

旭川市総合窓口改革企画・試行業務に係る公募型プロポーザル実施要領

旭川市総合窓口改革企画・試行業務の内容並びに同業務に係る公募型プロポーザルの各種手続、要件及び審査等の内容については、次のとおりとする。

第1 目的

本市は、今後の職員の確保の懸念に対応するとともに、多様化する行政サービスへの需要に応えるために、積極的にDXを推進している。その中でも、市民の利用頻度が高い窓口業務を優先的な課題として取り組むこととし、旭川市次世代総合窓口グランドデザインを作成しているところである（※）。

本業務は、旭川市次世代総合窓口グランドデザインに基づき、総合窓口の改革に向けた取組の企画、試行等を行うものである。

※ 旭川市次世代総合窓口グランドデザインは、デジタル・IT技術を活用し、限られた資源でサービスの向上及び業務の効率化を実現するために作成するものである。本業務の契約締結までには作成が終了している予定である。

第2 業務概要

- 1 業務名 旭川市総合窓口改革企画・試行業務
- 2 業務内容 別紙仕様書のとおり
- 3 履行期間 契約を締結した日から令和7年3月31日まで
- 4 予算概要等

この業務に係る予算は29,650,500円（消費税及び地方消費税の額を含む。）となっていることから、業務委託料の積算にあつては、この額の範囲内とすること。

第3 契約担当部局

〒070-8525 旭川市7条通9丁目48番地 旭川市総合庁舎1階

旭川市市民生活部市民課

電話 0166-25-6204

FAX 0166-24-6997

e-mail simin_sogomadoguchi@city.asahikawa.lg.jp

第4 参加資格要件等

公募型プロポーザルに参加を希望する者（以下「参加表明者」という。）は、次の全ての要件等を満たしていること。

(1) 参加資格要件

法人、個人又はこれらにより構成されるグループであり、当該法人、個人又はグループの構成員の全てが次の要件を満たしていること。

- ア 旭川市物品購入等の競争入札参加資格者名簿に登録されていること。
- 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者であること。
- ウ 公募の日から参加表明書提出日までのいずれの日においても、旭川市競争入札参加資格者指名停止等措置要領に基づく指名停止を受けていない者であること。
- エ 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者（会社更生法にあっては更生手続開始の決定を、民事再生法にあっては再生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと等経営状態が著しく不健全である者でないこと。

ただし、アの資格を有しない者が参加することもできるものとするが、その場合には信用確認のため、次の書類を徴収する。

- (ア) 法人にあっては登記事項証明書（現在又は履歴事項全部証明書）（3か月以内のもの）
 - (イ) 個人にあっては身分証明書（3か月以内のもの）
 - (ウ) 法人にあっては財務諸表（貸借対照表及び損益計算書）（直近1事業年度分）
 - (エ) 納税証明書（本店所在地の市町村税又は都税並びに消費税及び地方消費税（国税））（3か月以内のもの）
- (2) グループによる参加

グループにより参加を希望する場合は、次のとおりとすること。

- ア 構成員の中から、代表者を1者選定し、当該代表者が市との対応窓口となり、本業務の遂行の責を負うこと。
- イ 代表者は、参加表明手続を含むそれ以降の本企画提案に係る諸手続及び契約等に係る諸手続を行うこと。
- ウ 契約期間中において代表者及びグループの構成員の変更は原則として認めない。ただし、業務遂行上支障がないと市が判断したときは、変更を認めることがある。この場合において、必要に応じ応募書類の再提出を求めることがある。

第5 参加表明手続

1 参加表明書の提出

参加希望者は、次のとおり参加表明書及び資料（以下「参加表明書等」という。）を提出しなければならない。

なお、期限までに参加表明書等を提出しない者又は参加資格要件に該当しないと認められた者は、このプロポーザルに参加することができない。

(1) 提出書類

- ア 参加表明書（様式1）及び参加表明書において必要に応じて求める添付書類
- イ 誓約書（様式2）

(2) 提出期限 令和6年4月22日（月）午後5時 必着

- (3) 提出場所 第3に同じ。
- (4) 提出方法 持参，郵送又は電子メールによること（電子メールによる場合には，事前に電話連絡すること。）
- (5) 提出書類作成時の留意事項
参加表明書の提出後，参加資格要件の確認のために必要な書類等の追加提出を求められることがある。

2 参加資格の確認等

(1) 参加資格要件の確認及び企画提案書提出要請

第4に定める参加資格要件に該当するか確認を行い，令和6年4月24日（水）までに次に掲げる事項を記載した確認結果通知書を通知する。併せて参加資格要件を有する者に，企画提案書の提出を要請する。

ア 参加資格を有すると認められた者にあつては，参加資格がある旨及び企画提案書の提出を要請する。

イ 参加資格を有しないと認められた者にあつては，参加資格がない旨及びその理由並びに所定の期限までに理由について説明を求めることができる旨

(2) 参加資格を有しないと認められた者は，その理由について，次のとおり書面（様式は任意）により市長に対し説明を求めることができる。

ア 提出期間 令和6年4月30日（火）までの休日を除く，午前9時から午後5時まで

イ 提出場所 第3に同じ

ウ 提出方法 持参，郵送又は電子メールによること（電子メールによる場合には，事前に連絡すること）。

(3) 市長は，(2)の説明を求められたときは，令和6年5月2日（木）までに説明を求めた者に対し理由説明書を通知する。

第6 企画提案書作成要領等

企画提案書の提出を要請された者（以下「企画提案者」という。）は，次に定めるところにより企画提案書を作成し，提出するものとする。また，プレゼンテーションに係る動画を作成した場合は，企画提案書と併せて提出するものとする。

1 企画提案書

(1) 基本事項

表紙，目次及び本編で構成すること。

(2) 提案内容

企画提案は，第2に定める業務概要を踏まえ，次の事項について記載すること。

ア 会社概要

事業者名，代表者名，所在地，設立年，資本金，従業員数，組織図及び事業概要等について記載すること。

イ 本市，他都市及び民間企業での実績

事業名称，発注者名，業務期間，契約金額，業務範囲，成果及び内容等について記載すること。

ウ 業務推進体制

構成メンバーの役職・所属，役割分担のほか，本業務の担当者について，業務経歴や経験年数等を記載すること。本業務に従事する者が取得している「ICTに関する資格」についても全て記載すること。

また，類似業務での実績や特記事項があれば記載すること。

エ スケジュール

本業務の履行スケジュールについて記載すること。

オ 業務内容

次の内容について記載すること。

(ア) 業務手順の可視化（取組1）

イからオまでの取組に係る業務手順の棚卸し方法について記載すること。

(イ) 定型的な問合せ対応の自動化に向けた取組の企画及び試行（取組2）

問合せ内容の収集と分析方法について記載すること。

(ウ) フロア案内の円滑化と窓口への情報共有（取組3）

コンシェルジュの使用するタブレットに総合案内のスキームを搭載し，当該タブレット等を用いた案内業務の試行方法について記載すること。

また，来庁者自身がタブレット等を用いて，自力で総合案内の情報の入手が可能となる仕組みについて，現時点で想定できる検証や試行方法について記載すること。

(エ) 窓口職員へのナビゲーション機能の搭載（取組4）

窓口で使用する業務システムの操作手順や必要資料を可視化する手法について記載すること。

(オ) オンライン市役所の企画作成（取組5）

来庁不要の実現に向けたデジタル技術の選定，選定した技術を職員及び市民がどのように試行利用を行うか，また，その検証方法についても記載すること。

カ プロジェクト管理

プロジェクトの管理方法，手段について記載すること。

キ 活用を見込めるデジタル技術

市で活用することが有効と思われるデジタル技術の例を記載すること。

(2) 企画提案書の書式

企画提案の提出は，企画提案書（様式3）に次の書類を添付して行うこと。

ア 企画提案書別紙（任意様式）

イ 業務に係る事業費積算内訳（任意様式）

ウ その他説明に必要な書類

(3) 記入上の注意事項

ア A4版，両面印刷とし，ページの通し番号を付すこと。

イ 企画提案書の提出期限後の訂正・追加・差替え等は認めないものとする。

2 プレゼンテーションに係る動画

第9の2(2)イのとおり、プレゼンテーションの説明は20分である。提出する企画提案書の内容によっては、20分では十分に説明できないことが考えられることから、次のとおり企画提案書にプレゼンテーションに係る動画を添付してもよい。

- (1) 時間は、30分とする。
- (2) 動画ファイル形式がMP4又はWMVの電子データによる提出とし1ファイルにまとめること。
- (3) 電子データは、1枚の光学ディスク(DVD-R)に保存して提出すること。

3 提出方法

- (1) 提出期限 令和6年5月7日(火)午後5時 必着
- (2) 提出場所 第3に同じ。
- (3) 提出方法 持参又は郵送によること(電子メール又はファクシミリによるものは受け付けない。)
- (4) 提出部数 8部(プレゼンテーションに係る動画を提出する場合は、光学ディスク8枚)

4 企画提案書等の著作権等の取扱い

- (1) 企画提案書等の著作権は、当該企画提案書等を作成した者に帰属するものとする。
- (2) 市は、プロポーザル方式の方法及びこれに係る事務処理において必要があるときは、提出された企画提案書等の全部又は一部の複製等を行うことができるものとする。
- (3) 市は、企画提案者から提出された企画提案書等について、旭川市情報公開条例(平成17年旭川市条例第7号)の規定による請求に基づき、第三者に開示することができるものとする。

第7 質疑応答等

- (1) 参加表明書及び企画提案書の作成について質問がある場合においては、次のとおり質疑応答書により提出すること。
 - ア 提出書類 質疑応答書(様式4)
 - イ 提出期間 参加表明書に係る質問は、令和6年4月12日(金)までの休日を除く、午前9時から午後5時まで
企画提案書に係る質問は、令和6年4月26日(金)までの休日を除く、午前9時から午後5時まで
 - ウ 提出場所 第3に同じ。
 - エ 提出方法 電話連絡の上、電子メールにより提出すること。
- (2) (1)の質疑応答書は、質問者及び回答日において参加表明書を提出している者全てに対し、電子メールにより回答するものとする。また、併せて、旭川市公式ホームページ上に当該回答内容を公表する。

第8 失格事項

次のいずれかに該当した者は、その者を失格とする。

- (1) 参加資格要件を満たしていない場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (3) 実施要領等で示された、提出期日、提出場所、提出方法、書類作成上の注意事項等の条件に適合しない書類の提出があった場合
- (4) 選定結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合

第9 企画提案の審査方法及び評価基準

1 審査会の設置

企画提案の審査及び評価並びに受託候補者の特定を行うため、旭川市総合窓口改革企画・試行業務プロポーザル審査会（以下「審査会」という。）を設置する。

2 プレゼンテーション及びヒアリング等の実施

審査会において、提案内容をより理解するため、企画提案書に係るプレゼンテーション及びヒアリング（以下「プレゼンテーション等」という。）を次のとおり行う。なお、企画提案者が多数の場合は、企画提案書の審査を事前に行い、審査会において選定された者についてのみヒアリング等を行うこともある。

(1) 実施日時及び場所

第5で示した、企画提案書提出要請時に併せて通知する。また、ヒアリング等を行う者を選定した場合には、別途、実施日時、実施場所及び選定結果を通知する。

なお、実施場所は通知で指定した場所またはオンライン会議とし、提案事業者がいずれか選択することとする。

(2) 実施方法

ア 1者ずつの呼び込み方式とし、1者の持ち時間は説明20分、質疑20分の計40分とする。

イ 企画提案追加資料の配付は禁止するが、提出された提案書と同一の図案や写真を用いた説明用資料の使用は可能とする。

ウ オンラインで実施の場合は、本市が指定するWeb会議サービスを用いて、1者ずつ接続して実施する。

エ プレゼンテーション等の説明者は、補助者を含めて5人までとする。

オ 欠席をした場合は、企画提案書の審査及び評価並びに受託候補者の特定から除外する。

3 審査項目及び評価基準

企画提案書及びプレゼンテーション等により、次の審査項目について、別紙で示す評価基準に基づき審査及び評価を行う。

- (1) 事業者に関する項目
- (2) 事業実施内容

(3) 価格の優位性

4 受託候補者の特定

審査会において、3の審査及び評価により、各審査項目ごとに各委員の評価点の平均点を算出し、その結果と客観的評価点（事務局が評価）を加算した合計点が最も高い者を、審査会の合議の上、受託候補者として特定する。この平均点の算出については、各審査項目ごとに最高点及び最低点を付けた委員の点数を除くものとする。ただし、同一の審査項目において最高点又は最低点を付けた委員が複数となったときは、それぞれいずれか1名の委員の点数を除くものとする。

なお、評価点の合計が同点となる者が2者以上あるときは、審査会の会議により順位を決定する。

また、評価点の合計が満点の5割を超えない者は、受託候補者として特定しない。さらに、受託候補者と当該業務についての協議を行った結果、契約を締結できなかった場合は、次点の者を受託候補者とする。

5 審査結果の通知

(1) 受託候補者を特定したときは、速やかに企画提案者全者に対し、次の事項を通知するものとする。

ア 受託候補者

イ 評価点数

ウ 受託候補者にあつては、今後の契約手続

エ 受託候補者とならなかった者にあつては、その理由及び所定の期限までに理由について説明を求めることができる旨

(2) 受託候補者とならなかった者は、その理由について、次のとおり書面（様式は任意）により市長に対し説明を求めることができる。

ア 提出期間 (1)の通知があつた日から7日以内までの休日を除く、午前9時から午後5時まで

イ 提出場所 第3に同じ

ウ 提出方法 持参によること（郵送、電子メール又はファクシミリによるものは受け付けない。）。

(3) 市長は、(2)の説明を求められた日から7日以内に説明を求めた者に対し回答する。

6 審査結果の公表

受託候補者を特定したときは、次の事項を公表するものとする。

(1) 受託候補者

(2) 評価点数

(3) 受託候補者の特定理由

(4) 審査の経過及び審査会委員

第10 契約に関する基本事項

1 契約の締結

受託候補者と当該業務について協議を行い、内容について合意の上、当該業務仕様書を作成するものとし、その仕様書に基づく見積書を徴収し随意契約の方法により契約を締結する。ただし、受託候補者が第8のいずれかに該当したことが判明した場合は、契約しないことがあるほか、契約締結後においても、本市は催告を要せず契約を解除できるものとする。なお、これらにより受託候補者又は契約の相手方に損害が生じた場合にあっても、本市は一切の損害を負担しない。

2 契約保証金

要する。なお、契約保証金の額は、旭川市契約事務取扱規則（昭和39年旭川市規則第22号）第23条第1項の規定により、契約金額の100分の10以上とし、納付方法及び納付期日と併せて別途定める。ただし、同規則第24条の規定に該当する場合は、免除する。

3 契約書作成の要否

要する。

4 支払条件

後払いとする。

第11 その他

- 1 手続において使用する言語及び通貨 日本語及び日本国通貨に限る。
- 2 参加表明及び企画提案に係る書類作成及び提出に要する費用は、提出者の負担とする。
- 3 提出された書類は、返還しない。
- 4 提出された書類は、提出した者に無断で本プロポーザル以外の用に使用しない。
- 5 参加表明書の提出後又は企画提案書の提出後に、都合により参加を辞退することになった場合には、その旨を速やかに書面（様式は任意）で市へ報告すること。
- 6 第1に記載の旭川市次世代総合窓口グランドデザインは、現在案を作成したところであり、決定・公表には至っていないところである。希望に応じて旭川市次世代総合窓口グランドデザイン（案）を貸与するため、希望する場合は、関係資料貸与依頼書（様式5）を電話連絡の上、電子メールにより提出すること。

第12 スケジュール

本プロポーザルの実施スケジュールは、次のとおりである。

実施内容	実施期間又は期日
参加表明書の提出	令和6年4月1日（月）から同月22日（月）まで
参加資格要件確認結果通知及び企画提案書提出要請	令和6年4月24日（水）
企画提案書の提出	企画提案書提出要請日から令和6年5月7日（火）まで
ヒアリング等	令和6年5月中旬 予定

企画提案書審査結果の通知	令和6年5月下旬 予定
契約締結	令和6年6月上旬 予定