

日野市窓口受付システム導入業務委託事業者選定プロポーザル実施要領

各自治体で、来庁しない市役所、書かない市役所、待たない市役所の実現に向けて、市役所のDX化を進めている。窓口案内業務においては、単純に来庁者の順番を表示し呼び出すのみでなく、いかに待ち時間を減らせるか、スムーズな案内ができるか、また来庁者にとっても待ち時間を有効活用できるかが求められている。人口減少とDX化が進んでいく社会において、各事業者、窓口業務の課題や市民ニーズを分析し、WEB予約や順番お知らせ機能等様々な工夫を凝らした機器を提供している。

このたびのシステム導入は、より質の高い市民サービスをいかに提供していくかという視点に立ち、各事業者が提供する機器のプラスαの様々な機能、ハード面・ソフト面それぞれの強み・弱みを比較し、日野市の窓口業務が抱える課題の解決に、最も効果があると判断できる機器を導入するため、公募型のプロポーザル方式により契約候補者の選定を行うものである。

本プロポーザルの実施にあたり、契約候補者の選定手続き等必要な事項をこの要領で定める。

1 業務概要

(1) 業務名

日野市窓口受付システム導入業務委託

(2) 業務内容

- ① 市民窓口課・七生支所への窓口受付システム一式の納品・設置
- ② 設置機器の操作研修及び運用支援

(3) 設置場所、機器の要件等

(ア) 設置場所

日野市役所1階 市民窓口課、京王高幡ショッピングセンター2階 七生支所

(イ) 設置機器

- ・番号発券呼出機一式（発券機、番号表示大型モニター、受付番号表示機、呼出操作機他）
- ・行政情報、議会中継、ニュース等表示機器一式

※機器については3年間の動作保証付

※市民窓口課窓口数23箇所、七生支所窓口数7箇所に対応できるもの。各フロアの状況は別紙動線図のとおり。

(ウ) 機能要件

窓口へのスムーズな誘導のため、目的別・窓口別の受付票の発券、番号モニター及び音声による呼出し等の標準的な機能の他、待ち時間の有効活用と快適に過ごすため別紙仕様書の機能を備えたものとする。

(エ) 現地確認

プロポーザルにあたっては、事前に各設置場所の職員立会いのもと、現地確認を行うこと。

(4) 委託期間

令和6年9月1日～令和7年3月31日

(5) 委託限度額

22,094,000円（消費税相当額を含む）

※委託期間中の費用を一括で支払うもの。

2 プロポーザル参加及び業務受託の資格要件

プロポーザルに参加し、事業を受託する事業者は下記の要件を全て満たすこと。

- (1) 東京電子自治体共同運営電子調達サービスにおける物品買入れ等競争入札参加資格において、申請先自治体「日野市」を登録していること。
- (2) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当していないこと。
- (3) 申込日現在、東京都内において指名停止期間中でないこと。
- (4) 会社更生法の適用を申請したものにあっては、裁判所より更生計画の認可決定を受けていること。
- (5) 民事再生法の適用を申請したものにあっては、裁判所より再生計画の認可決定を受けていること。
- (6) 日野市契約における暴力団等排除措置要綱に基づく排除措置を受けていないこと。

なお、契約締結までに日野市及び都内の他自治体から指名停止措置を受けた場合、契約を締結しないものとする。

3 実施要領等の配布

プロポーザルの実施に必要な実施要領等は、日野市役所1階 市民窓口課にて配布する。また、日野市ホームページでもダウンロード可能とする。

配布及び公開期間 令和6年5月1日（水）～令和6年5月31日（金）

4 参加申込・受付方法等

本プロポーザルに参加する意思のある場合は下記の方法により申し込みをすること。

- (1) 提出書類 提案参加及び参加資格確認書（様式1）
会社概要（様式2） ……各1部
- (2) 提出方法 市民窓口課へ、持参及び郵送
※郵送の際は、簡易書留等、追跡機能のある方法で期限内に到着するように送ること
- (3) 提出期間 令和6年5月1日（水）～5月17日（金） 17時まで

5 質疑・回答

本プロポーザルに係る質疑回答は下記のとおり行う

- (1) 提出書類 質問書（様式3）
- (2) 提出方法 市民窓口課へ電子メールにて送付
- (3) 提出期限 令和6年5月1日（水）～5月17日（金） 17時まで
- (4) 回答方法 令和6年5月22日（水）までに参加申込みされた全事業者へメールにて回答書を送付

6 提案書の提出

- (1) 提出書類
① 企画提案書（任意様式）……正本1部

- ② 見積書・・・1部
 - ③ 上記①②すべての電子ファイル（PDF）
 - ④ 上記①の副本の電子ファイル（PDF）※副本は会社名を非表示にすること。
- (2) 提出方法 市民窓口課へ持参及び郵送、③④については電子メール
※郵送の際は、簡易書留等、追跡機能のある方法で期限内に到着するように送ること。
- (3) 提出期間 令和6年5月1日（水）～5月31日（金） 17時まで

7 企画提案書の内容及び作成上の留意点

別紙の「日野市窓口受付システム導入業務委託事業者評価基準」（以下「評価基準」）に基づき審査を行うため、各評価項目に即した内容とすること。

- (1) 様式 A4サイズを基本とし、様式は任意とする。表紙・目次などを除き30頁以内とし、ページ番号を付けること。
- (2) 次の項目を必ず記載すること
 - ・提案概要
 - ・納入スケジュール
 - ・機器類の構成一覧
 - ・機器設置イメージ図
 - ・機器類の故障や保守に係る問い合わせの体制
- (3) 提出後の提案書類に関する変更、差替え若しくは再提出は原則認めない。ただし本市が認めた場合は除く。

8 審査方法

(1) 選定方法

事業者から提出された企画提案書及びプレゼンテーションの評価・採点を審査委員が行い、最も点数の高かった事業者を契約候補者とする。合計評価点の同じものが2者以上あるときは、提案評価点が高い者を上位とする。

(2) 評価基準

「評価基準」に基づき、企画提案書及びプレゼンテーションにおける各評価項目の視点を5段階で採点し評価項目の重要度に応じ調整倍率を設定した提案評価点、実績点、価格点の合計点（選定委員1人あたり、300点満点）で採点する。その評価点を合計した合計評価点の高い者を上位とする。

(3) 1次審査

提出書類の書面審査により実施

合計評価点上位3者を1次審査通過とする。

1次審査結果（書類審査結果の通知） 令和6年6月14日（金）予定

(4) 2次審査

1次審査通過者に対し、下記の日程でプレゼンテーションを実施し審査する。

実施日 令和6年6月21日（金） 予備日24日（月）

場 所 日野市役所 本庁舎 5階 501会議室

参加者 4名まで

時 間 説明 20 分 質疑 20 分

- ・説明は提案書に基づき実施
- ・発言及び回答は提案書の追加事項とする
- ・市にて、プロジェクタ、HDMIケーブル、スクリーンを用意

2次審査結果（契約候補者審査結果の通知） 令和6年7月中旬

9 スケジュール

公募要領の公表	令和6年5月1日（水）
参加申込の受付	令和6年5月1日（水）～5月17日（金）
質問の受付	令和6年5月1日（水）～5月17日（金）
質問の回答	令和6年5月22日（水）
提案書類の受付	令和6年5月1日（水）～5月31日（金）
1次審査結果の送付	令和6年6月14日（金）
2次審査結果の送付	令和6年7月中旬
契約候補者との協議	令和6年7月中旬～7月下旬
契約締結	令和6年8月中旬
システム設置作業 （従前機器撤去後）	令和6年9月14日（土）～16日（月） 令和6年9月21日（土）～23日（月）いずれか

10 その他

- (1) 提出された企画提案書一式は返却しない。
- (2) 企画提案書等の作成及びこれらに係る付帯作業に係る経費等は提案者の負担とする。
- (3) 参加申し込みの後、辞退する場合は参加辞退届（任意様式）を提出すること。
- (4) 契約候補者が辞退および参加資格を満たさなくなった場合や、契約締結に向けた協議が不調となった場合は、次に評価点の高かった事業者を受託候補事業者として協議を行う。
- (5) 契約候補者に、提案書等への虚偽の記載や説明等審査の公平性を損なう行為、その他審査委員会が不相当と認める行為が判明した場合は、失格とし決定の取り消しを行う。
- (6) 契約候補者の名称、審査結果等については公表する。

11 問い合わせ先・提出先

日野市市民部市民窓口課 （担当：東・富野・網野）

住所：〒191-8686 日野市神明 1-12-1 日野市役所 1階

T E L : 042-514-8206、FAX : 042-581-2516

Mail : simin@city.hino.lg.jp