宮崎市リモート窓口環境整備業務公募型プロポーザル実施要領

1 目的

宮崎市リモート窓口環境整備業務仕様書（以下、仕様書と言う。）のとおり

2 業務の概要

（1）名称　　宮崎市リモート窓口環境整備業務

（2）目的・概要　仕様書のとおり

（3）履行期間

- 導入期間：契約締結の日の翌日から令和9年3月31日まで
  ※令和9年1月1日からの先行サービス（5アカウント）利用、及び令和9年3月1日からの本格稼働開始に向けた初期構築、動作検証、利用及び保守等の一式を含む。
- 運用保守期間：令和9年4月1日から令和10年3月31日まで
  ※翌年度以降については、所要の予算措置がなされることを条件に、令和10年4月1日から令和14年2月29日までを限度として、継続して契約を締結できるものとする。なお、令和13年度は、令和14年2月29日までの11ヶ月契約となる。

（4）提案限度額

①本業務に係る提案限度額

76,078,000円（導入期間及び運用保守期間の総額、消費税及び地方消費税を含む。）

②初年度の提案限度額

委託料：41,661,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

③次年度以降の各年度の提案限度額

使用料：7,000,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

ただし、令和13年度は、利用期間が11ヶ月間となるため、提案限度額は6,417,000円（消費税及び地方消費税を含む。）とする。

※なお、この金額は契約時の予定価格を示すものではなく、仕様書の内容に係る予算規模を示したものです。優先交渉権者の決定後、提案内容等に基づき、改めて仕様書を定め、見積書の提出を求めます。

3 プロポーザル方式及びその理由

宮崎市におけるリモート窓口環境整備を委託する本業務は、本市が用意するGoogle Cloud環境またはインターネット回線経由で安全かつセキュアに稼働し、市民や職員にとって高い操作性や安定性を備えたリモート窓口環境を構築する必要があり、デジタル技術やハードウェア調達、セキュリティ、保守体制に関する高度かつ専門的な知識や実績を要することから、価格による事業者選定ではなく、広く提案を受けることで、実績・能力等を総合的に評価し、より効果的な提案を行う事業者を選定することができるため、公募型のプロポーザル方式を採用します。

4 スケジュール（予定）

（1）公募開始日	令和8年9月18日（金）
（2）質問の締切日	令和8年10月1日（木）正午
（3）質問に対する回答日	令和8年10月5日（月）までに随時
（4）参加申込の提出締切日	令和8年10月9日（金）午後4時30分必着

（5）提案書等の提出締切日　　令和8年10月26日（月）午後4時30分必着

（6）プレゼンテーション　　令和8年11月2日（月）予定

（7）審査結果通知　　令和8年11月4日（水）以後を予定

（8）契約締結　　令和8年11月中を予定

※ただし、各実施日については、事務の都合等により変更の可能性あり。

5 応募資格

本業務への応募資格を有する者は次の各号に掲げる全ての要件を満たす法人またはグループ（以下「法人等」という。）であって、当該業務を適切、公正、中立かつ効率的に実施することができる者とします。

（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）法人等及び法人等の代表者が宮崎市税及び国税を滞納していないこと。

（3）参加申込書の提出期限から優先交渉権者の選定までの間に、宮崎市の競争入札において入札参加資格停止措置を受けていないこと。

（4）会社更生法（平成14年法律第154号）の規定に基づく更生手続開始の申立てまたは民事再生法（平成11年法律第225号）の規定に基づく再生手続開始の申立てをしている者でないこと。いずれかの申立ての事実がある者にあっては、当該申立てに基づく更生手続開始の決定または再生手続開始の決定がなされていること。

（5）会社法（平成17年法律第86号）の規定に基づく清算の開始または破産法（平成16年法律第75号）の規定に基づく破産手続開始の申立てをしている者でないこと。

（6）法人等の代表者等が、次に掲げる事項のいずれにも該当しないこと。

①代表者等が暴力団関係者（宮崎市暴力団排除条例（平成23年条例第47号）第2条第3号に規定する者。以下同じ。）である場合

②代表者等が暴力団関係者を使用した場合

③代表者等が暴力団関係者に対して、金銭、物品その他の財産上の利益を与えた場合

④代表者等が暴力団関係者と交際等を有している場合

※本市と宮崎県警察本部との間で締結した「宮崎市が暴力団排除措置を講ずるための連携に関する協定書」に基づき、提出された代表者等の名簿をもとに照会を行い、該当するか否かを確認します。

（7）単独の法人として応募し、本市と委託契約を締結する事業者（契約相手方・一次窓口。以下「窓口事業者」という。）と、リモート窓口システムを開発・提供するメーカー等（以下「システムメーカー等」という。）が異なる場合であっても、窓口事業者を提案事業者とし、システムメーカー等を協力会社に位置づけて、共同して企画提案を行うことを認めます。この場合、提案書類等においては両者の役割分担や体制図を明確に記載してください。

（8）過去に国や地方公共団体において、本業務と類似する業務の受託実績があること。ただし、窓口事業者に受託実績がない場合であっても、本業務において導入を提案するシステムメーカー等に国や地方公共団体における同種・類似システムの導入・稼働実績がある場合は、本要件を満たすものとする。

6 参加申込の手続き

（1）事務局（問い合わせ先、参加申込・質問・企画提案書等の提出先）

〒880-8505　宮崎市橘通西1丁目1番1号

宮崎市　総務部　デジタル・行革推進課　デジタル・データ戦略係（本庁舎4階）

担当：川野（かわの）、松永（まつなが）

電話　0985-40-1955（直通）

電子メール　digital-gyokaku@g.city.miyazaki.miyazaki.jp

（2）提出書類

次の書類をPDFにした上で、電子メール等により提出してください。

①公募型プロポーザル参加申込書兼誓約書 《様式第1号》

②法人等の概要（パンフレット等がある場合は添付）

③業務実績表 《様式第2号》

④③の実績を証明する書類（契約書写し等）

⑤履歴事項全部証明書（商業・法人登記簿謄本）（発行後3か月以内、写し可） ※

⑥法人等の宮崎市税及び国税の滞納無（未納税額のない）証明書（書式3の3） ※

（発行後3か月以内、写し可）（納税義務がない場合は提出不要）

⑦暴力団排除に関する誓約書兼照会承諾書 《様式第3号》 ※

※宮崎市競争入札参加資格者名簿に登載されている者は、上記⑤～⑦の提出は不要。

（3）提出方法・期限

電子メールでの提出　令和8年10月9日（金）午後4時30分必着

※メール送信後、送信完了の旨を電話でご連絡ください。メールでの提出が難しい場合は別途ご相談ください。

（4）留意事項

提出期限までに上記（2）の書類を提出しなかった法人等は、企画提案書を提出することができません。

7 質問及び回答

（1）質問の受付

①受付期間

令和8年9月18日（金） ～ 令和8年10月1日（木）正午

②提出方法

公募型プロポーザル質問書《様式第4号》に記入の上、前記 6 （1）宛に電子メールにより提出してください。メール送信後、送信完了の旨を電話でご連絡ください。

（2）質問に対する回答

令和8年10月5日（月）までに本市のホームページに随時掲載します。

8 企画提案書の提出

前記 6 のとおり、参加申込をされた法人等（以下「提案事業者」という。）は、以下のとおり企画提案書等を作成し、PDFにして暗号化した上で、電子メールにより提出してください。

（1）提出書類

書類名		留意事項等
企画提案書	正本	提案事業者名を記載すること。
	副本	提案事業者名や提案事業者を類推・特定できる部分、社名やロゴなどを消し、提案者が特定される事項は記載しないこと。
仕様適合表	正本	提案事業者名を記載すること。
	副本	提案事業者名や提案事業者を類推・特定できる部分、社名やロゴなどを消し、提案者が特定される事項は記載しないこと。
見積書		押印不要。

※企画提案書、見積書の様式は任意です。企画提案書は、原則、A4判横書き30頁程度までとします。なお、参考資料を添付することは差し支えありませんが、点数には影響しません。

※仕様適合表は、本市指定の様式《様式第6号》を使用し、仕様書に定める各要件に対する適合状況及び具体的な提案仕様、調達機器のメーカー・型番・詳細スペックを正確に記入して提出すること。

※見積書は、以下の項目を参考に作成してください（項目の詳細については仕様書を参考にすること）。

【導入】（令和8年度）

項目	単位	単価	数量	金額
(1) システム初期導入委託料（環境設定、キッティング、操作研修、導入期間中の利用・保守等を含む。）				
(2)ハードウェア機器購入費（PC等備品、周辺機器等）				
(3)機器保守パック費用（PC、タッチパネルモニターの5年分のメーカ保守パック費用）				
(4)ソフトウェア利用ライセンス料・初期登録料				
(5)セキュリティ対策ソフトライセンス費（1年分）				
(6)その他（諸経費など）※必要経費を記入				
消費税及び地方消費税				
合計				

【運用保守】（令和9年度～令和13年度）

項目	単位	単価	数量	金額
(1)システムライセンス利用料（令和9年度～令和13年度の年度別内訳）				
(2)システム運用保守・サポート費用（令和9年度～令和13年度の年度別内訳）				
(3)その他（諸経費など）※必要経費を記入				
消費税及び地方消費税				
合計				

（2）提出方法・期限

電子メールでの提出　令和8年10月26日（月）午後4時30分必着

※メール送信後、送信完了の旨を電話でご連絡ください。メールでの提出が難しい場合は別途ご相談ください。

（3）企画提案書記載事項

企画提案書は仕様書を参考に、次に掲げる項目を順に記載してください。

なお、標準機能等の適合状況については、仕様適合表《様式第6号》にて確認するため、提案書には仕様適合表に記載のない情報（要件を実現するための具体的なシステム構成、本市ネットワーク環境に適応させるための設計上の考え方等）を中心に記載すること。

項目名	記載内容
0　業務実績・実施方法	
0.1　同種・類似業務の受託実績	・国、地方公共団体におけるリモート窓口システム等の導入・稼働実績（窓口事業者に実績がない場合は、提案するシステムメーカー等の実績を含む。稼働規模、自治体名等）及び、それらによる安定運用のノウハウの本業務への活用性を示すこと。
0.2 業務目的及び課題の理解度	・本市の現状課題及び本業務の導入目的に対する基本的な理解、実施方針、並びに市民及び職員にとって親しみやすく利用率向上に資する展開アプローチを示すこと。
0.3 実施体制及び再委託	・本業務の責任者、担当者、体制図、緊急時連絡網、窓口事業者とシステムメーカー等の役割分担・責任履行の体制図等、具体的な実施方法を示すこと。 ・本業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、あらかじめ再委託先の名称、業務範囲、及び再委託を実施する具体的な理由を示すこと。
0.4 導入スケジュール・作業工程	・先行サービス利用開始までの工程、本格稼働開始までの工程の2つのフェーズに区分した工程表（日数・日程等）を提示すること。 ・特に、端末及び周辺機器の納品予定時期のほか、本市庁内環境における導入セットアップ作業に係る想定作業人数、日数、及び工程は必ず提示すること。
1　サーバ・インフラ及び接続構成	
1.1 通信安定性	・限られた通信帯域（送信時・受信時ともに10Mbps程度）の環境下においても、本システムが遅延や途切れなく正常に作動し、円滑な遠隔相談業務を継続できる具体的なシステム設計や通信制御技術（解像度の動的制御など）等の特徴を示すこと。
2　ソフトウェア要件（市民側端末）	
2.1 市民側端末の配慮	・市民（高齢者や不慣れな方を含む）がタッチ操作等で迷わず呼び出しや相談ができるための配慮事項（タッチモニターの大きさ、表示内容等）を示すこと。
3　ソフトウェア要件（職員側端末）	
3.1 画面レイアウト及び直感的	・システム全体の画面構成、視認性について、基本操作が平易で、操作に不慣れな

UI	職員でもわかりやすいシンプルかつ直感的な設計であることを示すこと。なお、1台の職員側端末で複数の手続きを兼務する場合において、市民側で選択された相談メニュー名が着信時に表示されるなど、対応すべき担当部署をスムーズに判別できる工夫があれば明記すること。
3.2 通信連携及び資料共有機能	・職員側からの遠隔操作、資料共有、書画カメラ連携、及び遠隔印刷等の円滑性について示すこと。特に、通話中に手元にある任意の電子ファイルやデスクトップ画面をその場で即座に共有・操作できる柔軟性を明記すること。
4 ハードウェア要件及び機器スペック	
4.1 機器構成及び配線設計	・調達する機器一式（職員側・市民側）の構成及び選定した技術的な根拠・理由、物理的な配置レイアウトを示すこと。特に、他拠点への移設可能性を踏まえ、持ち運びやすい（軽量・コンパクト）構成であること、及び周辺機器を最小限に抑えた煩雑な配線がないスマートなシステム設計について明記すること。
5 情報セキュリティ及びデータセンター	
5.1 クラウド環境及びサーバ信頼性	・本市が用意するGoogle Cloud環境の活用を基本とし、またはパブリッククラウド環境を前提とする（インターネット回線経由でのセキュアな稼働設計）ことで、庁内等への物理的な中継サーバ構築などを必要としない、運用の負担が少ない構成を示すこと。また、国内データセンターの利用やISMAP等の基準適合状況を具体的に示すこと。
5.2 情報セキュリティ対策	・通信の暗号化、録画・録音データの具体的な保存場所を含むデータ管理等の情報セキュリティ対策が十分になされているかを示すこと。
6 保守・運用体制及びシステム拡張性	
6.1 サポート体制及び障害対応	・平日8:30～17:15の問い合わせ対応体制、障害発生時の連絡・早期復旧のフロー・一次対応開始体制（当日中／14:30以降受付は翌開庁日正午まで）、及びシステムアップデート対応や本市庁内でのオンサイト作業頻度・想定作業ボリューム等のサポート体制を示すこと。
6.2 利用状況分析機能	・稼働後の相談件数や接続時間等の利用実績データの確認・分析が容易に可能であることを示すこと。
6.3 管理機能の柔軟性	・接続拠点の設定変更や、市民側端末の初期画面に表示される相談メニュー（呼び出し用ボタンや配置設定、メニューテキスト等）の追加・編集・接続先の変更等を、外部への改修依頼（有償対応）を伴わずに、サービスを停止することなく本市職員自身が管理画面等から容易に行えるシステム設計を示すこと。
6.4 付加価値・独自性	・仕様書に定める条件以外に、本市にとって有用な独自の機能やサービス（障害時の代替機無償貸与等）があれば提示すること。
6.5 拡張性	・将来的なアカウント追加時の単価等に関する提案を示すこと。

（4）企画提案が無効になる場合

次のいずれかに該当する企画提案は無効とします。

・企画提案書等提出書類に虚偽の記載を行った者による提案

・前記**2**（4）に示す提案限度額を超える提案

・提出期間内に所定の書類を提出しなかった場合

・その他、企画提案に関する条件に違反した提案

（5）企画提案書提出後の辞退

参加申込書を提出した後に、本公募への参加を辞退する場合は、「公募型プロポーザル辞退届」《様式第5号》を記載し、PDFにして電子メールにより提出してください。

（6）その他

・企画提案は、1者につき1案とします。

・企画提案に係る費用は、提案事業者の負担とします。

・提出書類は返却しません。

・提出期限後の提案書の提出、期限後の提案書の差し替え、再提出は認めません。

・ただし、審査の過程で必要となった場合は、参加申込、企画提案書、見積書以外の書類の提出を求める場合があります。

・採用された企画提案書等は、宮崎市情報公開条例（平成14年条例第3号）に基づく公文書公開請求の対象となる場合があります。

９ 審査の方法及び選考基準等

（1）審査方法

①提出された企画提案書等をもとに、業者選定のために組織されたメンバーで構成する選定委員会において、書類審査及びプレゼンテーション審査を実施し、（2）審査基準に基づき採点を行います。

②失格者を除き、（2）③の方法によって算出した合計得点が最も高い提案事業者を優先交渉権者とします。また、次点交渉権者も併せて選定します。

③同一得点により②における優先交渉権者となるべき提案事業者が複数いた場合は、審査基準の「②ソフトウェア要件」の各評価者の合計得点（②と同様の方法）が最も高い提案事業者を優先交渉権者とします。

④合計点数及び全ての評価基準の点数が同一の提案事業者が複数いた場合は、委員間協議により、優先交渉権者名簿の順位を決定します。

⑤上記にかかわらず、合計得点が満点時（全評価者人数分の満点の合計から2名分を除いた点数）の50%未満の場合には、優先交渉権者として選定しないこととします。

プレゼンテーションは、令和8年11月2日（月）を予定していますが、詳細は提案事業者に別途通知します。また、プレゼンテーション時間は質疑応答を含め40分程度（プレゼンテーション25分、質疑応答15分）を予定しており、プレゼンテーションに用いる資料は、事前に提出された企画提案書及び仕様適合表のみとします。

なお、プレゼンテーション方法の詳細は後日、各提案者へ連絡します。プレゼンテーションは、本庁等の指定する会場において、対面形式での実施を予定しています。提案システムの操作性や画面イメージを分かりやすく説明するため、プレゼンテーション中にデモンストレーション（実機の操作実演、または紹介動画の再生等）を行うことも可能です。なお、実機によるデモンストレーションの有無自体が合否や減点の対象となるものではありません。実機によるデモンストレーションを行う場合の通信機器（PC端末、モバイルルーター等）は、提案事業者において持ち込みの上、用意してください。（※本市からは会場において、机、椅子、電源、大型モニター（HDMI接続）を用意します。）

（2）審査基準

配点は、選定委員会の評価委員1名あたり100点となります。

【合計得点計算方法】

①各評価者により、1名あたり100点満点で採点。

②各評価者の採点のうち、最高得点と最低得点を除外。

※最高得点または最低点を付けた評価者が複数いる場合、それぞれ1名分を除外します。

③②で除外した得点以外によって、合計得点を算出。

評価項目	評価基準	配点
①業務実績・実施方法	(1) 国、地方公共団体におけるリモート窓口システム等の導入・稼働実績があるか（窓口事業者にない場合はシステムメーカー等の実績を含む）。稼働規模や自治体名等の実績とともに、安定運用のノウハウの本業務への活用性が十分に示されているか。	5
	(2) 本市の現状課題及び本業務の導入目的を十分に理解し、市民及び職員にとって親しみやすく利用率向上に資する展開アプローチが具体的に示されているか。	5
	(3) 実施体制（責任者・担当者等の人員配置、役割分担、再委託時の名称・業務範囲・理由等）や、導入スケジュール（工程表、端末等の納品予定時期、庁内でのセットアップ想定作業人数・日数等）等、本業務に関する具体的な実施方法が明示され、かつ、本市の環境や指定納期に対して無理がなく、確実に実行可能な計画となっているか。	10
②ソフトウェア	(1) 画面レイアウトや基本操作が平易なものか。特に、操作に不慣れな職員でも	10

要件	わかりやすい、シンプルかつ直感的な設計になっているか（市民側で選択された相談メニュー名が職員側に分かりやすく表示され、担当部署をスムーズに判別できるなどの工夫を含む）。	
	(2) 職員側と市民側の接続や、通信中の作業（資料共有、書画カメラ連携、遠隔印刷等）が円滑に行われるか。特に、通話中に手元にある任意の電子ファイルやデスクトップ画面をその場で即座に共有・操作できる柔軟性が確保されているか。	10
	(3) 市民側端末が、市民（高齢者や不慣れな方を含む）がタッチ操作等で迷わず相談できるように配慮されたものになっているか（タッチモニターの大きさ、表示内容等）。	10
③ハードウェア要件	(1) 仕様書に定める条件を全て満たし、機器一式の構成や選定の技術的根拠、物理的な配置レイアウトが明確であるか。特に、他拠点への移設可能性を踏まえた持ち運びやすい（軽量・コンパクト）構成であり、周辺機器が最小限に抑えられ、煩雑な配線がないスマートなシステム設計になっているか。	10
④情報セキュリティ要件	(1)サーバのサービス提供事業者及びサービスの特徴（ISMAPの登録状況、国内データセンターでの稼働等）について具体的に示されているか。特に、本市が用意するGoogle　Cloud環境の活用を基本とし、またはパブリッククラウド環境を前提とすることで、庁内等への物理的な中継サーバ構築などを必要としない、運用の負担が少ないシステム構成になっているか。	5
	(2) 情報セキュリティ対策が十分になされているか（通信の暗号化、録画・録音データの具体的な保存場所を含むデータ管理等）。	5
⑤保守運用及び拡張性	(1) システムトラブルや障害発生時等におけるサポートが、迅速・円滑に行われる体制がとられているか。	10
	(2) 稼働後の利用実績（相談件数や接続時間等）の確認・分析が容易に可能か。	5
	(3) 将来的なシステムの拡張や設定変更において、本市の長期的な運用コスト・負担が抑えられる柔軟な設計となっているか。 具体的には、接続先や相談メニューの追加・変更が有償改修なしに本市側で容易に行えるか。また、アカウント追加時の単価や拡張条件が経済的かつ明瞭であるか。	5
	(4) 仕様書に定める条件以外の独自の機能やサービス（障害時の代替機無償貸与等）の提案が、単なる機能の羅列に留まらず、本市の運用負担の軽減や市民サービスの向上に直結する、具体的に優れた効果（コストメリットを含む）をもたらす内容となっているか。	5
⑥見積	(1) 見積書の金額を基に、以下の計算式により評価点を算出する。 満点（5点）×（全提案中の最低見積価格÷当該提案事業者の見積価格） ※計算結果の小数点未満は切り捨て	5
合計		100

（3）その他

次に掲げるいずれかに該当した場合には、失格とします。

①正当な理由なくプレゼンテーション開始時間までに来庁しなかった場合（Web会議にてプレゼンテーションが実施される場合には、正当な理由なくプレゼンテーション開始時間までにWeb会議にアクセスしなかった場合。）。

②審査の公平性を害する行為があったと本市が認める場合。

10 選考結果通知

選定作業終了後、全ての提案事業者に対して、電子メールによりお知らせします。また、選定結果通知日の翌営業日以降に、次の項目を本市のホームページに掲載します。

・優先交渉権者の名称、点数

・参加業者の名称（50音順）

・優先交渉権者以外の点数（点数の高い順）

（優先交渉権者以外の参加業者の名称と点数は関連付けない。）

11 契約に関する事項

（1）委託契約の締結

①委託契約締結にあたっては、地方自治法や宮崎市財務規則をはじめとする諸規定に基づいて契約書を作成の上、随意契約を締結します。

②契約については、優先交渉権者と本市の間で、委託内容、経費等について事前に協議の上、締結することとします。従って、選定された企画提案の内容をそのまま実施することを予め約束するものではなく、企画提案の内容を一部変更して契約することがあります。なお、優先交渉権者との契約が成立しない場合は、次点交渉権者と協議を行うものとします。

（2）契約保証金

契約締結に当たっては、優先交渉権者は宮崎市財務規則（平成元年規則第1号）第105条第1項の規定に基づく契約保証金を納付しなければなりません。ただし、同規則第105条第1項各号に該当するときは免除とします。

（3）辞退

優先交渉権者の選定後、特別な事情により契約を締結しない場合は、その理由を記載した辞退届（様式任意）を提出してください。

12 留意事項

（1）提出された企画提案書等は、参加資格の確認及び優先交渉権者の選定以外の目的で、提案事業者に無断で使用することはありません。

（2）本事業の取り組みや成果については、広報紙など宮崎市の各種広報媒体で公開する場合があります。

附 則

この要領は、令和8年9月18日から施行し、本業務の契約締結をもって、その効力を失う。