
ふじみ野市窓口支援システム構築・運用保守業務
委託
プロポーザル実施要領

令和8年4月

ふじみ野市

目次

| | | |
|----|----------------|---|
| 1. | 業務の目的 | 1 |
| 2. | 業務の概要 | 1 |
| 3. | 実施スケジュール | 2 |
| 4. | 提案限度額 | 3 |
| 5. | 参加表明書の提出 | 3 |
| 6. | 提案方法 | 3 |
| 7. | 審査の実施方法 | 6 |
| 8. | 契約 | 7 |
| 9. | 注意事項 | 7 |

1. 業務の目的

ふじみ野市(以下「当市」)では、令和6年度に市職員による「窓口利用体験調査」を実施し、市民および職員双方の視点から現状の課題を整理した。その結果、市民側では、申請書への氏名等の繰り返し記入、複数窓口を回る必要による手続き時間の長さ、案内のわかりにくさや担当者による説明の差異などが課題として確認された。

また、職員側では、必要な業務知識の広範さと整理不足、体系的なマニュアルの不在による育成の不十分さ、業務の属人化といった課題が明らかとなった。

これらは、市民の行政サービスに対する満足度を低下させるとともに、職員の業務負担増加にもつながっている。

このような背景を踏まえ、当市では窓口支援システムの導入を中心とした業務改善を進めることで、現状の課題を解消し、市民と職員の双方にとって「時間的・心理的・技術的負荷の低い」窓口の実現を目指す。

本業務では、特に以下の事項を達成することを目的とする。

【市民側】

- ・申請書への記入負担を可能な限り削減すること。
- ・手続きに要する時間および待ち時間を短縮すること。
- ・案内が分かりやすく、誤りや漏れのない手続きを実現すること。

【職員側】

- ・事務手続きをシンプルに整理し、手順を分かりやすくすること。
- ・システムにより業務知識を補完し、職員が習得すべき知識を限定できるようにすること。

2. 業務の概要

(1) 委託業務名

ふじみ野市窓口支援システム構築・運用保守業務委託

(2) 業務場所

ふじみ野市

(3) 業務内容

ふじみ野市窓口支援に係る業務を調達するものである。詳細については、「ふじみ野市窓口支援システム構築・運用保守業務委託共通仕様書」及び「ふじみ野市窓口支援システム個別業務仕様書」によるものとする。

(4) 履行期間

本業務の履行期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。

(履行期間の内訳)

- ・構築期間：履行開始日から令和8年12月31日まで
- ・運用期間(試行運用・本番運用)：令和9年1月1日から令和9年3月31日まで

(5) 特記事項

- ・提案する委託料には、構築にかかる費用と令和8年度中の運用に係る費用(システム使用

料、保守料等)を含めること。

- ・契約については、構築と運用保守で別契約とする。
- ・構築費は、令和8年度中の構築が完了次第、一括払いとする。
- ・運用保守費は、月末日締め翌月支払いの月払いとする。

(6) 担当部署

担当 : ふじみ野市総合政策部情報・統計課(田辺・内田)
住所 : 〒356-8501 埼玉県ふじみ野市福岡1-1-1
TEL : 049-262-9005(直通)
E-mail : joho@city.fujimino.saitama.jp

(7) プロポーザルの成立又は中止

プロポーザル参加者が1事業者になった場合でも審査を行い、候補者と協議の上、優先交渉権者を決定する。

3. 実施スケジュール

本業務における受託候補者特定までのスケジュールを以下に示す。

| イベント | 期間または期限 |
|---------------------------|--|
| 公示 | 令和8年4月13日(月) |
| 実施要領等の公表・配布 | 令和8年4月13日(月)~令和8年5月15日(金) |
| 質問受付締切 | 令和8年4月24日(金)15時まで |
| 質問回答予定日 | 令和8年4月30日(木) |
| プロポーザル参加表明書提出締切 | 令和8年5月15日(金)15時まで 郵送の場合は令和8年5月15日必着 |
| プロポーザル参加資格確認結果、提案書等提出要請通知 | 令和8年5月20日(水) |
| プロポーザル提案書等提出締切 | 令和8年5月29日(金)15時まで |
| 第1次審査結果通知 | 令和8年6月10日(水) |
| 第2次審査(デモンストレーション) | 令和8年6月17日(水)(予定) |
| 第2次審査(プレゼンテーション) | 令和8年6月18日(木)(予定) |
| プロポーザル選定結果通知 | 令和8年6月下旬 |
| 契約交渉期間 | 令和8年7月上旬 |

プレゼンテーション及びデモンストレーションについては、別途実施要領を参照のこと。

(1) 実施要領等の公表・配布期間

配布期間 令和8年4月13日(月)から 令和8年5月15日(金)まで

4. 提案限度額

34,440千円（消費税及び地方消費税を含む）

なお、この金額は予定金額を示したものではないが、本業務における提案金額（様式第10号）「提案価格書」の初期費用＋運用費（導入初年度3ヵ月分の運用保守費用を合算した額）は、これを超えてはならない。また、価格評価にあたっては、上記提案金額とは別に、導入から5年間に要する運用保守費用の総額を対象として評価を行う。

5. 参加表明書の提出

(1) 受付期間

令和8年4月13日（月）から令和8年5月15日（金）15時まで

(2) 提出先及び提出方法

担当まで持参または郵送

郵送の場合は令和8年5月15日まで必着とする。

(3) 提出部数

各1部

(4) 提出資料

プロポーザルに参加を希望する者は、次による書類を提出すること。ただし、ふじみ野市建設工事等入札参加資格に関する規則（平成17年ふじみ野市規則第61号）第3条に規定するふじみ野市建設工事等競争入札参加資格者名簿（以下「資格者名簿」という。）に登載された者については、 、 、 の書類を省略できるものとする。

プロポーザル参加表明書（様式第1号）

会社概要（パンフレット等の任意様式でも可）

会社更生法疎明書面（様式第2号）

民事再生法疎明書面（様式第3号）

業務履行実績報告書（様式第4号）

履歴事項全部証明書

発行から3か月以内のもの、写し可

法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（その3の3）

発行から3か月以内のもの、写し可

財務諸表（貸借対照表及び損益計算書）

直近2期分

6. 提案方法

(1) 提案書の作成方法

企画提案書

- ・ 企画提案書の記述にあたっては、説明を要せずとも提案書を読んで理解できる内容と

すること。

- ・ 記載は、当該項目内で完結すること。
- ・ 企画提案書に記載する内容は、オプション提案を除き全て本事業における実施義務事項として事業者が提示し、契約するものであることに留意すること。
- ・ 実施義務事項ではなく、参考として記載が必要である場合には、【参考】と明示し、記載する用紙を分け、混同する可能性を排除すること。
- ・ 説明は文章を以って行い、図等はその補助として用いること。図のみの説明は認めない。
- ・ 造語、略語は、専門用語、一般用語を用いて初出の個所に定義を記述すること。

機能要件対応表事業者回答

- ・ 当市から提示した機能要件対応表の Excel データに回答内容を入力すること。
- ・ 機能要件に対応する対応状況(「」「 ×」)を選択し、代替対応、対応不可については、説明を記載すること。
- ・ 必須要件について、現時点で満たしていない場合においても、本番稼働開始前までの実装が可能である場合は、「 ×」と記載すること。

(2) 提案内容

提案内容については、別紙「企画提案書記載項目」を参照し、記載すること。

なお、提案内容及び機能要件の回答について、不明事項等がある場合、当市から提案事業者にお問い合わせを行う場合がある。

(3) 提案書の様式及び部数

様式第9号「プロポーザル提案書等提出届」、別記「提出書類一覧表」

- ・ 代表者印押印のものを1部
企画提案書
- ・ A4、両面(20枚)、40ページ以内とすること。(表紙、目次を除く)
- ・ 紙原本を1部、紙原本のコピーを10部、提出内容と同じ内容をCD-R等にて提出すること。
- ・ 必要に応じA3も認めるが、その際は2ページとしてカウントすること。(横折り込み)
- ・ 使用する文字の大きさは、10.5ポイント以上とし、左右に20mm以上の余白を設定すること。
- ・ 提出書類で用いる言語は日本語、単位は計量法(平成4年法律第51号)に定めるもの、通貨単位は日本円、時刻は日本標準時とすること。
- ・ 仕様書の要件適合状況については、当市で評価ができるよう、適宜必要に応じて記載すること。
- ・ 仕様書に記載の項目を大きく上回る点を記載する場合は【付加提案】、仕様書に記載のない提案を行う場合は【追加提案】と該当箇所に記載すること。
- ・ 評価者が、専門的知識を有しない場合においても評価が可能であるよう内容に留意すること。

機能要件対応表回答

- ・ 紙原本を1部、紙原本のコピーを2部、提出内容と同じ内容をExcel形式にて保存し、

CD-R等（と同じ媒体）にて提出すること。

- ・項目ごとに、「○：対応可能 / ×：対応不可」のいずれかを選択すること
- ・付記の説明において図表などを要する場合、企画提案書内の図表を参照するよう表記しても差し支えない（その場合も機能要件対応内に対応の概要を文章で記載すること。）

提案価格書

- ・様式第10号「提案価格書」は、代表者印押印のものを1部
 - ・様式第10号別紙1「見積内訳書」は、紙原本を1部、提出内容と同じ内容をExcel形式にて保存し、CD-R等（と同じ媒体）にて提出すること。
 - ・見積金額は、提案上限額を超えないものとする。
 - ・令和8年度見積金額には、構築費用と令和8年度の運用保守費用を含めること。
 - ・周辺機器については、リースではなく、一括調達するものとして、構築費の中で見積もること。また、一括調達できる機器保守については、5年間の保守を見積もること。
- 業務工程表（任意様式）
- ・本事業仕様書に記載の業務内容に合わせて提案すること。

（4）提出先

2.（6）と同じ。

（5）提出方法

上記提出先へ持参により提出すること。CD-R等にタイトルを「ふじみ野市窓口支援システム構築・運用保守業務委託プロポーザル提案書」とし、併せて事業者名を記載すること。

（6）提出期限

令和8年5月29日（金）15時まで

遅れた場合参加を認めない。また、必要書類の提出がない場合や不備がある場合も参加を認めない。

（7）質疑応答

本プロポーザルの仕様書や契約内容等に関して不明な点がある場合は、様式第5号「プロポーザル質問書」を作成し、電子メールに添付して、質問締切までに担当部署のメールアドレスへ送付し、必ず電話にて担当者に到達確認を行うこと。質問締切後の提出は受け付けない。

なお、質問の内容によって本事業者選定に公平性を保てないと判断された場合は、回答を行わないことがある。

- ・提出書類 様式第5号「プロポーザル質問書」
- ・提出期限 令和8年4月24日（金）15時まで
- ・提出方法 質問書は、電子ファイルにて下記のメールアドレスに送付すること。
- ・提出先 電子メール：joho@city.fujimino.saitama.jp
（担当 田辺・内田）
- ・回答 提出された各社からの質問事項は、質問事業者名を伏せ、回答を付したも

のを令和 8 年 4 月 30 日（木）までに様式第 6 号「プロポーザル回答書」としてふじみ野市ホームページに掲載する。

7. 審査の実施方法

(1) 一次審査

参加資格条件を確認し、条件を満たしている事業者について、書類審査を実施する。

なお、提案内容には法人の秘密に関する事項が含まれているため、審査は非公開で行い、第二次審査に進む第一次審査合格者は、提案書評価点及び機能評価点合計による審査を行い、上位 3 者程度とする。

第 1 次審査結果通知は、令和 8 年 6 月 10 日（水）までに、提案書を選出した全ての事業者
にメールで通知する。

(2) 二次審査（審査方法）

(ア) 審査は、デモンストレーション（実機デモンストレーション含む。）及びプレゼンテーションにより構成する。

(イ) 審査は、ふじみ野市に設置する「ふじみ野市窓口支援システム構築・運用保守業務委託プロポーザル選定委員会」（以下「選定委員会」という。）が行い、評価点が最も高い提案者を受託候補者とする。

(ウ) 審査の実施日程（予定）は、実機デモンストレーションを令和 8 年 6 月 17 日（水）とし、プレゼンテーションを令和 8 年 6 月 18 日（木）とする。なお、実施時間、場所等の詳細は、別途連絡する。

(エ) デモンストレーションは、1 者につき、最大 60 分（実演 40 分、質疑応答 20 分程度）を予定し、順次個別に行う。なお、デモンストレーションについては非公開とする。

(オ) デモンストレーションは、本業務で使用する予定のシステムを使った受付の流れを実施するものとする。対象となる手続、ペルソナについては、別紙 1「ペルソナ（おくやみ）」を参照すること。

(カ) デモンストレーションの操作者（職員役）は提案者とする。市民役は、本市職員が行う。デモンストレーションの際に、操作性を確認するため、委員が画面を確認することを留意すること。

(キ) プレゼンテーションは、1 者につき、最大 40 分（説明 20 分、質疑応答 20 分程度）を予定し、順次個別に行う。なお、プレゼンテーションについては非公開とする。

(ク) プレゼンテーションの説明は、企画提案書に基づくものとする。

(ケ) プレゼンテーションに出席できる人数は、最大 4 名とする。

(コ) プレゼンテーションに欠席する場合、本プロポーザルを辞退したものとみなす。ただし、災害、交通機関の事故等、真にやむを得ない事由により出席できないと判断される場合は、この限りでない。この場合、その後の対応については、本市の指示に従うこと。

(サ) デモンストレーション及びプレゼンテーションは、パソコン等を使用し、スクリーンに投影する方法を採ることを認める。この場合、スクリーンに投影するものと同じ資料をデモンストレーション及びプレゼンテーション開始前までに事務局に 15 部提出すること。なお、この資料は、企画提案書の範囲を超えた内容は認めない。

(シ)スクリーンは市が用意し、プロジェクトは提案者が用意する。ただし、デモンストレーション及びプレゼンテーションにおいて、パソコン等の機器類及びインターネット接続環境が必要な場合は、提案者において用意すること。

(3) 評価基準

審査（評価）は、総合評価方式で行い、評価の項目、視点等は、「評価基準書」のとおりとする。

(4) 審査結果の通知

審査結果については、審査を受けた者全てに通知するとともに、ふじみ野市ホームページで受託候補者名を公表する。

通知は、PDF ファイルを電子メールで送付し、追って原本を送付する。この場合において、第 1 順位の候補者として選定されなかった者に対しては、その理由を付して通知する。通知時期として、令和 8 年 6 月下旬の送付を予定する。なお、通知は PDF ファイルを電子メールで送付し、追って原本を送付するものとする。

失格・不合格又は候補者として選定されなかった者は、その理由の説明を求めることができる。請求方法は、電子メールまたは書面とし、その期間は、通知日の翌日から起算して 7 日以内（土日祝を除く。）とする。

8. 契約

(1) 受託候補者選定後、受託候補者は事務局と業務の詳細について協議し、協議が整ったときは、当市の指定する期日までに契約の締結を行う。なお、契約対象となる業務内容は、必ずしも企画提案書の内容に拘束されるものではない。また、提出された費用見積書は、契約金額を保証するものではないため、契約段階において、改めて見積書の提出を求める。

(2) 協議が整わないときに又は受託候補者が参加資格要件を欠いたときは、審査により順位付けされた上位のものから順に同様の協議を行うものとする。

9. 注意事項

(1) 本事業、本依頼、および添付資料の外部への他言、使用は一切行わないこと。

(2) 各社回答後、内容について問合せをすることがある。

(3) 本プロポーザルに参加する費用は、すべて参加事業者の負担とする。

(4) 企画提案書提出期間終了後の提案等の修正又は変更は、一切認めないものとする。

(5) 提出された書類は、返却しないものとする。

(6) 企画提案書等は、事業者選定に伴う作業等に必要な範囲において、複製を作成する場合があること。

(7) 提出書類の著作権は、参加申請者に帰属するが、当市が本件の選定の公表等に必要な場合には、当市は、提出書類の著作権を無償で使用できるものとする。

(8) 本プロポーザルに係る情報公開請求があった場合は、ふじみ野市情報公開条例（平成 17 年ふじみ野市条例第 8 号）の規定に基づき、提出書類を開示する場合がある。

(9) 委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならないこと。ただし、契約時にあらかじめ当市の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

(1 0) 次の事項のいずれかに該当する場合は、当該プロポーザル提案書は、失格とする。

この要領に定める提出方法、提出先及び提出期限に適合しないもの

この要領に定める様式及び記入要領に示す条件に適合しないもの

許容された表現方法以外の方法が用いられているもの

虚偽の内容が記載されているもの

この要領及び提出要請書に定める方法以外の方法で選定組織若しくは市職員又は本業務実施にあたっての支援業務受託者に対して不正な接触の事実が認められる者が作成したもの

その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った者が作成したもの

以上