

高崎市窓口支援システム導入業務委託 プロポーザル実施要領

1. 公募の趣旨

高崎市での窓口手続きにおいては、住所・氏名等の繰り返しの記入や、多種にわたる手続きに伴う長大な滞在時間が市民にとって大きな負担になっている。また、対応する職員にとっても、繁忙期には窓口対応に忙殺され、事務処理に超過勤務が生じているため、窓口支援システムを導入し業務の効率化と窓口対応時間の短縮を図る。本件業務の委託にあたっては、企画提案公募型事業者選定方式により広く事業者を募集し、その企画提案を評価するとともに、事業者の本件業務に対する技術力・業務遂行能力、信頼性・社会性及び見積額等を総合的に判断し、最適な事業者を選定する。

2. 概要

(1) 業務名

令和8年度 高崎市窓口支援システム導入業務

(2) 業務内容

別紙「高崎市窓口支援システム導入業務仕様書」のとおり

(3) 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(4) 委託限度額

34,000,000円（消費税及び地方消費税を含む）

(5) 事務局

担当課： 高崎市総務部デジタル推進課 担当：山田、矢端

所在地： 〒370-8501 群馬県高崎市高松町35-1（市役所庁舎7階）

TEL： 027-395-5402

Mail： dx@city.takasaki.gunma.jp

3. 参加要件

参加資格を有する者は、企画提案書等の提出期日において次に掲げる要件のすべてを満たす者とする。なお、企画提案書提出後において要件を満たさなくなった場合は参加を認めない。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当しない者及び同条第2項の規定に基づく市の入札制限を受けていないこと。

- (2) 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がなされていないこと及びその開始が決定されていないこと。
- (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がなされていないこと及びその開始が決定されていないこと。
- (4) 高崎市暴力団排除条例(平成24年高崎市条例第72号)第2条第1号に規定する暴力団、同条第2号に規定する暴力団員または同条第3号に規定する暴力団員等でないこと。
- (5) (4) に掲げる者から委託を受けた者でないこと。
- (6) 高崎市競争入札参加資格者指名停止措置要綱(平成16年高崎市告示第288号)の規定に基づく、指名停止期間中でないこと。
- (7) 契約を遵守し、信義に従い誠実に業務を遂行できる者であること。

4. スケジュール

内容	日程	備考
公告(公募開始)	令和8年5月15日(金)	市ホームページ掲載
質問書提出期限	令和8年5月29日(金)	
質問回答期限	令和8年6月5日(金)	市ホームページ掲載
提案書類の提出期間	令和8年6月5日(金)～ 6月12日(金)	
書類審査結果発送	令和8年6月17日(水)	
審査(プレゼンテーション)	令和8年6月26日(金)PM	(予定)
審査結果の通知	令和8年6月下旬	市ホームページ掲載
契約締結予定	令和8年7月中	

5. 質問及び回答

本プロポーザルへの質問及び回答については、次のとおりとする。

(1) 質問方法

質問は、電子メールでのみ受け付ける。質問書(様式第1号)を使用し、件名を「【自社名】窓口支援システムに関する質問」とし、2(5)事務局に送信すること。なお、送信後、電話にて着信確認を行うこと。

(2) 質問書提出期限

令和8年5月29日(金) 17:00厳守

(3) 回答期限および回答方法

令和8年6月5日(金)までに、本市ホームページにて公表する。

6. 参加表明等

本プロポーザルに参加を希望する者は、次に掲げる書類を作成し提出すること。

(1) 提出方法

2(5) 事務局へ持参(平日9時~17時)または郵送とする。

※郵送の場合は次の点に注意すること。

- ・受付日時及び配達記録が残る方法とすること。
- ・封筒には「高崎市窓口支援システム導入業務委託プロポーザル参加表明書在中」と朱書きすること。
- ・郵送後、電話にて連絡すること。

(2) 提出期間

令和8年6月5日(金)~令和8年6月12日(金) 17:00まで

(※郵送の場合は12日必着)

(3) 提出書類

各書類は「7. 各書類の記載項目」に則り作成すること

提出書類	様式	提出方法
参加表明書	様式第2号	1部(押印)
参加資格要件確認書	様式第3号(+必要書類)	1部(押印)
会社概要書	様式任意	1部
自治体における導入実績	様式第4号	正1部 副10部
業務実施体制・スケジュール	任意様式	正1部 副10部
導入見積書	任意様式	正1部 副10部
企画提案書	任意様式 ・A4用紙両面印刷とする ・表紙と目次を付けること ・枚数は20枚程度とする	正1部 副10部

	・文字サイズは11ポイント以上とする	
--	--------------------	--

7. 各書類の記載項目

(1) 自治体における導入実績（様式第4号）

- ア 2026時点の窓口DXSaaSの導入実績（自治体数・最も人口の大きい自治体名と人口規模）を記載
- イ 2026時点の窓口支援システム（窓口DXSaaSではないもの）の導入実績（自治体数・最も人口の大きい自治体名と人口規模）を記載
- ウ アの導入実績のうち、e-suiteとのデータ連携実績（RPA、ファイル連携など手法、自治体数、時期）
- エ イの導入実績のうち、e-suiteとのデータ連携実績（RPA、ファイル連携など手法、自治体数、時期）

※自治体名が記載できない場合は「T市」等のイニシャルで構わない。

(2) 業務実施体制・スケジュール（任意様式）

- ア 業務実施体制について、以下の情報を含んで、図示すること。
 - システム開発元
 - システム導入事業者
 - 保守運用支援事業者
- イ スケジュールは令和9年1月までを構築等準備期間・令和9年2月からを運用期間として、各時期における受託者と市の実施内容が分かる記載とすること。

(3) 導入見積書（任意様式）

- ア 「2（4）委託限度額」を踏まえ、税込み金額で提案すること。
- イ 見積書はシステム構築やプロジェクト管理、導入支援、運用設計支援など、経費の内訳について、できる限り詳細に記載すること。
- ウ 見積もりには令和8年度に必要なDXSaaSシステム利用料、ガバメントクラウド利用料及び運用保守サポート料も含むこと。併せて、DXSaaS稼働に必要な機器の参考費用（品名・数量・金額を明示すること）も示すこと。機器の参考費用は委託限度額の中に含むこと。
- エ 次年度以降の参考経費として以下2点の経費について示すこと。なお、この2点については、提案限度額に含めないものとする。
 - 令和9年度から令和13年度までの DXSaaS システム利用料(保守を含む)等システムの運用に係る経費。内訳を明示すること
 - DXSaaSを利用する窓口数や端末数、帳票数が増加した場合の利用料増の考え方、単価表など

(4) 企画提案書の記載事項

本紙及び別紙「高崎市窓口支援システム導入業務仕様書」に基づき、次に掲げる内容について、分かりやすく具体的に記載すること。

なお、「イ 利便性及び業務の効率化」及び「ウ 操作性等」については、あらかじめ具体的な転入届出の処理及びDXSaaSで申請情報を引き継いで別窓口で児童届の認定申請を行った場合における業務フロー(想定時間を含めた時系列で記載)を示した上で具体的に記載すること。

ア 基本事項

- 提案するシステムに関する基本的な考え方やコンセプトについて
- 提案するシステムの全体構成図(関連機器を含む。)及びその説明について

イ 利便性及び業務の効率化

- 今回提案に係る市民・窓口職員のアクションやDXSaaSと基幹システムの連携内容の分かるフロー図(DXSaaSを用いる手続きと用いない手続きがある場合は分けて明示すること)
- 上記フローによって実現される市民サービス向上や職員の業務効率化の効果(待ち時間や窓口対応時間の短縮など)について

ウ 操作性等

受付、転入時の住民異動届作成、手続自動判定、関連手続作成、他部署との連携、基幹系業務システムへの連携といった一連の業務に係る画面構成、画面遷移、操作方法などの図及びその説明について

エ 汎用性・将来性

- システムの対象業務拡大への考え方について
- システムの機能向上・改修スパンの考え方について

オ 機能要件等

仕様書別紙1「電子窓口支援システム基本機能要件」において市が求めている機能要件、非機能要件の実現の可否について
(仕様書別紙1「電子窓口支援システム基本機能要件」を使用して、「実現可能な要件」、「実現不可能な要件」又は「実現不可能であるが代替機能がある要件」に区分けした上で、記載すること。なお、**「実現可能な要件」、「実現不可能であるが代替機能がある要件」については、その詳細を記載すること。**)

カ 業務設計支援等

導入初年度(令和8年度)システム導入窓口におけるシステムの利用を前提とした業務フロー設計支援・改善提案に対する考え方

キ 帳票メンテナンス対応

市の帳票をシステムに搭載する際やシステムの標準帳票をカスタマイズする際の市と事業者間の作業内容や作業分担について

ク セキュリティ体制

システムへのアクセス制御やアクセスログの取得に関することを含め、提案するシステムのセキュリティ対策について

ケ 運用保守

- システム稼働後の運用保守の内容(平常時の運用保守内容、対応時間、体制)を具体的に記載すること。
 - 障害発生時の対応、体制について
 - 職員向けのヘルプデスクなど、職員のサポート体制について
- コ 運用期におけるシステム定着・改善提案
次年度以降のシステム利用費・運用保守費の中で実施するシステムの定着やシステムの利用拡大に向けた運用設計支援・改善提案の内容・考え方
- サ その他有益な提案
機能要件以外に、市にとって有益と思われる独自提案事項等について(将来的な拡張機能等がある場合は、いつ頃までに実装できるのか明記すること。)

8. 書面審査、プレゼンテーション、事業者選定

(1) 概要

事務局による書面審査及び高崎市窓口支援システム導入者選定委員会（以下「選定委員会」という。）によるプレゼンテーション審査により選定する。

(2) 書面審査

書類の提出があった事業者が5社を超えた場合は、事務局において、提出された書類により、導入実績、体制・スケジュール、機能、見積価格についての書面審査を行い、上位4社を選定する。

書類の提出があった事業者が4社以下であった場合は、応募資格についてのみ書類審査を行う。

(3) 書類審査結果通知

書類審査の結果は、令和8年6月17日（水）までに、各提出者に電子メールにて通知する。なお、書面審査を通過しなかった事業者は、プレゼンテーション審査に参加することができない。

(4) プレゼンテーション審査

選定委員会が「高崎市窓口支援システム導入者選定プロポーザル審査基準」（以下「審査基準」という。）に基づき、公平かつ客観的に行う。

業務提案に対する選定委員全員の点数を合計し、最も高い得点を獲得した提案者を優先交渉権者として業務の受託候補者とし、次点を次点交渉権者とする。

ア 審査方法

1. 企画提案内容に基づくプレゼンテーション

2. 操作デモンストレーション

7(4)イ利便性及び業務の効率化及び操作性等の提案に基づく操作を実施すること。時間内であればそれ以外のデモを行うことも可とする。

3. 企画提案書、プレゼンテーション及びデモンストレーションに関する質疑応答

イ 開催日

令和8年6月26日（金） 午後（予定）

※詳細日程については、参加表明者に別途通知する。

ウ 開催場所

高崎市役所20階 職員研修室

エ 時間

原則1社50分間とする。

※時間配分の目安

1. プレゼンテーション（説明） 20分
2. 操作デモンストレーション 20分
3. 質疑応答（本市から質問を行う） 10分程度

オ 説明者等

説明者は、本業務に携わる主担当者が行うものとし、出席可能人数は最大5名までとする。WEBによる参加は認めない。

カ 機器

プレゼンテーション用のPC等必要な機器は提案者が準備すること。なお、プロジェクター、スクリーン、HDMIケーブル、電源タップは事務局が用意する。

キ 留意事項

1. 提案者が1者だけの場合
各審査委員の評価点数の合計が満点の7割以上であることを条件として、審査委員の協議により、その提案者を優先交渉権者とする。
2. 辞退
審査の参加を辞退する場合は、辞退届（様式第5号）を、プレゼンテーション審査の前日までに提出すること（郵送可）。

9. 審査項目・評価の観点

対象書類	評価項目（大項目）	評価項目（中項目）	評価の観点（各書類の記載項目に基づく）	配点
自治体における導入実績	1. 企業の事業実績	システム導入実績	・窓口DXSaaSおよび書かない窓口システムの導入実績（自治体数、人口規模）が十分か ・当市の基幹システム（e-SUITE）とのデータ連携実績（RPAやファイル連携等）があるか	5
業務実施体制・スケ	2. 実施体制とスケジュール	実施体制の妥当性	・システム開発元、導入事業者、保守運用支援事業者の役割分担が明確に図示されているか	5

ジュール		スケジュールの実現性	・令和9年1月までの構築等準備期間と、2月からの運用期間に関する市との作業分担や実施内容が現実的かつ詳細に記載されているか	
企画提案書	3. 企画提案内容（システム機能）	基本的な考え方	・システムのコンセプトや全体構成図が、市の目的（市民の負担軽減・職員の業務効率化）に合致しているか	30
		利便性と業務の効率化	・市民や職員のアクション、システム間の連携フローが分かりやすいか ・待ち時間短縮や窓口対応時間短縮など、具体的なサービス向上や効率化の効果が期待できるか	
		操作性	・画面構成や操作方法が直感的で分かりやすいか（転入届や児童手当関連手続等の一連の業務フローに基づく説明が明確か）	
		汎用性と将来性	・対象業務の拡大に前向きか。自治体の意向を汲んだシステムの機能向上を考えているか。短期間の改修スパンで機能の不備は解消できるか	
		機能要件等の実現性	・市が求める機能要件、非機能要件を満たしているか ・実現不可の要件に対する代替案が現実的かつ妥当か	
	4. 企画提案内容（業務設計支援）	業務設計支援	・導入初年度の業務フロー設計支援や運用設計支援の考え方が具体的か ・職員向け研修などのシステム定着に向けたサポートが十分か	15
5. 企画提案内容（運用フェーズ）		セキュリティ体制	・アクセス制御やログの取得など、セキュリティ対策が安全かつ適切に設計されているか	20
		運用保守体制	・平常時の運用保守内容や対応時間が適切か ・障害発生時の対応・体制、ヘルプデスク等の職員サポート体制が充実しているか	
		運用期におけるシステム定着・改善提案	・導入次年度においてもシステムの定着・利用拡大に向けた支援が十分に受けられるか	
6. プレゼン内容		その他有益な提案	・市の窓口業務改善に寄与する独自の有益な提案や拡張機能の提示があるか	5

導入 見積 書	7. 見積価格	導入経費の妥 当性	<ul style="list-style-type: none"> ・提案限度額以内であるか ・システム構築、導入支援、必要な機器費用等の経費内訳が詳細かつ妥当であるか 	20
		ランニングコ スト	<ul style="list-style-type: none"> ・次年度以降の運用経費（利用料・保守料等）が運用保守体制、システム定着・改善提案に対して妥当か ・窓口や端末、帳票数が増加した際の利用料増の考え方が明確か 	

10. 審査結果通知

審査の結果は、プレゼンテーション審査参加者全てに文書で通知し、その概要を本市ホームページで公表する。公表内容は、原則として最優秀提案者の名称及び提案者数とする。

なお、審査結果に対する電話や口頭、FAX、電子メール等による問い合わせには応じない。また、審査結果に対する異議申し立ては認めない。

11. 失格事由

次のいずれかに該当する場合は失格とする。

- (1) 提案内容に虚偽の記載を行った場合
- (2) 提出期限までに提出場所に提出書類の提出が無い場合
- (3) 提出書類に不備がある場合
- (4) 別紙「高崎市窓口支援システム導入業務仕様書」の機能要件における必須機能が対応不可で、代替案の提示がない場合
- (5) 企画提案書受領から契約締結日の間に、高崎市から指名停止措置を受けた場合
- (6) 提案に関して談合等の不正行為があった場合
- (7) 選定結果に影響を及ぼす恐れのある不正行為があった場合
- (8) 見積金額が提案上限額を超えた場合
- (9) 他の提案者と応募提案の内容について相談を行った場合
- (10) 選定終了までの間に、他の提案者に対して応募提案の内容を意図的に開示した場合
- (11) その他、参加資格に掲げる要件を満たさなくなった場合
- (12) 委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合

12. 契約に関する事項

- (1) 契約候補者との協議等
 - ア 優先交渉権者として選定された者と契約締結の交渉を行う。
 - イ 優先交渉権者との契約交渉が不調に終わった場合は、次点交渉権者と契約交渉を開始する。
- (2) 契約における注意事項
 - ア 契約手続き及び契約書は、高崎市契約規則（昭和39年規則第16号）の定めにより行う。
 - イ 契約の締結に際し、提出書類の記載内容に虚偽の内容があった場合、契約締結を行わないことがある。また、本市が被った損害について、損害賠償を求めることがある。

13. 留意事項

- (1) 本企画提案に係る費用は、提案者の負担とする。
- (2) 提案書作成のために本市から受領した資料等は、本市の承諾なく公表し、または使用してはならない。
- (3) 提出された書類は、提案者に無断で本プロポーザルの目的以外の目的には使用しない。
- (4) 提出された書類は、返却しない。
- (5) 提出する書類は、再提出または差し替えは認めない。
- (6) 選定委員会の構成員、提案者等の内容についての質問は一切受け付けない。また、異議申し立ては認めない。
- (7) 優先交渉権者が、本提案実施要領「3.参加要件」で記載された資格を失った場合、または「11.失格事由」により失格となった場合は、次点提案者を契約候補者とする。
- (8) 著作権等第三者の権利に対する侵害の内容の無いよう、十分留意すること。これらの問題が生じた場合は、提案者が責任を負うものとする。
- (9) 企画提案書等の著作権は、本業務の提案募集の審査結果が確定するまでの間は提案者に帰属する。提出書類等は事業者選定にのみ利用し、他の目的には使用しない。
- (10) 本実施要領に定めのない事項及び疑義のある事項については、選定委員会で協議の上定めるものとする。