

【別添1】東海市窓口業務支援システム構築業務プロポーザル実施要領

東海市窓口業務支援システム構築業務
プロポーザル実施要領

令和7年（2025年） 月

東海市企画部デジタル推進課

目次

第1章	業務の概要.....	2
1	目的.....	2
2	業務名.....	2
3	業務内容.....	2
4	契約日及びシステム導入日.....	2
5	提案に関する費用負担.....	3
第2章	プロポーザルに関する事項.....	2
1	参加資格.....	2
2	選定スケジュール.....	3
3	参加申込書等の提出.....	3
4	質疑及び回答.....	5
5	企画提案書等の提出.....	5
6	企画提案書等の作成.....	6
7	提案上限額.....	5
8	優先交渉権者等の選定方法.....	7
9	契約.....	6
10	プロポーザル参加に際しての留意事項.....	6

第1章 業務の概要

1 目的

当市は、令和4年3月に東海市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進基本方針を定め、市全体のDXを進める中で、市民の多様なニーズに対応した窓口サービスの実現を目指している。

本業務は、窓口業務支援システム及びRPAを導入することにより、来庁する市民の待ち時間の短縮、申請書記入の負担軽減等を図り、市民の利便性を向上させるとともに、職員の事務処理の効率化を推進することを目的とする。

なお、システムの選定にあたっては、導入に係る費用だけでの判断ではなく、本市窓口業務の実情に適した総合的にコストパフォーマンスの高いシステムを選定するため、公募型プロポーザル方式で実施するもの。

2 業務名

東海市窓口業務支援システム構築業務（以下「本業務」という。）

3 業務内容

別添2「窓口業務支援システム構築業務」仕様書のとおり

4 契約日及びシステム導入日

(1) 契約日 令和7年（2025年）8月頃

(2) システム構築業務

契約締結日から令和8年（2026年）1月4日まで

(3) システム本稼働（証明発行業務運用開始）

令和8年（2026年）1月5日から

※住民異動関連の届出受付業務については、運用の整理を行ったのち、令和8年（2026年）8月から窓口支援システムを使用した運用を開始する。そのため、届出受付業務に関するシステム構築期限は令和8年（2026年）3月31日までとするが、システム本稼働日以降に構築作業を実施する場合は、保守費用内で構築作業を実施することとする。

(4) 運用保守業務

システム本稼働から令和8年（2026年）3月31日まで

※令和８年（２０２６年）４月以降は年度単位で契約予定

５ 提案に関する費用負担

提案書等提出物の作成、提出及びプレゼンテーション等に関する経費は、提案者の負担とする。

第２章 プロポーザルに関する事項

１ 参加資格

本プロポーザルに参加できるのは、【様式１】参加申込書の提出日現在において、以下の条件をすべて満たす事業者とする。

- (１) 東海市の入札参加資格者名簿に登載されていること。
- (２) 令第１６７条の４第１項各号のいずれにも該当しないこと。
- (３) 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又は会社更生法（平成１４年法律第１５４号）に基づく更生手続開始の申立てをしていないこと。
- (４) 東海市建設工事等請負業者指名停止取扱内規（昭和５９年４月１３日施行）に基づく指名停止を受けていないこと。
- (５) 東海市と愛知県東海警察署が締結した東海市が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書（平成２４年２月１７日締結）に基づく排除措置を受けていないこと。

２ 選定スケジュール

項目	日程
公告	令和７年４月１６日（水）
質疑書の受付期限	令和７年４月３０日（水）
質疑書に対する回答期限	令和７年５月９日（金） までにメールにて回答
参加申込書提出期限	令和７年５月１６日（金）

【別添１】東海市窓口業務支援システム構築業務プロポーザル実施要領

企画提案書提出期限	令和７年５月３０日（金）
一次審査 （書類審査）	令和７年６月２日（月）から 令和７年６月６日（金）
一次審査結果通知	令和７年６月１６日（月）
二次審査 （プレゼンテーション及びデモンストレーション）	令和７年７月１日火）
最終選考結果通知・公表	令和７年７月１５日（火）頃
以後のスケジュールは、選定事業者との協議により決定する。	

３ 参加申込書等の提出

（１） 提出期限

令和７年（２０２５年）５月１６日（金）午後５時１５分まで

※郵送の場合、書留郵便により５月１６日（金）午後５時１５分までに必着とする。

（２） 提出場所・方法

デジタル推進課へ事前に電話連絡のうえ、参加申込書等を持参、または郵送により提出すること。

（３） 提出書類

このプロポーザルに参加を希望する場合は、次の書類を各１部提出しなければならない。

ア 【様式１】 参加申込書

イ 【様式２】 参加資格に関する申立書

ウ 【様式３】 会社概要書

（４） 参加辞退

参加申込書提出日以降に参加を辞退する場合、辞退届（任意の様式）を税務課へ事前に電話連絡のうえ、持参または郵送により提出すること。

なお、すでに提出された書類は返却しない。

4 質疑及び回答

質疑がある場合は、【様式４】質疑書を提出すること。質疑書以外での問い合わせについては、一切受け付けない。

(1) 質疑書の提出

ア 提出期限

令和７年（２０２５年）４月３０日（水）午後５時１５分まで

イ 提出場所・方法

デジタル推進課へ持参、または電子メールにて提出すること。

なお、件名は「東海市窓口業務支援システム構築業務質疑」とすること。

(2) 質疑の回答

質疑に対する回答は、競争上の地位その他利害を害する恐れがあるものを除き、参加申込書を提出した者全員に対して、令和７年（２０２５年）５月９日（金）までに随時、電子メールにて回答する。

5 企画提案書等の提出

参加申込書を提出し、このプロポーザルに参加する者は、次のとおり企画提案書等を提出すること。

なお、提案は１社１案とする。

(1) 提出書類

提出書類	部数
1. 企画提案書（任意の様式）※１社１案とする	１０部
2. 導入実績確認書【様式５】	１０部
3. システム導入費用見積書（任意の様式）	１０部
4. システム保守運用費用見積書（任意の様式）	１０部

(2) 提案書等の提出

ア 提出期間

令和７年（２０２５年）５月３０日（金）午後５時１５分まで

イ 提出場所

デジタル推進課へ事前連絡のうえ、企画提案書等を持参または郵送

により提出すること。

ウ 提出方法

デジタル推進課へ郵送（配達証明）または持参するものとし、電子メールでの受付は不可とする。持参の場合は、開庁日の午前8時30分から午後5時15分までの間受け付ける。

※郵送の場合は、令和7年（2025年）5月30日（金）午後5時15分までに必着とする。

※郵送の場合は5(1)に示す「1、2、3、4」を合わせて封入し、封印をしてから提出すること。また、封筒にはそれぞれの提出書類名を記載すること。

6 企画提案書等の作成

(1) 企画提案書の作成

別添3「企画提案書作成要領」に基づき作成すること。

(2) 導入実績確認書の作成

【様式5】導入実績確認書を用いて作成すること。

(3) 見積書の作成

提案する委託料には、令和7年度から9年度までの3か年の構築にかかる費用と運用にかかる費用（システム使用料、ガバクラ利用に関する費用、保守料等）を含めるとともに、年度ごとの費用が分かるように金額を提示すること。

なお、令和8年度以降については別途契約を締結する。

ア 構築費用

プロジェクト管理、初期設定、運用テスト、操作研修会、導入機器調達（設置、セットアップ）、現地作業、ソフトウェア調達（導入、ライセンス）、ハードウェア調達、その他初期導入に関する経費（ガバメントクラウド利用料含む）など、窓口業務支援システムの導入に必要なすべての費用の合計を記載すること。

なお、利用端末及び周辺機器（プリンタ等）は本市で別途調達するため見積書から除くこと。

イ 運用保守費用

システム使用料、運用保守料、回線使用料、R P Aライセンス料、その他運用に関する経費（ガバメントクラウド利用料除く）などを記載すること。なお、実際の契約後には、ガバメントクラウド利用料（従量課金）についても、市から窓口支援システム提供業者に支払うこととする。

7 提案上限額

令和７年度及び令和８年度分のシステム導入及び運用保守に係る費用。消費税及び地方消費税を抜いた金額の上限であるが、この金額を保証するものではない。ただし、見積書の金額が上限額を超えた場合は、その者の提案は無効とする。また、令和８年度分の運用保守経費は、あくまで参考見積として提示受けるものであり、これにより運用保守経費を決定するものではない。

(1) 初期構築経費（ガバメントクラウド利用料含む）

[契約の日から令和８年（２０２６年）１月４日まで]

２４，０６６，０００円（消費税及び地方消費税を除く）

(2) 運用保守経費（ガバメントクラウド利用料を除く）

[令和８年１月５日から３月３１日まで]

１，３６０，５００円（消費税及び地方消費税を除く）

(3) 運用保守経費（ガバメントクラウド利用料を除く）

[令和８年４月１日から令和９年（２０２７年）３月３１日まで]

５，４４２，０００円（消費税及び地方消費税を除く）

8 優先交渉権者等の選定方法

東海市窓口業務支援システム構築業務審査委員会の審査委員が審査を実施する。審査基準については別添４「審査要領」及び別添５「審査評価基準」を参照すること。

9 契約

(1) 契約の締結

優先交渉権者を決定後、提案内容に基づいて協議を行い、本業務に係る契約を令和７年（２０２５年）７月から８月頃に締結する。

契約は、開発業務委託契約と運用保守委託契約及びガバメントクラ

ウド利用料の3つの契約を予定しているが、優先交渉権者決定後に詳細について協議を行うこととする。また、ガバメントクラウド利用料については開発業務期間中（契約の日から令和8年（2026年）1月4日まで）の費用は開発業務委託契約の中に含め、本稼働後（令和8年（2026年）1月5日から同年3月31日まで）は、ガバメントクラウド利用料として従量課金での支払いを想定している（固定額での支払いも可とする。）。

なお、本委託業務のすべてを再委託することは一切認めない（企画提案書内の実施体制を示す項目において、役割が明確に示されている場合を除く）。ただし、必要により一部を再委託する場合は、本市と協議のうえ、その承認を得るものとする。

(2) 次点交渉権者との交渉

優先交渉権者が業務委託契約を締結できない何らかの事由が発生した場合、または協議が整わない場合には、次点交渉権者と当該業務委託について交渉を行う。

(3) 契約条項等

別に定める契約書のほか、東海市契約規則等の定めるところによる。

(4) 契約期間

契約締結日から令和8年（2026年）3月31日（火）まで

10 プロポーザル参加に際しての留意事項

(1) 失格・無効

次のいずれかの事項に該当する場合は、失格、または無効とする。

ア 参加申込書を提出した後、提出期限内に企画提案書等の提出がされない場合

イ 提出した書類に虚偽の内容を記載した場合

ウ 審査の公平性に影響を与える行為があった場合

エ 他の参加事業者と提案内容等について相談を行った場合

オ 優先交渉権者選定終了までの間に、他の参加事業者に対して提案内容を意図的に開示した場合

カ 契約締結までの間に、プロポーザルの参加資格に記載した条件を満

たさなくなった場合

キ 見積書の金額が提案上限額を超えた場合

(2) 留意事項

ア 提出された企画提案書等は返却しない。

イ 本市が求めた場合を除き、提出以降における企画提案書等の追加、差し替え、及び再提出は認めない。

ウ 提出された企画提案書等は、選定を行う作業に必要な範囲において、本市が複製を作成することがある。

エ 企画提案書等の作成、提出、プレゼンテーション等のプロポーザル参加に要する経費は、すべて参加事業者の負担とする。

オ 提出書類の内容に含まれる著作権、特許権、商標権、その他日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている手法等を用いた結果、生じた事象に係る責任は、すべて参加事業者が負うものとする。

カ 提出された書類は東海市情報公開条例、および個人情報保護法の規定に基づき、非公開とすべき箇所を除き、開示する場合がある。

キ 企画提案書等の作成のために本市より受領した資料は、本市の許可なく公表、または使用することはできない。

ク 企画提案書の提出が1者のみであった場合でも、本プロポーザルでの選定を実施する。

【問合せ先及び各書類の提出先】

東海市役所企画部デジタル推進課

〒476-8601 愛知県東海市中央町一丁目1番地

TEL 052-613-7582 または 0562-38-6209

e-mail digital@city.tokai.lg.jp