

山梨市書かない窓口システム
構築及び運用保守業務委託
提案書・見積書作成及びプレゼンテーション
実施要領

令和6年4月

山梨市総合政策課

目次

1. 総則	1
1.1 本書について	1
2. 提案書作成要領	1
2.1 フォーマット	1
2.2 提案書記載項目	1
2.3 機能要件一覧の回答	3
2.4 企業概要書	4
2.5 見積書との整合性	4
2.6 提案書提出部数及びファイル順	4
2.7 留意事項	5
3. 見積書作成要領	5
3.1 フォーマット	5
3.2 見積書記載項目	5
3.3 留意事項	6
4. プレゼンテーション等	6
4.1 実施方法	6
4.2 実施時の留意事項	7
4.3 その他	7

1. 総則

1.1 本書について

この提案書・見積書作成及びプレゼンテーション実施要領(以下「本要領」という。)は、山梨市(以下「本市」という。)が実施する「書かない窓口システム構築及び運用保守業務」のプロポーザルに参加しようとする事業者(以下「提案者」という。)が作成する提案書及び見積書について、その記載方法、また提案者のプレゼンテーションについて、その実施方法を示すものである。

提案者は、本書に記載された内容に基づき提案書及び見積書を作成し、機能要件一覧の回答等とともに提案書を提出すること。

2. 提案書作成要領

提案者は、次の条件を遵守のうえ提案書を作成すること。部数等については、プロポーザル実施要領を参照のこと。

2.1 フォーマット

- (1) A4 用紙タテ、横書き、両面印刷、カラー(モノクロでも可)、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一部 A3 の使用は構わない。(A3 は 2 ページ分と扱う)
- (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) Microsoft Word 又は PowerPoint 等でデータを作成し、通し番号(ページ番号)及び目次を入れること。

2.2 提案書記載項目

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)書かない窓口用端末やその他運用に必要な機器について明記

	し、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。
2 利便性・業務効率化	<p>現行の窓口手続きにおける課題を踏まえ、市民課窓口を起点とし、来庁者の利便性の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。</p> <p>※転入、おくやみ手続きの実証、検証などの数値的效果のエビデンスも併せて記載すること。</p>
3 操作性	<p>(1)受付、住民異動届作成、手続き自動判定、関連手続き書類作成、他部署との連携、基幹系システムとの連携(RPAを介した入力も含む)といった一連の業務に係る画面構成、画面遷移、操作方法などについて、図などを用いて具体的に記載すること。</p> <p>(2)マニュアルの整備や操作研修の実施など、職員が円滑に操作するための方法について具体的に記載すること。</p>
4 汎用性等	<p>(1)システムが対象とする業務分野(国民健康保険、児童手当など)、市独自手続への対応方法等について記載すること。</p> <p>(2)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どのようにつなげるか、また、システムに入力した来庁者の情報(申請情報、引継ぎ事項等)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。</p>
5 基幹系システムとの連携	<p>(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。</p> <p>(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を介した入力も含む)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。</p> <p>(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見通し、考え方について記載すること。</p>
6 手続き帳票対応	<p>(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。</p> <p>(2)手続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。</p>
7 業務フロー支援等	<p>(1)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、総合窓口を導入した場合の手続・業務フロー、システムの在り方</p>

	<p>に対する考えを記載すること。</p> <p>(2)ペーパーレス化を前提とした業務効率化と効果を具体的に記載すること。なお、申請書類の確認や署名の電子化が可能で、そのために必要な機器類が追加となる場合は、本業務の見積の範囲内での実施の可否を明示すること。</p>
8 セキュリティ対策	<p>(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事など、セキュリティ対策について具体的に記載すること。</p> <p>(2)窓口 DXSaaS 以外で提案する場合は、データセンターまでの通信回線に係るセキュリティ対策について具体的に記述すること。</p>
9 運用保守	<p>(1)システムの運用保守の内容を具体的に記載すること。</p> <p>(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。</p> <p>(3)職員向けヘルプデスクや研修など、職員のサポート体制について具体的に記載すること。</p>
10 実施体制等	<p>(1)本業務の実施体制を図示すること。また、本業務を遂行する技術者等の業務従事者を自治体での業務実績状況とあわせて記載すること。</p> <p>(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。</p>
11 その他の有益な提案	<p>国等が提案する他のデジタルサービスとの連携やマイナンバーカードの有効活用策など、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。また当該提案については本業務の見積の範囲内での実施の可否を明示すること。</p>

2.3 機能要件一覧の回答

別表1「機能要件書」について、各項目の対応の可否を記載すること。記載した「機能要件書」については、提案書と同部数を、提案書と同一のファイルにまとめて提出すること。

また「機能要件書」の回答は、エクセルデータとし CD-R に格納して提出すること。PDF ファイルとして一緒に格納しても問題ないが、必ずエクセルデータを添えること。

2.4 企業概要書

参加表明時に提出した「企業者概要書」および「実績調書」の全ての写しを提案書の冒頭に一緒にファイルして提出すること。電子データについても提出する CD-R に格納すること。

2.5 見積書との整合性

提案書に記載した内容は、別途提出の見積書の内容と一致しているものとする。原則、見積書に含まないものを提案書に記載しないこと。ただし、見積書に含めないオプション提案をする場合は、「11 その他の有益な提案」にまとめて分かりやすく記載すること。見積書についても、オプション費用を記載する場合は範囲を明確にすること。

2.6 提案書提出部数及びファイル順

(ア) 提案書正本：1部（次の順に紙ファイル等に綴じて提出すること）

1. 提案書の表紙(様式7)
2. 企業者概要書(様式2)
3. 実績調書(様式3)
4. 提案書(正本)
5. 機能要件書の回答

(イ) 提案書副本：11部(正本と同じ順に紙ファイルにて綴じること)

1. 提案書の表紙(様式7)の写し
2. 企業者概要書(様式2)
3. 実績調書(様式3)
4. 提案書副本(提案書正本の写し)
5. 機能要件書の回答(写し)

(ウ) 見積書(様式6)：1部

※見積書には積算根拠が分かるよう見積明細書を添付すること。

(エ) 電子データ：1部

2.7 留意事項

- (1) 提案書等は、定量的に記載すること。ただし、定量的に記載することが不可能または困難な場合にはできる限り具体的に表現すること。
- (2) 提案書の内容は、契約を締結する際に契約書等に反映されるものとする。
- (3) 提案書のファイルは、環境面を考慮してできる限り紙ファイルとすること。
- (4) 見積書については、一式表記はせず、具体的な内容及び数量を記載すること。

3. 見積書作成要領

3.1 フォーマット

- (1) A4 用紙タテ、横書き、片面印刷、カラー(モノクロでも可)、フォントは基本12ポイント以上とする。
- (2) 企業の代表者印が押印されている見積書表紙をつけること。
- (3) 封入封緘すること(封筒は各提案者が準備するもので構わない)。
- (4) エクセル形式のデータ(見積書表紙を除く)を CD-R に格納すること。PDF ファイルとして一緒に格納しても問題ないが、必ずエクセルデータを添えること。

3.2 見積書記載項目

- (1) 見積書(別紙様式6)で規定されたフォーマットに記載すること。
- (2) 本業務の経費について、「システム導入に係る費用(初期導入費)／総額」、「システム運用に係る費用(経常経費)／60ヶ月総額」、「帳票登録作業費／1帳票」の項目で記載すること(消費税及び地方消費税を含んだ額)。
- (3) 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	積算内訳項目例
システム導入に係る費用 (初期導入費)	プロジェクト管理、要件定義、環境構築、初期設定、運用テスト、操作研修、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 など
システム運用に	基本サービス料(月額×60ヶ月)、運用保守料(月額×60ヶ

係る費用 (経常経費)	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
----------------	--

3.3 留意事項

- (1) 仕様書に記載の内容及び本業務を遂行する上で必要な費用を全て含めること。
- (2) 市独自の10 帳票で構築する場合の費用を単価で示した上で積算すること。なお、この単価を「帳票登録作業費／1帳票」とし、令和7年度以降の帳票数の拡大対応にあたっては、原則、当該単価を基本とすること。

4. プレゼンテーション等

プレゼンテーション及びデモンストレーション(以下「プレゼンテーション等」という)は次の記載内容に基づき実施する。

4.1 実施方法

1. 実施概要

(1) 実施日時・場所

「実施要領 7. スケジュール」を参照のこと。なお、詳細なコマ割り等は別途通知する。

(2) 出席者

4名以内 ※運用サポートまたはシステム開発を行う者を含めること。

(3) 実施時間・内容

1社あたり1時間(プレゼンテーション等 50 分、質疑応答 10分、)

- ・ プレゼンテーション等の順番は提案書等の提出順とする。
- ・ プレゼンテーション等は、提出した提案書に基づいて行うこと。なお、デモンストレーションを除き、追加での提案説明や資料配布は認めない。
- ・ デモンストレーションは別紙3「転入手続き状況・人物設定」に基づき実施すること。
- ・ プレゼンテーション等、ヒアリング及び審査は非公開とする。

4.2 実施時の留意事項

- (1) プレゼンテーション等の説明員及び提案関係者は名札・腕章等で会社名身分等を明確にすること。
- (2) プレゼンテーション等の電源ケーブル、説明用端末及びプロジェクター等は、提案者が用意すること。なお、プロジェクターの映像を投影するスクリーンは市にて用意する。
- (3) プレゼンテーション等実施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等終了後、速やか(2, 3 日以内)にメールにて、事務局宛てに送付すること。

4.3 その他

1. 提案内容に関する質問

提案書・見積書に関する事項のほか、プレゼンテーション等の内容に関して、本市から各提案者に質問書を送付する場合がある。その場合、提案者は質問事項に対する回答を文書にて作成し、速やかに事務局(連絡窓口)宛てにメールにて返送すること。

2. 帳票等の提示

プレゼンテーション等実施時に、システムで印刷される帳票類を持参し、該当業務の遂行において問題ないか、プレゼンテーション等の評価者が確認できるように提示すること。

3. 補足資料等の準備

必要に応じて、プレゼンテーション等実施時に、システムの機能等が分かる資料を配布することも可とする。それ以外の備品等(物品、メモ、ペン等)の配布は禁止する。