

柳川市書かない窓口サービス導入等業務

プロポーザル実施要領

令和8年（2026年）5月

柳川市総務部総合政策課

## 1. 趣旨

この要領は、柳川市書かない窓口サービス導入等業務の契約の相手方となる事業者を選定するために必要な事項を定めるものとする。

## 2. 目的

本市の行政手続きにおいては、「申請書に氏名や住所など同じ情報を何度も記入する必要がある」「手続き完了までに時間がかかる」といった、住民の利便性に関する課題がある。これに対し、フロントヤード改革の一環としてマイナンバーカード等の身分証明書を活用した「書かない窓口」の仕組みを導入することで、住民の記載の手間を省き、手続きに要する時間の短縮・煩雑さの解消による市民サービスの向上及び窓口業務の効率化を実現する。

また、自動化ツール（RPA、AI-OCR）を用いた業務システムへの入力等の効率化や、ノーコードツール（kintone）を用いたお好み情報等のデータ管理の効率化など、ツール活用によるバックヤード処理の効率化を進め、手続き完了までの時間を短縮することで、さらなる市民サービスの向上を図る。

## 3. 業務の概要

### (1) 委託業務名

柳川市書かない窓口サービス導入等業務（以下「本業務」という。）

### (2) 業務内容

「柳川市書かない窓口サービス導入等業務仕様書」（以下「仕様書」という。）による。

ただし、仕様書はこの業務の事業者選定を行うためのものであり、受託候補者から提出された企画提案により、双方協議のうえ、一部変更する場合がある。

### (3) 履行期間

①システム構築期間：契約締結日から令和9年2月28日まで

②システム運用保守期間：令和9年3月1日から令和11年3月31日まで

※なお、①システム構築期間の完了時期、②システム運用保守期間の開始時期については、必要に応じて本市と協議の上変更することも想定される。

※kintoneについては、「自治体まるごとDXボックス」により試験導入済みであるが、利用期間が令和8年7月31日までとなっているため、本業務では既に作成済みのアプリケーションの移行作業（レコードデータの移行を含む）を令和8年7月31日までに実施し、令和8年8月1日から令和11年3月31日までを利用期間とする。

※ハードウェアについては3年保証（令和11年3月31日まで）とする。

### (4) 選定方法

公募型プロポーザル方式による選定とする。

(理由)

価格のみによる競争では本業務の目的を達成できない事業者が選定される恐れがあり、専門的な知識、技術、経験等を有する事業者を受託候補者として特定するため。

#### (5) 契約限度額

81,752,000円(消費税及び地方消費税を含む。)

※契約時の予定価格を示すものではなく、本業務の委託料の最大規模を示すものである。

※上記金額には令和11年3月31日までの利用料・保守料など構築したシステムを運用する費用もすべて含む。

#### 4. 参加資格者

本公募に参加しようとする者は、次に掲げる資格要件をすべて満たしていなければならない。

- ①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こと。
- ②柳川市建設工事等に係る指名停止等の措置要領による指名停止期間中の者でないこと。
- ③会社更生法(平成14年法律第154号)に基づく更生手続開始の申立てがなされていないこと。(更生計画の認可決定がなされている場合は除く。)
- ④民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。(再生計画の認可決定がなされている場合は除く。)
- ⑤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2項に定める暴力団その他反社会的団体及びそれらの構成員でないこと。
- ⑥経営状態が健全であり、適正な契約の履行が確保されるものであること。
- ⑦国税及び地方税の滞納がないこと。
- ⑧本業務で導入する窓口支援システム、RPA(本市が指定するRPAツール「Uipath」でのシナリオ作成)、AI-OCRについて、直近5年以内で自治体への導入実績及び稼働実績があること。

#### 5. 事業者選定スケジュール

本業務のプロポーザルは次のスケジュールで実施する。

項番	項目	日程
1	公募開始(柳川市)	令和8年5月22日(金)
2	「参加表明書」提出期間(事業者)	令和8年5月22日(金)から 令和8年6月8日(月)まで
3	「質問書」提出期間(事業者)	令和8年5月22日(金)から 令和8年6月1日(月)まで
4	質問への回答(柳川市)	令和8年6月4日(木)

5	「企画提案書」提出期間〈事業者〉	令和8年6月12日(金)から 令和8年6月24日(水)まで
6	審査(プレゼンテーション)	令和8年7月3日(金)
7	審査結果通知〈柳川市〉	令和8年7月6日(月)
8	契約締結	令和8年7月中旬から 令和8年7月下旬(予定)

## 6. 参加表明書の提出

### (1) 提出書類

①参加表明書(様式第1号)

②事業者概要調書(様式第2号)

※ 導入システムの概要が確認できる書類(パンフレット等任意様式)を含む

※ 直近の決算書の写しを含む

③業務実施体制調書(A4一枚程度の任意様式)

④業務実績調書(窓口支援システム)(様式第3号)

⑤業務実績調書(RPA)(様式第4号)

※ 本市が指定するRPAツール「U i P a t h」でのシナリオ作成の実績がわかるもの。

⑥業務実績調書(AI-OCR)(様式第5号)

⑦国税、都道府県税、市町村税それぞれの未納がない証明書

※ 令和8年4月1日以降の証明分であること。

※ 本社として参加する場合は、本社所在地の証明書を提出すること。支社又は営業所として参加する場合は、支社又は営業所所在地の証明書を提出すること。

### (2) 提出方法

持参又は書留郵便等の受領事実が証明できる方法。郵便事故等による不着について市は責任を負わない。

### (3) 提出期限

令和8年6月8日(月) 17時必着

### (4) 提出先

柳川市役所 総務部総合政策課

〒832-8601 福岡県柳川市本町87番地1

### (5) 提出部数

各1部

### (6) 第1次審査

第1次審査は原則として参加資格審査とするが、参加申込者が多数の場合は、「柳川市書かない窓口サービス導入等業務公募型プロポーザル評価基準書」に基づき、提出さ

れた書類を審査したうえで、第2次審査対象事業者として4者を選定する。

## 7. 本業務への質問

### (1) 質問の提出期限

令和8年6月1日(月) 17時まで

### (2) 提出方法

別添の質問書により電子メールにて提出すること。なお、質問書提出後には、必ず電話により受信確認を行うこと。

総合政策課(メール提出先) mail:densan@city.yanagawa.lg.jp

(受信確認先) tel:0944-77-8427

※電子メール以外の方法で提出された質問に対しては回答しない。

### (3) 質問に対する回答

令和8年6月4日(木)に柳川市公式ホームページに掲載する。

※ただし、特定の質問に対する回答が事業者選定の公平性を損なうと判断した場合、当該質問には回答しない。

※また質問に対する回答は、実施要領等の追加又は修正とみなす。

## 8. 企画提案書の提出

参加表明書を提出した者(提案者)は、次のとおり必要書類を提出すること。

### (1) 提出書類

#### ①企画提案書(様式第6号)

※原則としてA4サイズ、両面印刷とし、50ページ以内で作成すること。

#### ②機能要件一覧兼対応確認表(様式第7号)

#### ③見積書(様式第8号)

### (2) 作成要領

#### ①企画提案書

- ・企画提案書は表紙・目次・本編で構成することとし、任意様式とする。また、(様式第6号)と併せて提出すること。
- ・仕様書で定める要件の一部又は全部を満たしていない場合、それを補う対応策を示すこと。また見積費用に含まれない事項はその旨を記載すること。
- ・企画提案書の本編は下記の構成に基づき章立てすること。なお、仕様書や以下に示していないアピールポイント等があれば項目を追加して提示すること。

章	項目	提案内容
1	概要・全体像	・提案システムの概要及び全体像 ※一連の事務フローについて、職員側の目線で分かりやすく記載すること

2	システム機能 (窓口支援システム)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本方針</li> <li>・基本機能・特長</li> <li>・調達するハードウェアの仕様・特長</li> <li>・市民の利便性向上に寄与する機能や工夫点</li> </ul>
3	管理機能 (窓口支援システム)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本方針</li> <li>・基本機能・特長</li> <li>・メンテナンス機能</li> <li>・職員の負担軽減に寄与する機能や工夫点</li> </ul>
4	基幹系業務システムとの連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基幹系業務システムから窓口支援システムへのデータ連携（前方連携）の仕組みや方法</li> <li>・窓口支援システムから基幹系業務システムへのデータ連携（後方連携）の仕組みや方法（RPAの活用等）</li> </ul>
5	セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムへのアクセス制御やアクセスログの取得、個人情報の取り扱いに関すること</li> <li>・情報漏洩などの人為的脅威や、自然災害などの環境的脅威への対応</li> </ul>
6	運用・保守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用保守範囲・内容</li> <li>・運用保守体制（サポート窓口）</li> <li>・システム障害発生時の対応</li> <li>・システム導入前および導入後の支援内容</li> </ul>
7	テスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用開始前の運用テスト内容及び方針</li> </ul>
8	職員研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員研修等の内容</li> </ul>
9	RPA・AI-OCR	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動化ツール（RPA・AI-OCR）によるバックヤード効率化のための提案内容</li> </ul>
10	kintone	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「自治体まるごとDXボックス」からのアプリ移行（レコードデータの移行を含む）</li> <li>・職員向け相談会の実施内容</li> </ul>
11	スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体スケジュール及び工程計画</li> </ul>
12	独自提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・将来的な拡張性等、本業務の実施にあたり有効と思われる独自提案</li> </ul>

## ②機能要件一覧兼対応確認表

- ・機能要件一覧兼対応確認表（様式第7号）の各機能仕様において対応可否を次のとおり記入すること。

各機能要件への対応	対応欄への記載	備考欄への記載
標準パッケージで対応可能	◎	
代替方法で対応可能	○	代替方法の内容を記載すること。
カスタマイズで対応可能	△	カスタマイズでかかる費用を記載すること。
対応不可	×	その理由を記載すること。

### ③見積書及び見積内訳書

- ・見積書（様式第8号）に総額及びその内訳（システム構築費用とシステム運用保守費用）をそれぞれ記載すること。また、明細がわかるように本見積書に設計内訳書（任意様式）を添付すること。ただし、明細については独自提案に関するものが別途わかるような形で明記し、システム運用保守については、令和8年度、令和9年度、令和10年度ごとの費用がわかるような形で明記すること。

#### (3) 提出方法

持参又は書留郵便等の受領事実が証明できる方法。郵便事故等による不着について市は責任を負わない。

#### (4) 提出期限

令和8年6月24日（水）17時必着

#### (5) 提出先

柳川市役所 総務部総合政策課  
〒832-8601 福岡県柳川市本町87番地1

#### (6) 提出部数

正本1部、副本14部とする。なお、提出された資料は返却しない。

## 9. 審査（プレゼンテーション）

提案者を対象に、企画提案書にかかるプレゼンテーションを実施する。

#### (1) 日時

令和8年7月3日（金）※時間は第1次審査結果と同時に通知する。

#### (2) 場所

柳川市役所 柳川庁舎 庁議室（柳川市本町87番地1）

#### (3) 実施方法

##### ①出席者

4名以内とする。

## ②実施時間

分野	内容	制限時間
準備	機器等の設置や資料投影の準備	5分
提案説明（デモンストレーションを含む）	企画提案書に係る各章の説明	40分
質疑	審査委員からの質疑に対する応答	20分
片付け	機器等の片付け	5分
		合計70分

## ③提案説明

説明は提出した企画提案書のみを使用することとし、資料の差し替えや追加は認めない。

## ④デモンストレーション環境及び貸与品

机、椅子、大型ディスプレイ（58インチ）、HDMI ケーブル（ディスプレイ接続用）、電源は本市で準備する。PC 等を含むそれ以外の物品については、提案者の責任において準備すること。

## 10. 審査結果通知

### (1) 審査方法

本業務のプロポーザルにおける審査は、「柳川市書かない窓口サービス導入等業務公募型プロポーザル審査委員会」（以下「審査委員会」という。）において行う。

### (2) 評価基準

「柳川市書かない窓口サービス導入等業務プロポーザル評価基準書」（以下「評価基準書」という。）に基づき評価、選定を行う。なお受託候補者は、各委員の評価点の合計点が配点の6割以上の者であることを条件とし、提案者が1者のみであっても、提案内容の審査を行い選定の可否を決定する。

### (3) 受託候補者の選定

審査委員会の各委員が評価基準書に基づき採点し、全委員の評価点の合計点が最も高い事業者を受託候補者とする。なお同点の場合は、評価項目「評価項目2 システム機能（窓口支援システム）」「評価項目3 管理機能（窓口支援システム）」「評価項目4 基幹系業務システムとの連携」「評価項目6 運用保守」「評価項目12 独自提案」の全委員の評価点の合計点が高い者を受託候補者とする。この場合においても同点の場合には、独自提案に係る費用を除く提案見積額が安価な者を受託候補者とする。また受託候補者以外の者についても上記の手順で順位を付する。

### (4) 結果通知

審査結果は、第2次審査に参加した提案者に、書面により通知する。また受託候補者の名称、評価点を柳川市公式ホームページで公表する。それ以外の提案者については評価点のみを公表する。なお、審査結果等に関する問い合わせには一切応じない。

## (5) 失格要件

次に掲げるいずれかに該当した場合には、失格とする。

- ①参加申込書又は企画提案書について、提出期限を過ぎて提出された場合
- ②提出書類に虚偽があった場合
- ③契約限度額を超えた見積を提出した場合
- ④「4. 参加資格」に掲げる参加資格を満たさなくなった場合
- ⑤審査の公平性に影響を与えるような不誠実な行為があった場合

## 1 1. 契約の締結

### (1) 契約締結交渉の対象者

受託候補者として選定された者と契約締結の交渉を行う。ただし、当該交渉が不調になった場合には、「10. (3) 受託候補者の選定」による順位が高い者から契約締結の交渉を行う。

### (2) 仕様書の確定

契約締結の交渉にあたっては、受託候補者の企画提案内容が全て仕様に盛り込まれるわけではないことを留意すること。仕様書の詳細な事項については、改めて協議の上決定するものとする。

### (3) 契約金額

契約金額は原則として、企画提案時に提出した見積額を超えないこととする。ただし、柳川市との協議において企画提案書等に記載された項目に追加等があった場合は、この限りでない。

### (4) 契約方法

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に基づき随意契約とする。

## 1 2. 守秘義務及び個人情報

(1) 受託者は、業務の遂行上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。本業務が終了し、又は解除された後も同様の義務を負う。

(2) 受託者は、本委託事業で取り扱う個人情報、その他の機密情報等について、第三者に提供、漏洩及び開示並びに目的外使用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。本取扱いは本業務が終了（解除の場合も含む）した後についても同様とする。

(3) 個人情報、その他の機密情報等については、仕様書で示す作業の目的の範囲内でのみ使用するものとし、複製、複写又は改変が必要な場合は、書面による承諾を受けなければならない。

### 1 3. その他

- (1) 企画提案書は、1 提案者につき 1 案とし、複数の提案はできない。
- (2) 本プロポーザルへの参加に係る費用については、すべて事業者負担とする。
- (3) 提出書類は返却しない。提出後の差し替え、追加、削除は一切認めない。(市からの指示があった場合を除く。) なお、提出者に無断で本プロポーザルの目的以外に提出書類を使用しないこととする。
- (4) 本プロポーザルにおいて提出された企画提案書等の書類は、柳川市情報公開条例(平成 22 年柳川市条例第 6 号)の規定による請求に基づき、その内容の全部又は一部を公開する場合がある。
- (5) 本プロポーザルは、随意契約の優先交渉者を決定するものであり、契約の締結を担保するものではないことに留意すること。
- (6) 委託業務を遂行するにあたっては、柳川市条例、規則及び関係法令を遵守するものとする。

### 1 4. 担当部署

担 当 部 署： 柳川市総務部総合政策課DX戦略係

所 在 地： 〒832-8601 福岡県柳川市本町 8 7 番地 1

電 話 番 号： 0944-77-8427

電子メール： [densan@city.yanagawa.lg.jp](mailto:densan@city.yanagawa.lg.jp)