ず出席すること。他者の立ち会いも1名以内で可とする。

また、立ち会いをする者も出席者として扱うものとする。

- ウ 実施時間は、プレゼンテーション25分以内、質疑応答15分以内とする。
- エ プレゼンテーションは事前に提出した企画提案書の内容によること。プレゼンテーションソフト等を用いて実施することを許可するが、追加提案の説明や追加資料の配布は認めない。ただし、機器等の故障に備え、プレゼンテーションで説明をする予定の事項の写し（プレゼンテーションソフトで作成したスライド資料を印刷したもの）の配布は可能である。
- オ プレゼンテーションでは、窓口案内システムの基本的な構成については必ず説明するとともに、特徴的な機能について説明すること。
- カ システムデモが可能な場合は、企画提案書記載要領の方法により提供することができる。
- キ プロジェクター、スクリーン、HDMIケーブルは市で用意する。パソコン等その他必要機材、備品等は参加者が準備すること。
- ク 市で準備したものも含め、機材が正常に作動しない場合や、故障などによる使用制限が発生した場合の対応を想定しておくこと。

(2) 審査の項目

別紙 審査基準表に基づいて審査する。

(3) 審査基準

事業者の決定は、審査基準表に基づいて委員長及び各委員（以下、「採点者」という。）が採点した評価点に基づき行う。

採点者は、事業者ごとに審査基準表の各項目の配点に従って採点し、その合計得点をもとに採点者ごとの順位を決定する。採点の結果、各採点者の第1順位を最も多く得た事業者を受託候補者として選定する。

なお、第1順位が最も多い者が2者以上あるときは、次の順序により比較し、順位を決定する。

ア 全ての審査項目の採点者の評価点の合計

イ 提案書、ヒアリング等に関する項目の採点者の評価点の合計

ウ 事業者に関する項目の採点者の評価点の合計

エ 見積価格に関する項目の採点者の評価点の合計

(4) 審査結果の通知

審査を受けた事業者全てに対して、令和8年（2026年）9月7日（月）を目途に郵送により結果を通知する。選定されなかった者は、通知の日から7日を期限として、その理由について説明を求めることができる。

(5) 候補者に選定されなかった場合の説明要求

候補者に選定されなかった者は、その理由について、次のとおり説明を求めることができる。

ア 提出書類

（様式第9号）審査結果に対する説明要求書

イ 提出期間

審査結果通知が到着した日から令和8年（2026年）9月14日（月）まで

ウ 提出方法

「16 問合せ先」の電子メールアドレス宛てに、電子データを提出し添付すること。（電話にて受信を確認すること）

(6) 説明要求への回答期限及び回答方法

令和8年（2026年）9月21日（月）までにメールにて回答する。

9 受託候補者との協議及び契約

選定された受託候補者と本市との間で委託条件等に関する協議を行い、最終的な仕様書を作成し、随意契約により賃貸借に係る契約を締結する。なお、受託候補者と本市との協議が整わない場合、または受託候補者が委託事業を遂行することが困難となる場合は、原則として次点候補者と協議を行う。

契約後の業務は、本プロポーザルにて提案された内容を全て採用するものではなく、つくば市の指示を優先して、内容を決定するため注意すること。

なお、受託の辞退等により本市に損害が生じた場合は、その費用を請求する場合があります。

10 参加辞退の方法及びその手続き

参加申込書、企画提案書を提出した後に応募を辞退するときには、「公募型プロポーザル辞退届（様式10）」を以下の日程でつくば市市民部市民窓口課に持参又は郵送により提出すること。

(1) 参加申込書提出後の場合

令和8年（2026年）7月21日（火）必着

(2) 企画提案書提出後の場合

令和8年（2026年）8月17日（月）必着

11 日程

以下に示す日程で実施予定であるが、変更の可能性もあるため、市ホームページを適宜確認すること。

実施内容	実施期日
実施要領の公表	令和8年（2026年）7月8日（水）
参加申込書の受付	令和8年（2026年）7月8日（水）～21日（火）
質疑受付	令和8年（2026年）7月8日（水）～13日（月）
質疑回答	令和8年（2026年）7月16日（木）〈予定〉
参加資格審査結果の通知	令和8年（2026年）7月27日（月）〈予定〉
企画提案書の受付	令和8年（2026年）7月27日（月）～8月17日（月）
質疑受付（企画提案書）	令和8年（2026年）7月27日（月）～8月3日（月）
質疑回答（企画提案書）	令和8年（2026年）8月5日（水）〈予定〉
候補者選定委員会	令和8年（2026年）9月3日（木）〈予定〉
審査結果の通知	令和8年（2026年）9月7日（月）〈予定〉

12 質疑及び回答

質疑及びその回答については、以下の方法でのみ対応し、個別対応は行わない。

(1) 提出方法

質問は、質問事項1問につき、質問書（様式8）1枚を使用して送付すること。

持参、郵送、ファックス又は電子メールにより受付する。電子メールで送付する場合にも様式を使用すること。（ファックス又は電子メールを送付した場合には、必ず電話にて担当部局へ到着の確認を行うこと。）

(2) 提出先

つくば市市民部市民窓口課

〒305-8555 つくば市研究学園一丁目1番地1（つくば市役所1階）

ファックス 029-868-7536

メール ctz020@city.tsukuba.lg.jp

(3) 受付時間

以下の期間に必着とする。持参する場合は、以下の期間の日曜日、土曜日及び祝日を除く午前8時45分から午後4時30分までとする。

ア 参加申込に係る事項

令和8年（2026年）7月8日（水）から7月13日（月）まで受け付ける。

イ 企画提案に係る事項

令和8年（2026年）7月27日（月）から8月3日（月）まで受け付ける。

(4) 回答の方法

回答は、参加申込に係る事項は令和8年（2026年）7月16日（木）を、企画提案に係る事項については令和8年（2026年）8月5日（水）目途に本市のホームページで公表するものとし、口頭による個別対応は行わない。なお、回答

は、本実施要領と一体のものとして同等の効力を持つものとする。また、同趣旨の質問は、まとめて回答する。

13 提出書類の注意事項

(1) 記載の要領

ア 提出書類の取扱い及び入手方法

(ア) 提出する書類は、特記した場合を除き、指定の様式に記載する必要がある。

(イ) 様式各号は、本市ホームページに掲載する。

イ 書類の様式・提出体裁

(ア) 特記した場合を除き、用紙はA4判を縦に用いること。

(イ) 特記した場合を除き、横書きで、文字のサイズは12ポイント以上で作成すること。

(ウ) 印刷は、フルカラーかモノクロかは問わない。

(エ) 各書類は、その提出期において、各項に示された順に、A4縦型フラットファイルに左綴じで綴じこんだものを1部とする。

(2) 参加申込時に提出する書類の注意事項

ア 参加申込書（様式1）

提出者の所在地、会社名、代表者の氏名を記入し、会社の代表印を押印すること。また、担当者の部署名、氏名、電話番号、ファクス番号（ファクスがある場合のみ）及び電子メールアドレスを記載すること。

イ 会社概要（様式2）

(ア) 商業・法人登記簿謄本に基づいて記載すること。

(イ) 「直近5年度の経営状況」は、各年の4月1日から翌3月31日までの国内事業の売上高を記入するものとする。ただし、会計年度が異なる場合は、備考にその旨を注記すること。

- (ウ) 「主たる業種」欄は、会社の主要業種を最大5業種まで記載すること。
- (エ) 「事業内容」欄は、会社の主要事業の内容とともに、これまでに手掛けた代表的な事業、コンテンツ等を記載すること。
- (オ) 事業内容を補足する資料（会社パンフレット等）があれば、別途添付してもよい。

ウ 資格要件に係る申立書（様式3）

記載のある要件を全て満たすことを確認し、所在地、会社名、代表者の氏名を記入し、会社の代表印を押印すること。

エ 業務実施体制調書（様式4）

- (ア) 業務実施体制調書には、本業務を担当する者全員を記入すること。
- (イ) 担当する者の手持ち業務の欄には、本業務の参加申込書提出日現在の手持ちの業務を全て記入すること。
- (ウ) 記入欄が不足する場合には、欄を追加して記入すること。

オ 業務実績書（様式5）

- (ア) 過去5年間（令和3年（2021年）4月1日～令和8年（2026年）3月31日）において、履行した「窓口案内システム導入または賃貸借業務」又は「その他システム導入または賃貸借業務」について記載すること。

履行期間が継続12か月以上の業務について記載すること。なお、履行期間が継続12か月を超える業務については、12か月以上履行した場合は現行業務であっても記載して差し支えない。

- (イ) 業務実績が5件を超える場合には、任意に5件記入すること。
- (ウ) 「業務区分」欄には、当該業務が窓口案内システム導入または賃貸借業務に該当する場合は「窓口案内システム」、その他システム導入または賃貸借業務に該当する場合は「その他システム」と記載すること。

複数に該当する場合は、いずれか一つを記載すること。優先順位は「窓口案内システム」、「その他システム」の順とする。

(エ) 記入した業務に関する実績等について、契約書の写しを必ず添付すること。また、必要があればその他の資料の添付も可とする。

カ 機能要件対応表（様式6）

(ア) 対応表はA4判を横長に用いて作成すること。文字のサイズについては、十分に読める程度であれば差し支えない。

(イ) 本表は、仕様書における重要な事項について整理している。表中の記載項目について、事業者提案の概要を「対応内容」欄に記載すること。

(ウ) 「必須」とした項目は、事業者で対応が必要な項目であるため、必ず対応すること。対応方法（既存機能等による対応／追加での対応）等を記載すること。代替案による対応の場合は、「対応内容」欄にその旨を併記すること。

(エ) 「任意」とした項目は、事業者で対応が可能である場合は記載すること。

キ 見積書（任意様式）

(ア) 見積書は任意様式とし、代表者印の押印又は責任者氏名・連絡先と担当者氏名・連絡先を記載すること。

(イ) 消費税及び地方消費税額を除いた価格及び税込価格が記載されていること。

(ウ) 本件事業にかかる費用の全てを記載し、各年度の費用も記載すること。

また、提案（見積）限度額以内としなければならない。各年度の費用についても同様とする。

全ての費用を60か月で均一にした月額（税抜き）を併せて記載すること。

(エ) 可能な限り項目別に示すこと。

(3) 企画提案書等の審査時に提出する書類の注意事項

ア 企画提案書（任意様式）

事業者1者につき、1案の企画提案書の提出ができる。企画提案書の記載要領は、別に定める「8-13窓口案内システム賃貸借企画提案書記載要領」に

よる。

イ プレゼンテーション出席者報告書（様式7）

出席者は3人以内とし、本業務を担当する管理責任者1名及び主担当者1名は必ず出席すること。「役割」欄は業務実施体制調書（様式4）と一致させること。

ただし、管理責任者と主担当者が同一の場合は他に担当者1名以上を出席させること。

(4) 注意事項

ア 提出書類は、受託候補者の選定以外に使用しないものとする。

イ 提出書類は、選定を行う作業に必要な範囲において、複製を作成することがある。

ウ 提出書類の提出期限以降の差し替え及び再提出は認めない。

エ 提出書類は返却しない。

オ 提出書類に係る情報公開請求があった場合は、つくば市情報公開条例（平成27年つくば市条例第20号）に基づき、当該提出書類を公開することがある。

14 失格

次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

(1) 契約締結の日までに参加資格要件を満たさなくなった場合

(2) 提出書類に虚偽の記載があった場合

(3) 審査の公平性を害する行為があった場合

(4) 提出された見積書の見積額が提案限度額を超えている場合

(5) 応募の採否の働きかけを行う目的で、応募者又はその関係者が直接又は間接に本市職員等と接触をもった場合

15 その他実施上の留意事項

(1) 参加者が1者のみの場合の取扱い

1者のみの場合であっても審査及び評価を行う。

(2) 受託候補者の選定について

全ての提案について、契約の目的が十分に達成できないと判断したとき（採点者による採点の結果、平均点が50点を下回った場合）は、受託候補者を選定しないことがある。

(3) プロポーザルに要する経費の取扱い

提出書類の作成、提出に要する費用及び旅費等、参加に要する一切の経費は提出者の負担とする。

(4) 使用する言語及び通貨

提出書類及びプレゼンテーションで使用する言語は日本語とし、通貨は日本円とする。

(5) 審査結果の公表等

「つくば市プロポーザル方式による契約相手方の選定に関するガイドライン」に基づき公表する。

16 問合せ先

つくば市市民部市民窓口課

〒305-8555 茨城県つくば市研究学園一丁目1番地1

電話 029-883-1111

ファックス 029-868-7536

メール ctz020@city.tsukuba.lg.jp

（窓口対応時間は特記なき場合、平日午前8時45分から午後4時30分まで）

(別紙)

審査基準表

1 参加資格審査(30点)

参加申込書を提出し、参加資格要件を満たしたものが5者以上となった場合は、下表の評価基準に基づいて、業務実施体制調書、業務実績書及び機能要件対応表に記載された事項を審査する。※

評価項目	配点	基準	様式等
1 業務内容	5	記載された各業務実績について、1件につき ・窓口案内システム導入または貸借業務 3点 ・その他システム導入または貸借業務 2点 を加え、以下の合計点に応じた点を付与する ・合計点が15点 5点 ・合計点が14～12点 4点 ・合計点が11～9点 3点 ・合計点が8～6点 2点 ・合計点が5～3点 1点 ・合計点が2点以下 失格	様式5
2 業務経験	10	主担当者または担当者の業務経験について、 ・人口20万人以上の自治体に窓口案内システム導入または貸借業務の実績を有する 10点 ・窓口案内システム導入または貸借業務の実績を有する 7点 ・人口20万人以上の自治体にその他システム導入または貸借業務の実績を有する 5点 ・その他システム導入または貸借業務の実績を	様式4

(別紙)

		有する 3点	
3 機能要件	15	各要件について、 ・対応可能な任意要件1件につき 2.5点	様式6
合計点	30		

※5者以上の合計得点が同一となった場合には、見積額の総額が少ない順に4者を選定するものとする。

2 企画提案書等の審査(100点)

企画提案書の記載内容等を総合的に評価する。

各委員は、下表の評価項目及び配点に基づいて事業者ごとに採点を行う。

評価項目	配点	基準	様式等
1 業務実績・実施体制	8	(1) 窓口案内システム導入または貸借業務、その他システム導入または貸借業務の履行実績 ・基準は「1 参加資格審査」審査基準表の「1 業務内容」と同様とする (付与された点に5分の2を掛ける) (2) 業務の実施体制 (参加資格要件に示した公共法人又は指定管理者との業務経験者数) 業務実施体制調書について、 ・業務経験者が2名以上 2点 ・業務経験者が1名のみ 1点 ・未経験のみ 加点なし (3) 業務担当者の経験及び実績	様式4 様式5

(別紙)

		<ul style="list-style-type: none">・基準は「1 参加資格審査」審査基準表の「2 業務経験」と同様とする (付与された点に5分の2を掛ける)	
2 機能要件	15	各要件への対応可否 <ul style="list-style-type: none">・対応可能な任意要件1件につき2.5点を加える・対応不可な必須要件1件につき-1点	様式6
3 企画提案	70	<p>(1) システムの仕様 (20点)</p> <ul style="list-style-type: none">・システムの構成概略図が職員にわかりやすいものとなっているか・多様な市民のニーズに配慮できているか・職員が操作しやすいインターフェースとなっているか・繁忙期の来庁者数増加について、システムの許容度は十分であるか・必要なデータを取得できるか <p>(2) 予約機能 (8点)</p> <ul style="list-style-type: none">・予約者のチェックインはスムーズに行えるか・予約者及び職員による予約内容の確認、変更等が容易に行えるものになっているか <p>(3) 渡り機能 (12点)</p> <ul style="list-style-type: none">・最初に発券された番号のみで、来庁者が複数の手続きを完了できるものとなっているか・最初の手続き終了後、複数の手続きがあった	企画提案書 様式6

(別紙)

		<p>場合の優先度の設定は明確であるか</p> <ul style="list-style-type: none">・次に手続きを行う窓口への移動時間を考慮した呼び出しを行えるものとなっているか	
		<p>(4) システム保守 (18点)</p> <ul style="list-style-type: none">・セキュリティ対策は万全であるか・職員への操作方法の説明はわかりやすいものとなっているか・より迅速な復旧対応が可能であるか・メンテナンス等のシステム更新は業務への影響が最小限となるように配慮されているか・機器の修理や取り換えの対応は迅速であるか・障害発生時の対応方法は明確になっているか	
		<p>(5) 業務工程・業務管理体制 (12点)</p> <ul style="list-style-type: none">・作業スケジュールは、業務に支障を来さないように考慮されているか・機器の設置は、転落防止及び落下防止等の安全対策が講じられているか・より効率的な機器の配置ができているか・進捗管理等における市との連携体制は十分であるか	
4 プレゼンテーション	4	<p>(1) 業務理解及び取組意欲</p> <p>(2) 質問等に対する応答</p>	

(別紙)

5 見積価格	3	業務内容に対する費用の的確性	見積書
合計点	100		

(別紙)

8-13窓口案内システム賃貸借

企画提案書記載要領

1 企画提案書の体裁

(1) 用紙

企画提案書は、A4判で作成することを原則とする。用紙を縦に用いるか、横に用いるかは、事業者の任意とする。総ページは45ページを限度とする。

なお、可読性の観点から、一部のページについてA3判の用紙を用い、A4判に折り込む形式とすることは差し支えない。

(2) 文字サイズ

本文は12ポイント以上で作成すること。注釈や図表等は、9ポイント以上を原則とすること。

(3) 印刷色

フルカラー・モノクロについては問わないが、十分な可読性を確保すること。

(4) その他

表紙を除く全てのページの用紙下部にノンブル（ページ番号）を付すこと。

2 企画提案書の記載内容

企画提案書の作成にあたっては、情報システムに関する専門知識を有しない審査員にも内容が理解できるよう、平易で分かりやすい表現を用いること。専門用語や略語を使用する場合は、必要に応じて注釈や説明を付し、提案内容の目的、効果及び実現方法が明確に理解できるよう記載すること。

目次を作成すること。また、記載内容について、各ページがどの項目を説明しているものか分かりやすいようインデックスや見出し等を用いて明確にすること。

なお、仕様書等に記載のない事項であっても、事業推進に有益な提案となるものについては積極的に提案すること。

(1) 表紙

表紙には「企画提案書」及び本事業名「8-13窓口案内システム賃貸借」を記

(別紙)

載し、商号又は名称、所在、代表者名を記載すること。

(2) 本文

任意様式により、その詳細な体裁等は事業者の任意とするが、以下の項目を明記する必要がある。

ア システムの仕様

- (ア) 本件事業で使用するシステムの構成概略図を記載すること。クラウドサービスの利用を想定している場合は、使用を想定しているサービスの名称等を記載すること。
- (イ) 来庁者は外国人、色覚異常者等の多様なケースが想定される。そうした場合の多言語対応、インターフェース等について具体的に記述すること。
- (ウ) 職員が操作する機能について、UI/UXを踏まえ具体的に記述すること。
- (エ) 年度末等の来庁者の増加が予測される時期の対応について、システムの許容度等に触れつつ具体的に記述すること。過去の発券数については、仕様書を参照すること。
- (オ) 来庁時間、発券時刻等の情報の取得について、集計機能と併せて具体的に記述すること。

イ 予約機能・渡り機能

- (ア) 予約者及び職員が操作する機能について、UI/UXを踏まえ具体的に記述すること。
- (イ) 予約した後、複数の手続きを行う際の一連の流れを記述すること。流れはフロー図で示し、順番の入れ替え等、想定される来庁者の動きとそれに対する職員の動きについても併せて記述すること。
- (ウ) 複数の手続きがある場合、どの業務を先に案内するかの優先度の設定方法を記載すること。

ウ システム保守

- (ア) セキュリティ・保守・サポート体制について、発生抑止策及び発生時における初動対応を事業者における事業体制と合わせて明らかにすること。システム構成概略図に記載がない場合は、改めてネットワーク概略図を記載すること。

(別紙)

- (イ) システム稼働後の職員へ配布するマニュアルの内容、説明方法等について具体的に記述すること。
- (ウ) システムメンテナンスやパッチ適用等、計画的なシステムの稼働停止が発生する場合は併せて記述すること。
- (エ) 機器の取り換え・修理が必要になった場合のスケジュール等について記載すること。
- (オ) 障害発生時の対応について、遠隔保守に限らず、現地作業が発生した場合の駆け付け体制についても具体的に記述すること。

エ 業務工程・業務管理体制

- (ア) 業務工程について、図表等も用いて明示すること。また、事業者で想定している業務体制（再委託を想定している場合は、その業務内容の分担や事業者と再委託者の責任分界点等）についても明示すること。
- (イ) 機器設置のレイアウトについて図表等を用いて明示すること。
また、設置機器の性能諸元についても併せて明記すること。
落下防止等の機器設置時の安全対策についても併せて記述すること。
- (ウ) 業務進捗管理、緊急時の対応等における本市との連携体制について具体的に記述すること。

オ 仕様との対応状況

仕様書に記載した事項について、図表や本文に対応関係を記載し、容易に判別できるようにすること。

カ システムのデモについて

システムデモが提供可能な場合は、プレゼン時間内でデモを行うことができる。プレゼンテーションの準備時間内にデモの準備も行うこととする。

3 その他

本記載要領に定められていない事項は、実施要領のとおりとする。