

スマート窓口システム構築及び運用保守委託業務公募型プロポーザル実施要項

1 目的

本業務は、自治体の行政サービス分野において、自治体と住民との接点である「フロント（窓口）」について、従来型の対面・紙申請から、非対面のオンライン申請へのシフトを進めるもので、対面でもワンストップ窓口として「書かない、待たない、行かない窓口」を目的とする「フロントヤード（書かない窓口等）改革」を実施するものです。

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、窓口において各種申請を行う者が、申請書等に必要事項を記入することなく各種申請を行うことを可能とする国の仕様である自治体窓口DXaaS及び事前申請システム（以下「スマート窓口システム」という。）を導入することで、来庁者の負担軽減、職員業務の標準化・効率化を実現するとともに、将来的な制度改正や業務拡張にも柔軟に対応可能な持続的な業務構造を確立することを目的とする。

2 プロポーザル方式を採用する理由

スマート窓口システムの導入にあたっては、単に価格のみで選定業者を決定するのではなく、業務効率が高く、安定稼働するシステムであるとともに、保守体制が充実しているかを判断するものである。また、システム運用についても使いやすく、拡張性に優れているかなどを総合的に審査し、優先交渉権者を選定することにより、質の高い住民サービスの実現や事務の効率化を図ることのできるシステム導入を行う必要があるため。

3 業務名

スマート窓口システム構築及び運用保守委託業務

4 業務内容

(1) スマート窓口システム構築委託業務

(2) スマート窓口システム運用保守業務

※詳細は、別紙「スマート窓口システム構築及び運用保守委託業務 仕様書」のとおり

5 設置（運用）場所

愛知県額田郡幸田町大字菱池字元林1番地1 ほか

役場庁舎1階住民窓口の住民課、こども課、保険医療課、福祉課、税務課の5課

6 履行期間

(1) システム構築業務：契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

※ 運用開始は令和9年3月上旬を予定

(2) 運用及び保守業務：令和9年4月1日から令和14年3月31日まで

7 提案限度額

(1) システム構築業務：55,037,000円（消費税及び地方消費税を含む）

※ 初年度に限っては運用及び保守業務を含むこととする

(2) 運用及び保守業務（年間）：7,800,000円（消費税及び地方消費税を含む）

※ 5年間の運用及び保守業務を記載するものとする。

(3) 限度額の考え方

上記金額は契約時の予定価格を示すものではなく、企画内容の規模を示すものであり提案に当たっては上記金額を超えないものとする。

8 資格要件

(1) 幸田町入札参加資格公告（令和8年幸田町公告第129号）第3条に規定する入札参加資格を有する者。なお、入札参加資格を有していない場合は、速やかに登録を行うこと。

- (2) 参加表明書の提出日から企画提案書の提出期限までの間において、幸田町の入札における指名停止又は指名保留措置を受けていない者
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号に掲げる要件に該当しない者
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更生手続開始の申立てをした者にあつては、参加表明書の提出日までに、同法の規定による裁判所による更生手続開始の決定がなされている者
- (5) 民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による再生手続開始の申立てをした者にあつては、参加表明書の提出日までに、同法の規定による裁判所による再生手続開始の決定がなされている者
- (6) 国、地方公共団体（自治体）等において本業務又は類似業務の委託実績がある者
- (7) 国税及び地方税を滞納していない者
- (8) 当該業務を円滑に遂行するために必要な組織、人員、資金等の経営基盤を有する者
- (9) デジタル庁における「令和8年度ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DX SaaS提供事業者」の採択を受けた事業者又はその代理店であること。
- (10) プライバシーマーク又はISMSを取得している者

9 スケジュール

No.	項目	期限日等	備考
1	プロポーザル公募開始	令和8年6月19日（金）	町ウェブサイトに掲載
2	質問書の受付期限	令和8年6月25日（木） 午後5時必着	電子メールで提出
3	質問への回答	令和8年6月30日（火）	電子メールにて通知
4	参加表明書等の提出期限	令和8年7月6日（月） 午後5時必着	電子メールで提出
5	参加辞退届の提出期限	令和8年7月14日（火）	電子メールで提出
6	企画提案書等の提出期限	令和8年7月14日（火） 午後5時必着	持参又は郵送（必着） で提出
7	一次審査結果の通知 （実施した場合）	令和8年7月17日（金）	電子メールにて通知
8	二次審査 （プレゼンテーション）	令和8年7月24日（金）	役場庁舎で実施
9	審査結果通知（郵送手続日）	令和8年7月下旬	電子メールにて通知
10	契約協議及び契約締結	令和8年7月下旬	

10 参加表明手続

このプロポーザルに参加しようとする者は、次に掲げるところにより申し込むこと。

各様式等は、幸田町ホームページからダウンロードしてください。

アドレス <https://www.town.kota.lg.jp/>

※ ダウンロードができない場合は、幸田町企画部企画政策課DX推進グループ
担当：内海まで御連絡ください。

電子メール：kikakujo@town.kota.lg.jp

電話：0564-63-5144

- (1) 提出書類 1部
 - ア 参加表明書（様式第1号）
 - イ 誓約書（様式第2号）
 - ウ 参加資格確認書（様式第3号）
- (2) 提出期限
令和8年7月6日（月）午後5時まで
- (3) 提出方法
提出書類をPDF化して電子メールでの提出に限る。件名は「参加表明書（会社名）」とすること。
- (4) 提出先
幸田町企画部企画政策課DX推進グループ 担当：内海
電子メール：kikaku.joho@town.kota.lg.jp
電話：0564-63-5144

1.1 質問の受付及び回答について

このプロポーザルの実施に関する質問については、プロポーザルに参加を申し込んだ者から次に掲げるところにより受け付ける。

- (1) 質問の受付
 - ア 提出書類 質問書（様式第4号）
 - イ 提出期限 令和8年6月25日（木）午後5時まで
 - ウ 提出方法
電子メールでの提出に限る。件名は「プロポーザル質問書（会社名）」とすること。
 - エ 提出先
幸田町企画部企画政策課DX推進グループ 担当：内海
電子メール：kikaku.joho@town.kota.lg.jp
- (2) 質問への回答
町は、受付期間内に提出された質問をとりまとめた上で、その内容に関わらず全ての参加申込者（参加表明書に記入された担当者の電子メールアドレス）に対して、一斉に回答する。
質問回答日 令和8年6月30日（火）

1.2 参加の辞退について

参加事業者は、企画提案書等の提出期限（令和8年7月14日（火）午後5時）まで、いつでも参加を辞退することができるものとする。

参加を辞退しようとする者は、参加辞退届（様式第5号）に辞退の旨及び辞退の理由を明記して、次に掲げるところにより届け出ること。ただし、当該辞退の届出をした後は、その撤回をすることはできないものとする。

- (1) 届出方法
電子メールでの届出に限る。件名は「プロポーザル参加辞退届（会社名）」とすること。
- (2) 届出先
幸田町企画部企画政策課DX推進グループ 担当：内海
電子メール kikaku.joho@town.kota.lg.jp

1.3 企画提案書等の提出について

参加事業者は、次に掲げるところにより企画提案書その他の書類を提出すること。

- (1) 提出書類
 - ア 企画提案書（任意様式） ※詳細は「1.4 企画提案書の作成について」のとおり
 - イ 会社概要書（任意様式） ※パンフレットまたは企画提案書に含めても可能とする
 - ウ 機能要件一覧（別紙2-1、別紙2-1、別紙2-3）
 - エ システム構築見積書（任意様式）
見積書とは別に積算内訳書を添付（任意様式）

- オ 運用及び保守業務見積書（任意様式）
見積書とは別に積算内訳書を添付（任意様式）
- (2) 提出期限
 - ア 持参の場合
令和8年7月14日（火）午後5時までに持参すること。
 - イ 郵送の場合
令和8年7月13日（月）までに到着するよう郵送すること
- (3) 提出方法
提出書類各正本1部、副本7部と、提出書類の電子データ（「企画提案書」はPDFファイル化すること。）を格納した「CD-R」1枚を提出すること。
- (4) 提出先
〒444-0192
愛知県額田郡幸田町大字菱池字元林1番地1（庁舎4階 企画政策課）
幸田町企画部企画政策課DX推進グループ

1.4 企画提案書の作成について

- (1) 全般
 - ア 原則A4版、横書き、文字の大きさは基本10.5ポイント以上とすること。
 - イ A3サイズを使用する場合にはA4サイズに綴じこむこと。
 - ウ ページ番号を入れること。
 - エ 可能な限り定量的に記載すること。定量的に記載することが不可能又は困難な場合は、できる限り具体的に表現すること。
- (2) 基本事項
 - ア 基本的な考え方やコンセプトについて記載すること。
 - イ 全体構想を図示し、分かりやすく、かつ具体的に記載すること。
 - ウ 実際の窓口での利用シーンをイメージした内容で記載すること。
- (3) 国、地方公共団体（自治体）等において、本業務又は類似業務の実績を記載すること。
- (4) 操作性等
業務にかかる画面構成、画面遷移、操作方法等を具体的に記載すること。
※デモンストレーションと併用しての説明でも可能とする
- (5) 帳票対応
帳票の運用・作成については、職員において対応することから具体的な作成方法、また拡張性について具体的に記載すること。
- (6) 基幹系業務システムとの連携
 - ア 基幹系業務システムのデータを「スマート窓口システム」で参照する方法（前方連携）について具体的に記載すること。
 - イ 「スマート窓口システム」から基幹系業務システムへ連携する方法（後方連携）についても具体的に記載すること。
- (7) セキュリティ対策
システムへのアクセス制御、ログの取得や個人情報の取扱いについて具体的に記載すること。
- (8) 実施体制・スケジュール
 - ア 導入に向けた全体のスケジュールを示すこと。
 - イ 本業務の導入及び導入後のサポート体制について具体的に記載すること。
 - ウ マニュアルの整備や操作研修の実施方法等について、具体的に記載すること。
- (9) 拡張性
 - ア 「スマート窓口システム」導入に伴うBPRやレイアウト変更等の支援の提案があれば記載すること。
 - イ 今回の調達には含めないが、事前申請システムと発券機の予約システムとのデータ連携の実現を目指しており、別途発注する発券機システム業者と調整を図り、今後実装する取組を提案すること。

ウ 記載した拡張性を導入するにあたり、費用が発生する場合にはその旨と費用を分かりやすく記載すること。

1.5 審査方法について

(1) 一次審査（書面審査）

提出された各書類をもとに書類審査を行い、評価の高い提案者から順に3者を一次審査の通過者として決定する。ただし、応募が3社以下だった場合は、一次審査は行わず、二次審査へ進むものとする。なお、一次審査を実施しない場合は、参加事業者はその旨をメールにて伝えるものとする。

審査については非公開とし、審査結果についての異議申し立ては認めない。

一次審査結果の通知予定日 令和8年7月17日（金）

(2) 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）

一次審査を通過した提案者は、スマート窓口システム構築及び運用保守委託業務公募型プロポーザル審査委員会（以下「プロポーザル審査委員会」という。）に対して、本業務に関するプレゼンテーションを行う。提出書類とプレゼンテーションの内容を総合的に評価し、最も高い評価を得た提案者を優先交渉権者として選定する。

ア 実施日時：令和8年7月24日（金） ※時間と場所は別途通知する。

イ 実施方法：1社につき55分以内とする。

（ア）説明：20分以内

（イ）デモンストレーション：20分以内

※説明及びデモンストレーションを合わせて40分以内でも可能とします。

（ウ）質疑応答：20分以内

※実施時間を経過した場合は、説明や質疑の途中であっても打ち切る。

ウ 出席者：5名以内とし、契約した場合の業務責任者となる者を含むこと。

エ プレゼンテーション資料：事前に提出された企画提案書等を用いることとし、当日の資料の差し替え及び追加は一切認めない。

オ 機材：映写用PCは提案者が準備すること。プロジェクター及びスクリーン又は移動式モニター（55インチ）等は町が用意する。なお、サンプル機材等の持ち込みは可能とする。

カ その他：出席しない場合は辞退とみなし、審査は行わない。順番は、企画提案書等の提出順とする。

(3) 選定結果の通知

二次審査の結果は、令和8年7月下旬に通知する。最高得点者が2社以上となる場合には、企画提案書の評価点数が上位の者を優先交渉権者とする。

なお、優先交渉権者が参加資格要件を満たさなくなった場合、優先交渉権者が参加辞退を申出た場合又は優先交渉者との協議が不調に終わった場合は、第二位の候補者と選定交渉を行う。第二位の候補者には、プロポーザル審査委員会から別途通知する。

プロポーザル審査委員会において適切な事業者がいないと判断したときは、「該当者なし」とする場合がある。なお、審査結果詳細については公表しない。

(4) その他

必要に応じて、提案内容に対するヒアリングや、追加資料の提出を求める場合がある。また、「1.4 企画提案書の作成について」に記載の企画提案書記載項目に従っていない場合や、提案として必要な内容を著しく満たしていない場合は審査対象外として提案を無効とする。

1.6 交渉、契約について

(1) 交渉

ア 優先交渉権者は、企画提案書の内容等に基づき、契約に向けた諸条件について、本町と詳細について協議する。

イ 優先交渉権者は、協議が整い次第、改めて見積書を本町に提出するものとする。この場合において、当該協議により対象業務が減少した場合は、対象業務の減少に伴う費用を減じた額を見積書に記載する。

ウ この協議は優先交渉権者が行った提案の範囲内で行うものとする。

(2) 契約

優先交渉権者と仕様等の協議を行い合意に達した場合、補正予算確定後、速やかに契約を締結するものとする。

17 その他

- (1) 書類等の作成に用いる言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。
- (2) 企画提案書の作成及び提出に関する費用は、提出者の負担とする。なお、提出された企画提案書等は返却しない。
- (3) 企画提案書に虚偽の記載をした場合は、企画提案書を無効にするとともに、不利益処分を行うことがある。
- (4) 提出期限後の提出書類の変更、差し替え又は再提出は認めない。
- (5) 企画提案書の著作権は、提案者に帰属する。ただし、本町は、優先交渉権者の審査事務において必要な範囲で、提出書類の内容を無償で使用できるものとする。
- (6) 企画提案の審査は提出された内容に基づいて行うが、採用決定後、提案された内容について必要に応じて変更する場合がある。
- (7) 提出書類に記載された個人情報については、本業務の優先交渉権者の選定のみで使用し、その他の目的には一切使用しない。
- (8) 本プロポーザルは、優先交渉権者を選定するものであり、契約の締結を担保するものではない。
- (9) 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権等の日本国及び日本国以外の国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている意匠、デザインなどを使用した結果生じる責任は、参加者が負うものとする。
- (10) 契約締結後においても、受託者が本プロポーザルにおいて失格事項に該当していたことが明らかとなった場合又はプロポーザルにおける提案書において著しく実現性から乖離した提案を行っていたことが明らかとなった場合は、契約を解除することができる。
- (11) 次のいずれかに該当する参加者は、失格、又は無効とする。
 - 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 他の提案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、他の提案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参加資格に記載した条件を満たさなくなった場合。
- (12) 本要領に定めのない事項ならびに疑義が生じた場合は、双方の協議により定める。