

花巻市窓口 DXSaaS 導入及びサービス提供業務

プロポーザル実施要領



令和8年4月

花巻市

1 趣旨・目的

本市では、住所異動や戸籍届出に関する市役所窓口業務の改善を目的に、令和7年度に職員による「窓口利用体験調査」を実施した。その結果、「氏名、住所、生年月日等の同じ項目を何度も記入しなければならないこと」、「手続完了までに相当の時間を要すること」、「自分がどの手続を行えばよいかわからないこと」、「必要な手続がすべて完了したかわからないこと」など、複数の課題が挙げられ、本市の窓口手続が利用者にとって利便性が高いとはいえない実態を改めて認識した。

このような課題を解決する1つの手段として、窓口 DXSaaS を導入し、市民と職員の双方にとって質と満足度の高い窓口サービスを実現する。

2 業務の概要

(1) 業務名

花巻市窓口 DXSaaS 導入及びサービス提供業務

(2) 業務内容

本要領及び別紙「花巻市窓口 DXSaaS 導入及びサービス提供業務仕様書」に記載のとおり。

(3) 業務期間

①窓口 DXSaaS 導入期間

契約締結の日から令和9年1月31日まで

②窓口 DXSaaS サービス提供期間

令和9年2月1日から令和11年3月31日まで

※地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約

(4) 提案上限額

総額 94,441,600 円 (税込)

本上限額は、窓口 DXSaaS 導入費用及び窓口 DXSaaS サービス提供費用の合計額とする。

なお、本プロポーザルの実施に関しては、契約候補者の企画提案内容の全てをそのまま実施することを約束するものではなく、発注者と契約候補者で協議の上、決定する。また、本業務契約後の実際の業務内容や進め方については、随時、発注者と契約者として協議し決定するものとする。

3 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる全ての資格要件を満たす者とする。

- (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であること。
- (2) 令和7・8年度花巻市物品購入等指名競争入札参加資格を有し、花巻市業種別物品業者一覧表の「情報処理」又は「ソフトウェア開発」に登録している者、又は同等の資格を有する者であること。
- (3) 入札公告日までに、花巻市における入札参加資格停止基準等に基づく指名停止等の入札参加制限又は文書警告に伴う入札に参加できない措置を受けていない者であること。
- (4) 民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続き開始の申し立てをしている者もしくは再生手続き開始の申し立てがされている者（同法第33条第1項に規定する再生手続き開始の申し

- 立てを受けた者を除く。)又は会社更生法(平成14年法律第154号)に基づき更生手続開始の申し立てをしている者もしくは更生手続開始の申し立てがされている者(同法第41条第1項に規定する更生手続開始の決定を受けた者を除く。)でないこと。
- (5) 事業者の代表者、役員(執行役員を含む。)又は支店もしくは営業所を代表する者等、その経営に関与する者(以下「役員等」という。)が、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6号に規定する暴力団員又は暴力団(同法第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。)もしくは暴力団員と密接な関係を有している者でないこと。
- (6) 参加資格確認申請書の提出の日から委託候補者を選定するまでの期間に、花巻市における入札参加資格停止基準等に基づく指名停止等の入札参加制限又は文書警告に伴う入札に参加できない措置を受けていない者であること。
- (7) 企業としてセキュリティ管理システムや品質・環境マネジメントシステムが十分に確立されている証明として、下記に示すいずれかの承認・認証を受けていること。
- ①情報セキュリティマネジメントシステム: ISMS (ISO/IEC 27001)
 - ②個人情報保護マネジメントシステム: プライバシーマーク
- (8) デジタル庁が公募した「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口 DXSaaS 提供一令和8年度募集」の認定を受けた事業者の窓口 DXSaaS の提案が可能であること。
- (9) 「花巻市窓口 DXSaaS 導入及びサービス提供業務仕様書」別紙1機能要件書の必須項目を全て満たす提案が可能であること。
- (10) 市での業務遂行の打ち合わせ等に参加でき、その他必要に応じ、緊密な連絡調整が可能であること。

4 参加資格審査に関する提出書類及び提出方法

(1) 受付期間

令和8年5月11日(月)～5月29日(金)午後5時(必着)

(2) 提出書類

- ①プロポーザル参加申込書(様式1)
- ②会社概要(様式2)
- ③財務諸表(「貸借対照表」、「損益計算書」及び「株主資本等変動計算書」を直近3期分)
- ④業務実績調書(様式3)
- ⑤業務実施体制(様式4)
- ⑥機能要件書(「花巻市窓口 DXSaaS 導入及びサービス提供業務仕様書」別紙1)

(3) 提出方法

電子メールで書類1式を1つのPDFファイルにまとめたものを送信すること。なお、電子メール送信後は電話でメールの受信確認を行うこと。また、電子メールの件名は「花巻市窓口 DXSaaS 導入及びサービス提供業務プロポーザル参加表明」とし、文面には事業者名並びに担当者の所属、氏名及び連絡先(電子メールアドレス、電話番号等)を明記すること。

(4) 提出先

花巻市総合政策部広報情報課情報政策係

E-Mail : joho@city.hanamaki.iwate.jp

(5) 審査結果通知

参加申込書の受付後、随時審査を行い、参加資格結果通知書を申込書に記載の連絡先に送付する。

5 質問の受付と回答方法

本プロポーザルの内容について不明な点がある場合は、次のとおり質問を受け付ける。

(1) 受付期限

令和8年5月19日（火）午後5時まで

(2) 質問方法

プロポーザル方式に係る質問書（様式5）に記入の上、電子メールで送信すること。なお、電子メール送信後は電話でメールの受信確認を行うこと。また、電子メールの件名は「(質問) 花巻市窓口 DXSaaS 導入及びサービス提供業務プロポーザル」とし、文面には事業者名並びに担当者の所属、氏名及び連絡先（電子メールアドレス、電話番号等）を明記すること。

(3) 回答方法

令和8年5月25日（月）午後5時までに、受け付けた全ての質問に対する回答を取りまとめ、花巻市ホームページにおいて公開する。また、ホームページ公開時点で参加申込書の提出があった事業者全員に電子メールでも送信する。

なお、本プロポーザルに直接関係する質問のみ回答を行うものとし、無関係で不適切な質問に対しては、質問自体を公開せず、回答も行わないほか、セキュリティ上回答又は公開することが望ましくないと判断したものについては回答又は公開しないことがある。

(4) 受付先

花巻市総合政策部広報情報課情報政策係

E-Mail : joho@city.hanamaki.iwate.jp

6 企画提案審査の提出書類及び提出方法

参加資格審査の結果、参加の資格があると認められた者は、次に記載する企画提案に係る書類を提出すること。

(1) 提出期限

令和8年6月19日（水）午後5時まで

(2) 提出方法

以下の必要書類を下記提出先へ直接持参又は郵送（簡易書留とし、締切日必着とすること）により提出すること。なお、持参の場合は、市役所開庁時間内（平日午前9時から午後4時30分まで）に提出すること。

なお、企画提案書は、正本版1部と副本10部とし、企業名の記載、押印等は正本版のみに行い、副本については別途通知する呼称を記載し、企画提案者を特定することができる内容（具体的な会社名及び記号等）の記述を行わないこと。

(3) 提出書類

ア 企画提案書

- ・ A 4 判（補足資料等は必要に応じ折り込み A 3 判も可）
- ・ 両面印刷（40 ページ以内）
- ・ 以下の項目を含めて明瞭・簡潔に作成すること
 - ① 共通事項（業務実施方針・業務実施体制・業務実施工程）
 - ② システム概要（住民の利便性向上、職員の業務効率化、汎用性等、基幹系システムとの連携、帳票対応、業務フロー支援等）
 - ③ 運用・保守・職員研修
 - ④ 情報セキュリティ対策
 - ⑤ 拡張性・アピールポイント

イ 見積書（様式自由、枚数自由）

- ・ 本業務にかかる経費の総額を、イニシャル経費とランニング経費に分けて明示すること。
- ・ システム稼働後、令和 9 年 2 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日までのシステム運用に係るランニング経費も「2（4）提案上限額」に含めるものとし、イニシャル経費との総額が提案上限額を超えないものとする。

（4）提出先

〒025-8601 岩手県花巻市花城町 9 番 30 号
花巻市総合政策部広報情報課情報政策係
E-Mail : joho@city.hanamaki.iwate.jp

7 審査項目及び配点

（1）審査・選考の方法

- ① 審査は、市が設置するプロポーザル選定委員会の委員により、提出された書類の審査並びに参加者によるプレゼンテーションの内容及びヒアリングにより審査を実施する。審査における評価項目、評価内容及び配点は、別紙 1「審査項目・配点一覧」のとおりとする。
- ② 参加者が 4 者を超えた場合は、2 段階で審査を行う。一次審査（書類審査）では、別紙 1「審査項目・配点一覧」に基づき事務局が評点し、委員会による決定を経て評価結果上位 4 者が二次審査（提案書・プレゼンテーション・提案価格）に進む。二次審査では、別紙 1「審査項目・配点一覧」に基づき各委員が評価し、一次審査及び二次審査の合計点で契約候補者を決定する。なお、参加者が 4 者以内であっても一次審査及び二次審査の合計点で契約候補者を決定する。
- ③ 審査の結果、最低基準点（合計点の 6 割）である 960 点（持ち点 200 点×審査員 8 人＝1600 点の 6 割）を超えた参加者のうち、得点が上位 1 位となった者を「契約候補者」、上位 2 位となった者を「次点者」として選定し、契約候補者と期間を定めて企画提案の内容をもとに契約締結に向けて具体的な条件等について協議を行うものとする。
- ④ 期間内に市と契約候補者との協議が整わない場合は、市は次点者と協議を行うものとする。ただし、次点者との契約締結を確約するものではない。
- ⑤ 契約候補者等との契約手続に関する詳細日程は、別途通知する。

- ⑥選定委員会に関する事項は、「花巻市窓口 DXSaaS 導入及びサービス提供業務プロポーザル選定委員会設置要領」に定める。
- ⑦参加者が1者であっても、最低基準点（合計点の6割）である960点を超えた場合は、契約候補者とする。
- ⑧審査結果については、何人も異議を申し立てることはできない。

8 プレゼンテーション及びヒアリング審査の概要

(1) 日時

令和8年6月30日（火）

※詳細は参加資格結果通知書に記載する

(2) 会場

花巻市役所本庁舎3階委員会室

(3) 概要

①所要時間

- ・準備（10分）
- ・プレゼンテーション（提案書の説明）及びシステムデモンストレーション（40分）
- ・委員による質問（15分）
- ・片付け（5分）

②内容

説明は以下の順序に従って行うこと。

- ・提案書等の内容を説明すること。説明は、提出した提案書等に沿って説明することとし、システムデモンストレーションを行うこととする。
- ・説明に対して委員より質問を行うので、その場で回答をすること。

③参加人数

本業務に従事する者が説明するものとし、6人まで参加可能とする。なお、本業務に従事しない外部委託などの派遣社員による説明は認めない。

④使用機器

- ・会場に用意する大型モニタ（55型モニタを想定）の使用を認める。
- ・パソコン等の機器類は各自準備すること。
- ・モニタへの接続はHDMIとする。

⑤その他

プレゼンテーションでは、提案書の要点等をまとめた別資料のモニタへの投影等は認めるが、資料配布は一切認めない。なお、提案者は別途通知する呼称を用い、企画提案者を特定することができる内容（具体的な会社名や記号等）の発言は行わないこと。

9 全体スケジュールと候補者選定までの事務手順等

(1) 全体スケジュール

内容	日時
プロポーザル実施要領等の作成	令和8年4月下旬
プロポーザル実施	令和8年5月中旬～7月上旬
契約締結	令和8年7月下旬
パラメータ設定、データ連携の設定	令和8年8月中旬～10月下旬
端末セットアップ	令和8年11月上旬～下旬
操作研修及びマニュアル作成	令和8年12月上旬～下旬
運用検証	令和8年12月～令和9年1月
システム本稼働・保守開始	令和9年2月

(2) 候補者選定までの事務手順及びスケジュール

内容	日時
プロポーザル選定委員会の開催 (審査方針確認)	令和8年4月30日(木)
公告・実施要領の配布	令和8年5月11日(月)
参加申込の受付	令和8年5月11日(月) ～5月29日(金)午後5時まで
参加資格審査期間	令和8年5月11日(月)～6月5日(金)
質問受付期間	令和8年5月11日(月) ～5月19日(火)午後5時まで
質問に対する市の回答期限	令和8年5月25日(月)午後5時まで
プロポーザル選定委員会の開催(一次審査) ※参加者が4者を超える場合	令和8年6月10日(水)
一次審査結果通知	令和8年6月12日(金)
企画提案書提出期限	令和8年6月19日(金)午後5時まで
審査(プレゼンテーション・ヒアリング)	令和8年6月30日(火)
審査結果通知 見積書及び積算内訳書の徴収	令和8年7月10日(金)
見積書及び積算内訳書の審査	令和8年7月13日(月)～7月17日(金)
契約締結	令和8年7月下旬

10 その他留意事項

(1) 契約に関する基本的事項

- ①本件の提案に基づく契約の件名は、「窓口 DXSaaS 導入業務委託」及び「窓口 DXSaaS サービス利用契約」とする。

②契約候補者の選定をもって企画提案書等に記載された内容のすべてを承認するものではない。
契約候補者決定後、企画提案内容の仕様書への反映等について、市と協議を行い、項目の追加・変更・削除を行った上で本契約の仕様書に反映し、再度見積徴収を行う。

③契約方法及び支払方法は、花巻市財務規則（平成 18 年花巻市規則第 60 号）の規定による。

(2) プロポーザルに係る留意事項

- ①本業務に関する説明会は開催しない。
- ②参加者は、複数の提案書の提出はできない。
- ③辞退する場合、辞退届（任意様式）を持参又は郵送で提出すること。
- ④公正な審査を妨害する恐れのある、あらゆる行為を禁止する。

次のいずれかに該当した場合、失格又は無効とする。

- (ア) 「3 参加資格要件」を満たしていない場合
- (イ) 提出期限を過ぎて企画提案書類が提出された場合
- (ウ) 本要領に適合しないと認められる場合
- (エ) 提出書類に虚偽の内容が記載されている場合
- (オ) 本要領に定める手続き以外の手法により、選定委員又は関係者にプロポーザルに対する援助を直接又は間接に求めた場合
- (カ) 参考見積額が提案上限額を超えている場合
- (キ) その他定める手続、方法等を遵守しない場合

- ⑤提出物は返却しない。
- ⑥提出された企画提案書等は、選定作業等に必要な範囲で複写することがある。
- ⑦提出された企画提案書等は、契約候補者等選定の目的以外で使用しない。
- ⑧本市から提供する資料以外は、参加者が独自で入手すること。
- ⑨本プロポーザルに伴い本市が収集した個人情報、本プロポーザルに係ることのみに使用し、それ以外の目的に使用することはない。
- ⑩本プロポーザルに係る開示請求があった場合には、花巻市情報公開条例（平成 18 年花巻市条例第 19 号）に基づき、提出書類を公開することがある。
- ⑪本プロポーザルに要する経費は、全て参加者の負担とする。

11 担当部署

花巻市総合政策部広報情報課情報政策係 担当：鎌田、渡辺

〒025-8601 岩手県花巻市花城町 9 番 30 号

電話番号：0198-41-3508 ファクス：0198-24-0259

E-Mail：joho@city.hanamaki.iwate.jp