

山口市窓口支援システム構築・運用保守業務 提案書等作成要領

「提案書」及び「見積書」の作成に当たっては、「山口市窓口支援システム構築・運用保守業務仕様書（以下「仕様書」という。）」の内容を踏まえた上で、本要領に従い作成し、提案者としてのアピールポイントを明記すること。また、図や表などを適宜使用するなど、見やすく明確な資料とすること。

1 提案書

(1) 基本事項

- ・ 本業務に当たっての基本的な考え方やコンセプトについて記載すること。
- ・ 提案を実現するためのシステムの全体構成を、図示の上、具体的に記載すること。
- ・ 署名用タブレット端末、バーコードリーダーその他必要な関連機器がある場合は、必要な関連機器を記載すること（本市において別途調達予定）。

(2) 利便性・業務効率化

- ・ 現行の窓口手続における課題を踏まえ、また、総合窓口での運用を前提として、来庁者の利便性向上及び職員の業務効率化を図る上で、システムの導入により期待できる効果を具体的に記載すること。

(3) 操作性等

- ・ 受付、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、操作方法などについて、図などを用いて具体的に記載すること。

(4) 汎用性等

- ・ システムが対象とする業務分野（国民健康保険、児童手当など）、市独自手続への対応方法等について記載すること。
- ・ パッケージシステムとしての機能向上の考え方について記載すること。

(5) 基幹系システム連携

- ・ 基幹系システムのデータを参照する仕組・方法（共通データベースの提供など）について具体的に記載すること。また、連携周期の考え方について記載すること。
- ・ 基幹系システムへの連携用データを出力する仕組・方法について具体的に記入すること。また、即時性が求められる住民異動届や証明書交付申請を中心にRPAとの連携イメージについて記載すること。
- ・ 国が進める基幹系システム標準化におけるシステムの位置づけや標準化後の標準システムとの連携対応の見通し等について記載すること。

(6) 業務フロー支援等

- ・ 他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、導入窓口・手続のスムーズスタートとしての展開順や、総合窓口における代行受付など手続・業務フローの在り方に対する考えを記載すること。
- ・ ペーパーレス化を前提とした業務フローの在り方に対する考えを記載すること。

(7) 帳票対応

- ・ 手続様式搭載の作業内容や作業分担について具体的に記載すること。
- ・ 手続様式数の円滑な拡大や業務改善としての既存様式見直しの視点で、標準的な手続様式の提供ができる提案等があれば具体的に記載すること。

(8) 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、提案するシステムやデータセンターのセキュリティ対策について具体的に記述すること。
- ・ 窓口DX S a a s以外で提案する場合は、データセンターまでの通信回線に係るセキュリティ対策について具体的に記述すること。

(9) 運用保守

- ・ システムの運用保守の内容を具体的に記述すること
- ・ 障害発生時の対応体制について具体的に記述すること。
- ・ 職員向けのヘルプデスクや研修など、職員のサポート体制について具体的に記述すること。

(10) 実施体制等

- ・ 本業務の実施体制を図示すること。また、本業務を遂行する技術者等の業務従事者を地方公共団体での業務実績状況とあわせて記述すること。
- ・ 作業着手から運用開始までの具体的な作業工程、作業分担や作業工数等を記述した「業務工程表」を図示すること。また、本市側で必要となる作業内容等について具体的に記述すること。

(11) その他の有益な提案

- ・ 国等が提供する他のデジタルサービスとの連携やマイナンバーカードの有効活用策など、将来性を含めて本市にとって有益な提案があれば記載すること。また、当該提案については本業務の見積の範囲内での実施の可否を明示すること。

2 見積書等

(1) 構築業務に係る費用

ア 仕様書に記載している事項及び本業務を遂行する上で必要な費用を全て含めること。

イ 次に示す様式数で構築する場合の費用を単価で示した上で積算すること。なお、令和6年度以降の様式数の拡大対応に当たっても、原則、当該単価を基本とすること（別途契約）。単価表示において条件がある場合は、備考欄等に付記すること。

項目	様式数
市独自の様式数	50様式

(2) 運用保守業務に係る費用

令和6年3月分の運用保守費用を記載すること（1年間の運用保守費用の総額に基づく1か月分の運用保守費用）。

(3) 留意事項等

上記2(1)及び(2)については次に留意して作成すること。

ア 山口市長宛てとすること。

イ 各業務に係る費用の内訳が分かるように具体的に記載すること。

- ウ 窓口DX SaaS以外で提案する場合は、データセンターの利用に係る費用及びデータセンターまでの通信回線に係る費用が分かるように明記すること。なお、この場合、データセンターの利用に係る費用及びデータセンターまでの通信回線に係る費用は、「山口市窓口支援システム構築・運用保守業務に係るプロポザール評価基準」における評価項目「見積価格」の評価対象としないが、見積書はこれらの費用を含めた上で提案上限額内とすること。
- エ オプションやカスタマイズで対応する必要がある場合は、当該費用を含めること。
- オ 署名用タブレット端末、バーコードリーダーその他必要な関連機器及びRPAライセンスに係る費用は見積に含めないこと。