

「デジタル技術を活用した事務の効率化と
リモート窓口設置業務委託」
提案実施要項

令和7年7月

目 次

1. 本事業の背景・目的	3
2. プロポーザルの概要	3
3. 参加資格要件	4
4. 公募スケジュール	5
5. 案件の通知方法及び要項の配布方法	5
6. 企画提案への参加意思の確認	6
7. 質問の受付及び回答	8
8. 企画提案書類の提出	8
9. プレゼンテーション	11
10. 契約候補者の選定方法	11
11. 選定結果	12
12. 契約の締結	12
13. その他	13
14. 問い合わせ先及び提出先	14

1. 本事業の背景・目的

人口減少や少子高齢化を背景とした市民の価値観やニーズの多様化、社会課題の複雑多様化に対応できる組織を維持していくためには、業務における定型業務部分を効率化し、きめ細やかな市民対応や市民サービス向上に資する施策の検討のための人的リソースを確保していく必要がある。

本市は、窓口などのフロントヤード（市民との接点）においては、市民に寄り添った手厚い市民サービスを提供することを前提に、デジタルファーストで申請手段の多様化やアクセシビリティを向上するとともに、申請内容の審査などのバックヤード（庁内の内部事務）においては、いわゆるBPR（Business Process Reengineering）の取組を用いた既存の業務プロセスの見直し、専門的知識による判断が必要ない又は判断の余地が少ない定型業務と専門的知識による判断が求められる非定型業務の切り分け、デジタル化を中心とした一連の手続を構築することで、業務の効率化や市民負担の軽減、職員負担の軽減等の抜本的な見直しを目指している。

すでに保育分野では、保育所入所管理業務でこの取組を導入し、形式審査の自動化や申請情報のデジタル一元管理を行った結果、保育所入所窓口における受付時間の待ち時間や電話の保留時間の短縮、申請書類の不備等を確認する作業の効率化を実現した。

今後は、この好事例を他の窓口業務にも横展開し、切り分けた定型業務を一つの部門（庁内事務センター）に集約することでさらなるBPRを展開・継続し、将来的には窓口業務だけでなく、総務・庶務事務等の内部管理事務も庁内事務センターで処理することも想定する。

加えて、本庁舎以外の行政拠点にリモート窓口を設置し、本庁舎から遠隔で各種相談やオンライン申請ができる体制を整備することで、きめ細やかで質の高い市民サービスの提供範囲の拡大も図っていく。

これらの取組は年次的に実現を図ることとし、令和7年度における本業務委託は、保育所入所管理業務のように相当数の件数がありかつ申請から審査結果通知までの間に定型業務・非定型業務が混在する点において類似している福祉分野の手続から対象事務を選定し、申請から審査結果通知までの手続における情報の一元管理、不備確認や形式審査の自動化といったデジタル化を中心とした一連の手続の構築や庁内事務センターへの事務の集約化を行うとともに、保育分野においては、こども家庭センターに本庁窓口とつながるリモート窓口を設置し、保育所の入所申込にこども連れで来庁する保護者の利便性向上を目的として、「デジタル申請支援」及び「リモートでの支援」を行うものとする。

2. プロポーザルの概要

1) 委託業務の名称

デジタル技術を活用した事務の効率化とリモート窓口設置業務委託

2) 業務内容

福祉分野に対するデジタル化を中心とした手続きの構築及び庁内事務センターへの事務の集約、保育分野に対するリモート窓口の導入を行う。詳細は「デジタル技術を活用した事務の効

率化とリモート窓口設置業務委託仕様書」(以下、「仕様書」という。)によるものとする。

3) 委託期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

4) 履行期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日までを予定。

導入システムは令和8年3月31日までに稼働すること。

なお、システムに必要な全ての機器、ソフトウェアの納入、テスト運用及び操作説明について、稼働日の前日までに実施すること。

5) 事業費(提案上限額)

事業費の提案上限額(消費税及び地方消費税の額を含む。)は次のとおりとする。

なお、提案上限額を超えた提案は受理しない。

提案上限金額： 31,724,000 円(消費税相当額を含む。)

3. 参加資格要件

1) 単体企業の場合

本プロポーザルの応募要件及び本業務の委託条件とし、下記の全てを満たしていること。

(ア) 法人格を有している者であること。

(イ) 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こと。

(ウ) 本市において競争入札参加資格を有する場合、指名競争入札に関する指名を停止されていないこと。また、過去に指名の停止を受けた場合は既にその停止期間を経過していること。

(エ) 銀行取引停止処分を受けていないこと。

(オ) 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し立てをした者にあつては再生計画の認可がされていない者又は会社更生法(平成14年法律第154号)に基づく更生手続き開始の申し立てを行った者にあつては更生計画の認可がなされていない者でないこと。

(カ) 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又は第2条第6号に規定する暴力団員が経営に関与していないこと。

(キ) 宗教活動や政治を主たる目的とする団体ではないこと。

(ク) 所得税又は、法人税、法人市民税、固定資産税、法人事業税、消費税及び地方消費税のほか、義務付けられている租税公課を滞納していないこと。

(ケ) 代表者及び役員に破産者又は禁固以上の刑に処されている者がいる法人等でないこと。

(コ) 情報セキュリティマネジメント(ISMS)の認証を受けていること。ただし、同等以上のセキュリティレベルにあると認める場合にはこの限りではない。

- (サ) 平成２７年度以降、本事業に関する実績（デジタル技術を活用した事務の効率化やリモート窓口設置の行政機関への導入、運用実績）及び技術を有し、本件を誠実かつ確実に行使できること。
- (シ) 本事業の実施にあたり、本事業の趣旨を十分に理解し、必要とされる業務経験等を有した者を従事させ、公益に資する意思をもって本事業に参加する者であること。
- (ス) 委託期間中、適宜、本市担当者と協議することが可能であること。

2) 共同企業体の場合

本プロポーザルは共同企業体による参加を可能とする。

共同企業体での参加にあたっては、上記「1) 単体企業の場合」に掲げる要件を全て満たす構成員により結成されたものとし、その結成方法は複数者による自主結成とし、共同企業体協定書を締結していなければならない。

また、次に掲げる要件を全て満たしていなければならない。

(ア) 代表構成員の出資比率は、構成員中最大とすること。（出資比率型でない共同企業体の場合は、分担業務比率が構成員中最大とすること）

(イ) 構成員は、他の共同企業体の構成員以外で構成すること。また、当該構成員は、単独で本業務の提案者として参加していないこと。

4. 公募スケジュール

本公募の実施スケジュールについては、次のとおりとする。

プロポーザル実施の公示・資料配布開始日	令和７年７月１日（火）
質問受付期間	令和７年７月１日（火） ～令和７年７月１５日（火）正午
質問に対する最終回答日	令和７年７月１８日（金）
企画提案参加意思確認書提出期限	令和７年７月２２日（火）１７時
企画提案書等提出期限	令和７年７月３１日（木）１７時
辞退届提出期限	令和７年７月３１日（木）１７時
審査委員会（プレゼンテーション）	令和７年８月 ７日（木）予定
優先交渉権者決定通知	令和７年８月中旬予定
契約締結	令和７年８月下旬予定

5. 案件の通知方法及び要項の配布方法

資料の公開については次のとおりとする。

1) 各書類の配布開始日

令和７年７月１日（火）

2) 配布方法

提案実施要項等は本市ホームページに次の通り掲載する。

「行政情報、行財政、行財政改革」からダウンロード可能。各様式についても、同様に掲載する。※郵送、電子メール等による配布は行わない。

3) 公開資料

- ① 提案実施要項（本書）
- ② 別紙1「デジタル技術を活用した事務の効率化とリモート窓口設置業務委託」仕様書
- ③ 別添1「デジタル技術を活用した事務の効率化機能要求書」
- ④ 別添2「リモート窓口設置機能要求書」
- ⑤ 別紙2「デジタル技術を活用した事務の効率化とリモート窓口設置業務委託」プロポーザル評価基準書
- ⑥ 企画提案参加意思確認書（様式1）
- ⑦ 誓約書（様式2）
- ⑧ 質問書（様式3）
- ⑨ 企画提案書（様式4）
- ⑩ 会社の概要（様式5）
- ⑪ 業務体制図（様式6）
- ⑫ 担当者名簿（様式7）
- ⑬ 業務実績報告書（様式8）
- ⑭ 提案価格書（様式9）
- ⑮ 辞退届（様式10）
- ⑯ 共同企業体結成届出書（様式11）

6. 企画提案への参加意思の確認

この企画提案に参加を希望する場合は、次の書類を、紙媒体又はPDF形式に変換したデータを1部ずつ提出すること（電子メールで提出する場合はデータのみ）。ただし、本市の入札参加資格を保有している場合、⑤～⑨の書類は不要とする。なお、本市の入札参加資格を保有している場合には「様式5 会社の概要」にその旨を記載すること。

1) 提出書類一式

- ① 企画提案参加意思確認書（様式1）
- ② 誓約書（様式2）
- ③ 会社の概要（様式5）
- ④ 業務実績報告書（様式8）

- ⑤ 役員の名簿及び履歴書（任意様式：役職の名称、役員の氏名、ふりがな、住所、生年月日を記載し、職歴が分かる程度のもの）
- ⑥ 商業登記事項証明書（履歴全部） 原本
- ⑦ 財務諸表（貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書）
- ⑧ 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（発行後 3 か月以内）
- ⑨ 市内に事業所がある場合、法人市民税、固定資産税の納税証明書（発行後 3 か月以内）
- ⑩ 印鑑証明書（発行後 3 か月以内）
- ⑪ 支店等を代理人とする場合、委任状（任意様式）
- ⑫ 情報セキュリティマネジメント（ISMS）の認証又は同等以上の情報セキュリティ対策を証する場合は、具体的な情報セキュリティ対策の取組状況（物理的・環境的・運用セキュリティ、従業員の教育、監査の実施等）を提示すること（任意様式）

※共同企業体の場合は上記に加えて以下を提出すること。

- ⑬ 共同企業体結成届出書（様式 1 1）
- ⑭ 共同企業体協定書の写し（要原本証明）（任意様式）

【提出書類留意事項】

様式名	留意事項
誓約書（様式 1）	・代表者印の押印漏れがないこと。
企画提案参加意思確認書 （様式 2）	・代表者印の押印漏れがないこと。
会社概要（様式 5）	・従業員数は令和 7 年 4 月 1 日現在のものであること。
支店等を代理人とする場合、委任状（任意様式）	・委任者及び代理人の代表者印を押印すること。
共同企業体協定書の写し （要原本証明）（任意様式）	・代表者印の押印漏れがないこと。 ・出資比率又は分担業務比率を記載すること。

2) 提出期限

令和 7 年 7 月 2 2 日（火） 1 7 時（厳守）

3) 提出方法

「14. 問い合わせ先及び提出先」に持参、書留郵便若しくはそれに準ずる送付方法、又は電子メールにより提出すること。持参にて提出の場合は、提出日時を予め担当者に連絡すること。なお、持参の場合の受付時間は、9時から17時まで（土日祝日を除く）とする。持参以外による提出の場合にも、期限までに本市に到着すること。

電子メールにより提出する場合は、電話にて受信確認を行うこと。

※提出データにパスワードを設定すること。

7. 質問の受付及び回答

「3.参加資格要件」を満たし、参加意思確認書類を提出した者又は提出する意思がある者は、本書及び仕様書に関して質問できるものとする。質問及び回答は以下のとおりとする。

1) 質問の受付

(ア) 提出書類

質問書（様式3）

(イ) 受付期間

令和7年7月1日（火）から同年7月15日（火）正午まで

(ウ) 提出先

「14. 問い合わせ先及び提出先」のとおり

(エ) 提出方法

電子メール（電話連絡等で市担当者に到着確認を行うこと）

2) 質問の回答

(ア) 最終回答日

令和7年7月18日（金）

(イ) 回答方法

質問に対する回答は、本市ホームページに掲載する。

また、本市の回答は、募集要項及び仕様書等を補足する効力を有するものとする。

(ウ) その他

評価基準に関する質問は受け付けない。

質問を行った者の名称は公表しない。電子メール以外による質問は対応しない。

なお、質問の内容により本公募による委託事業者選定の公平性を保つことができないと判断した場合には、質問の回答をしないことがある。

8. 企画提案書類の提出

本事業の企画提案においては、次の書類を作成し所定部数を企画提案書の提出期限までに提出すること。企画は1者1提案とし、誓約書（様式1）及び企画提案参加意思確認書（様式2）の提出のない者による企画提案書類の提出は一切受け付けない。

なお、正本は紙媒体とし、併せて提出書類をPDF形式にしたデータもCD-ROMにて提出すること。

1) 提出書類の一覧

No	書類名	留意事項	部数
①	企画提案書（様式４）		正本１部
②	業務体制図（様式６） 担当者名簿（役割分担）（様式７）		同上
③	提案概要（任意形式）		同上
④	提案詳細（任意様式）		同上
⑤	システム仕様書（任意様式）		同上
⑥	提案価格書（様式９） 提案価格内訳書（任意様式）	保守運用経費（令和８年４月１日以降に係る保守運用経費の５か年分）を別途積算すること。これについては、審査の参考に使用するものであり、保守運用契約の締結を保証するものではない。 見積書のうち、令和７年度の経費を今年度の事業費（提案金額）とする。	同上
⑦	その他参考資料（任意）		同上

2) 様式

提案概要、提案詳細及びシステム詳細の様式は自由とするが、全体で 40 ページ以内とし、A4 サイズで作成し、かつページ数を付し製本すること（製本の体裁は自由とする。）。

提案価格書（様式 9）と提案価格内訳書（様式は任意）は割印を押印すること。

以下にその他作成にあたっての留意事項を示す。

3) 提出書類作成上の注意

提案詳細は、仕様書の内容を踏まえた上で、別紙 2 「「デジタル技術を活用した事務の効率化とリモート窓口設置業務委託」プロポーザル評価基準書」を参照し記述すること。

① 企画提案書

仕様書及び関連資料の内容及び考え方が含まれたものを文書又は図等で簡潔・明瞭に表現すること。

② 提案概要

- マネジメント層の提案概要把握に資すること。
- システム視点中心ではなく業務視点を中心に記載すること。
- 提案者が訴求したいポイント（要求仕様に対する充足度、機能の優位性、アーキテクチャの優位性等の差別化ポイント、プロジェクト運営ポイント等）を明示すること。

③ 提案詳細

- a. 記載内容は、明瞭かつ具体的な記述とし、専門家以外にも分かり易いものとする。
- b. 文書を補完するためにイメージ図・イラスト等を活用し理解促進に努めること。
- c. 提案詳細には企業名・製品名等は極力記述しないこと。

④ システム仕様書

- a. 具体的なイメージがわかるように記述すること。

⑤ 価格提案書

- a. 本業務に要する年度別の経費について、仕様書に従い提案内容に基づき適正に積算すること。

4) 提出期限

令和7年7月31日（木） 17時

5) 提出方法

「14. 問い合わせ先及び提出先」に持参又は書留郵便若しくはそれに準ずる送付方法により提出すること。持参にて提出の場合は、提出日時を予め担当者に連絡すること。

なお、持参の場合の受付時間は、9時から17時まで（土日祝日を除く）とする。

持参以外による提出の場合も期限までに本市に到着すること。

6) その他

① 失格となる企画提案書等

企画提案書等が、次の事項のいずれかに該当するものは、失格となる場合がある。

なお、失格となった場合は、別途通知する。

- a. 提出期限、提出先及び提出方法に適合しないもの。
- b. 指定する様式及び本要項に示した条件に適合しないもの。
- c. 記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの。
- d. 虚偽の内容が記載されているもの。
- e. 前記「2. 5) 事業費（提案上限額）」を超えたもの。
- f. 前記「3. 3) 参加資格要件（応募要件）」を満たしていない者による企画提案書等。

② 制約事項等

- a. 提出された書類等は、事業者の選定以外には、提案者に無断で使用しない。
- b. 提出された書類等は、事業者の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。
- c. 提出された書類等は、提出期限後の差替え及び再提出は受け付けない。
- d. 提出された書類等は、全て返却しない。
- e. 提出された書類等に関し、必要に応じてヒアリングを実施することがある。

9. プレゼンテーション

提出された企画提案書等の内容について、次のとおり提案者のプレゼンテーションを実施する。

1) 実施時期

令和7年8月7日（木）（予定）

※実施日時・場所の詳細は、対象となる参加者に別途通知する。

2) 時間配分

提案者あたり準備5分、説明25分程度、質疑応答10分程度とする。

3) 機材・資料等

プレゼンテーションは、提出書類を使用して実施することとし、大型モニター（55インチディスプレイ及び接続用のHDMIケーブル）は本市において準備するが、その他必要な機材等は提案者が準備すること。

4) 注意事項

プレゼンテーションは、プロジェクト管理者（プロジェクトマネジャー）が行うものとする。提案者の判断により、その他の者をプレゼンテーションに参加させても差し支えない（合計5名以内）。

プレゼンテーションは少なくとも1名は実施場所に来場することとするが、その他の者はオンライン会議システムを用いることを認める。なお、オンライン会議システム環境の設定及び実施場所での大型モニターへの接続は、提案者が行うこと。

プレゼンテーションの順番は、予め事務局による厳正なくじ引きで決定する。

なお、プレゼンテーションに参加しなかった提案者は失格とする。

10. 契約候補者の選定方法

契約候補者の選定については、次の通りに実施する。

1) 審査委員会

選定に当たっては、「デジタル技術を活用した事務の効率化とリモート窓口設置業務委託プロポーザル審査委員会」（以下「審査委員会」という。）において、前記「8. 企画提案書類の提出」及び前記「9. プレゼンテーション」の内容及び質疑応答の内容を総合的に審査し、最も優れた企画提案を行った者を第一優先交渉権者として選定する。併せて次点交渉権者も選定する。（合計点が最も高くかつ1位の数も同数の場合は、委員会の委員の合議により審査を行い決定する）。

また、各委員の評価点の合計得点が満点の6割に満たない場合は、優先交渉権者として選定しない。なお、提案者が1者の場合であっても当該審査は実施する。

2) 審査方法

審査方法については、審査委員会が「別紙 2_デジタル技術を活用した事務の効率化とリモート窓口設置業務委託プロポーザル評価基準書」に基づき評価点方式で審査する。

11. 選定結果

選定結果については、令和 7 年 8 月中旬に全ての提案者に通知する。（電子メールで連絡後、書面でも通知）また、松江市ホームページにも審査結果（第一優先交渉権者）を公表する。

1) 松江市ホームページでの公表

選考結果については松江市ホームページにおいて次の項目を公表する。

【公表内容】

- ① 契約期間
- ② 選定委員
- ③ プロポーザル参加事業者名
- ④ 審査結果

第一優先交渉権者名

参加事業者全者の点数

※合計点が高い順に A 社、B 社、C 社と表記し、第一優先交渉権者以外各社の評価点が分からないようにする（参加者が 3 社以下の場合は第一優先交渉権者の点数のみを公表）

2) その他

審査経過については、公表しない。また、選定の結果に対しての異議申立ては、受け付けない。

12. 契約の締結

契約の締結については、次のとおり行うものとする。

1) 仕様に関する協議

契約締結前に、本市と第一優先交渉権者との間で企画提案書等の内容をもとに、具体的な協議を行うものとする。なお、協議にあたっては企画提案書等の内容を一部修正する場合がある。

2) 契約の締結方法

- ① 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定により、審査委員会が選定した第一優先交渉権者と業務委託契約の契約交渉を行う。
- ② 第一優先交渉権者が前記「8. 6）①失格となる企画提案書等」の失格条項に該当すると認められた場合又は市と契約交渉が不調となった場合は、次点交渉権者と契約交渉を行う。
- ③ 契約の締結にあたっては、地方自治法及び松江市財務規則をはじめとする諸規定を適用するものとする。

3) 契約書の作成

契約書は、2通作成し本市及び受託者の双方が各1通を保有する。契約金額は、消費税及び地方消費税を内書で記載するものとする。なお、契約書の作成に要する費用は全て受託者負担とし、変更契約についても同様とする。

13. その他

1) 費用負担

企画提案書の作成・提出及びプレゼンテーションの実施等、本プロポーザルの参加に要した費用の全ては、参加者の負担とする。

2) 辞退の取り扱い

- ① 「企画提案参加意思確認書」の提出後に辞退する場合は、辞退届（様式10）を令和7年7月31日（木）17時までに「14. 問い合わせ先及び提出先」に提出すること。
- ② 提出方法は、持参又は書留郵便若しくはそれに準ずる送付方法により提出すること。
- ③ 辞退は自由であり、辞退しても以後における不利益な扱いは行わない。

3) 個人情報

- ① 提供書類に記載された従業員等の個人情報は、企画提案内容の審査及び契約に係る事務処理において必要な連絡のみに用いるものとし、他の用途には用いない。
- ② 個人情報の取り扱いは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び松江市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年松江市条例第43号）によるものとする。

4) 著作権

- ① 提出書類に含まれる著作物の著作権は提案者に帰属する。
- ② 提出書類は、企画提案内容の審査及び契約の事務処理において必要な場合のみに用いるものとし、他の用途には用いない。
- ③ 提出書類については、松江市情報公開条例（平成17年松江市条例第14号）第5条の規定に基づき公開請求されたときは、同条例第7条に定められた非公開情報を除き、公開の対象とする。ただし、選定期間中においては、同条第1項第5号の規定に基づき、公開の対象としない。

5) 契約保証金

契約保証金は免除する。

6) 言語等

言語は日本語、通貨単位は日本国通貨、単位は計量法（平成4年法律第51条）、時刻は日本標準時間とする。

7) 再委託の禁止

受託者は、本業務の履行の全てを第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、一部の業務について、第三者に委託し、又は請け負わせる場合は、事前に本市の承認を得ることとする。

8) 審査又は契約の延期

- ① 天災その他やむを得ない理由により、審査又は契約を行うことができない場合は延期する。
- ② その場合の提案者の損害は提案者の負担とする。

14. 問い合わせ先及び提出先

松江市末次町86番地

松江市役所 総務部 組織戦略課

担当 玉木

電話 0852-55-5193

MAIL gyoukaku/atmark/city.matsue.lg.jp (/atmark/を@に変更してください)