

## 提案書作成要領

本業務における技術提案書作成要領は、次のとおりです。

### 1 件名

新たな電子申請・届出システムの導入及び運用保守業務委託

### 2 業務の内容

別紙「業務説明資料」のとおり。

概算業務金額（上限）は約 170,000 千円（税込）です。

なお、提案書提出時には本業務委託に係る経費及び令和 4～7 年度からの運用業務に係る経費について、参考見積書を提出するものとします。

参考見積書の内訳は少なくとも別紙「業務説明資料」の「6 業務内容」の「(3)移行業務内容」及び「(4)運用保守業務内容」の記載の項目に合わせた上で、積算根拠が分かる内容としてください。その他、本業務に伴い発生する費用があれば、内訳に加えてください。

令和 4～7 年度の運用業務の参考見積書は各年度の運用保守費用及び想定している機能拡張や容量増等に必要な費用について記載してください。令和 4 年度の概算業務価格（上限）は約 80,000 千円（税込）を想定しています。

### 3 提案者の資格

提案書を提出しようとする者は、次に掲げる条件を全て満たすものとします。

- (1) 横浜市契約規則（昭和 39 年 3 月横浜市規則第 59 号）第 3 条第 1 項に掲げる者でないこと及び同条第 2 項の規定により定めた資格を有する者であること。
- (2) 令和 3・4 年度横浜市一般競争入札有資格者名簿（物品・委託等関係）又は特定調達契約に係る一般競争入札有資格者名簿（物品・委託等関係）において「コンピュータ業務（316）」の「細目 A ソフトウェア開発・改修」及び「細目 B システム運用・監視」に登録が認められている者であること。ただし、参加意向申出書を提出した時点で、上記種目について申し込み中であり、受託者を特定する期日前に登録が完了する場合はこの限りではない。
- (3) プロポーザル参加意向申出書の提出期限から受託者特定の日までの間のいずれの日においても、横浜市指名停止等措置要綱に基づく指名停止の措置を受けていない者であること。
- (4) 過去、LGWAN を利用した電子申請・届出システムを導入した実績があること。

### 4 参加表明の手続

本要領等の内容を了承し、本プロポーザルに参加する場合は、必ず参加意向申出書を提出してください。資格審査結果については、申出者に対して通知します。

- (1) 提出書類

ア 参加意向申出書（様式1） 1部

イ 入札参加資格審査申請（特定調達契約用）受付内容（横浜市ホームページ「ヨコハマ・入札のとびら」から特定調達契約に係る入札参加資格申請を行い、申請データを送信した後に表示される「申請受付内容の印刷」画面をプリントアウトしたもの）及び添付書類（令和3・4年度横浜市一般競争入札有資格者名簿（物品・委託等関係）に登載されていない者に限ります。申請手続き前に(3)イの部課に必ず連絡してください。）

ウ 種目追加登録申請（特定調達契約用）受付内容（横浜市ホームページ「ヨコハマ・入札のとびら」から特定調達契約に係る種目追加申請を行い、申請データを送信した後に表示される「申請受付内容の印刷」画面をプリントアウトしたもの）及び添付書類（令和3・4年度横浜市一般競争入札有資格者名簿（物品・委託等関係）に登載されている者で「コンピュータ業務（316）」の「細目Aソフトウェア開発・改修」及び「細目Bシステム運用・監視」に登録が認められていないものに限ります。申請手続き前に(3)イの部課に必ず連絡してください。）

エ 業務実績報告書（様式1-2） 1部

オ 3(4)を満たしていることが確認できる資料 1部

※提出書類の記載内容により、業務実績を満たしていることが確認できる資料（契約書や仕様書の写し等）を別途提出いただく場合があります。

(2) 提出期間

公告日から令和3年5月17日（月）午後5時まで（必着）

(3) 提出先

ア (1)ア、エ及びオ

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10 横浜市庁舎26階

横浜市総務局行政改革推進部ICT基盤管理課

担当 細田、西川、山村

電話 045-671-2013

電子メール [so-sinsei@city.yokohama.jp](mailto:so-sinsei@city.yokohama.jp)

イ (1)イ及びウの提出場所

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10 横浜市庁舎11階

横浜市財政局契約部契約第二課

電話 045(671)2186（直通）

(4) 提出方法

持参又は郵送（配達記録郵便又は書留）

提出期限を過ぎた場合は受け付けません。ただし、配達業者の事由により到達が遅れた場合は、その証明をもって受け付けます。郵送の場合は、発送後に必ず提出先まで電話連絡を行ってください。持参の場合は、平日午前9時から正午、午後1時から午後5時までの間に受け付けます。

5 参加資格確認結果の通知・プロポーザル関係書類提出要請書の送付

参加意向申出書を提出した者について、提案者の資格を満たすものであるかを確認し、

参加意向申出者全員に対して令和3年5月24日（月）までに、参加資格確認結果を交付します。

また、提案者の資格を満たすものであることが確認できた場合は、参加資格確認結果と併せて、プロポーザル関係書類提出要請書を交付します。

交付は電子メール（Word、PDF等のデータ）で行います。

## 6 質問書（様式2）の提出

本要領等の内容について疑義のある場合は、次により質問書の提出をお願いします。質問内容及び回答については、提案資格を満たす者であることを確認した全者に通知します。

なお、質問事項のない場合は、質問書の提出は不要です。

### (1) 提出期限

令和3年5月31日（月）17時まで（必着）

### (2) 提出先

4(3)アと同じ

### (3) 提出方法

持参、郵送または電子メール

※郵送又は電子メールの場合は、必ず電話により到達確認を行ってください。

・持参の場合は、平日午前9時から正午、午後1時から午後5時までの間に受け付けます。

・電子メールの場合、タイトル（件名）は次のとおりとしてください。

【質問書】新たな電子申請・届出システムの導入及び運用保守業務委託（貴社の社名）

・電子メール本文には、貴社の社名、所在地、代表者職氏名、担当者名、電話番号、メールアドレスを明記してください。

### (4) 回答送付期限及び方法

令和3年6月7日（月）までにホームページに掲載します。

## 7 提案書の内容

(1) 提案書は、所定の書式（様式3及び要領-1から3）及び自由書式に基づき作成するものとします。

(2) 用紙の大きさは原則A4版縦、横書き、左綴じ、両面印刷とします。ただし、記載内容により、見易さ等に配慮してA4版横又はA3版（綴じの際にはA4版の大きさに折り込むこと。）のページを含んでも構いません。

(3) 提案については、次の項目に関する提案を所定の書式に記載してください。

ア 所定書式に記載するもの

(ア) ワーク・ライフ・バランスに関する取組について（要領-1）

※取得状況がわかる書面（基準適合一般事業主認定通知書、基準適合認定一般事務主認定通知書、認定通知書、認定証等の写し）を添付してください。

(イ) 障害者雇用に関する取組について（要領-2）

(ウ) 健康経営に関する取組について（要領-3）

イ 自由書式に記載するもの  
次の内容について作成してください。

項番	評価項目	記述内容（要求要件）
1	<b>基本的事項</b>	
1.1	<b>企業実績</b>	
1.1.1	従業員数	従業員数及びプロジェクトメンバー以外に代替できる要員の有無を記載してください。
1.1.2	本業務と同種・類似業務の事業実績	プラットフォームとしての電子申請・届出システム(職員が様々な手続を自由に作成・運用できる電子申請・届出システム)について、政令指定都市における運用期間の実績を記載してください。
1.2	<b>配置予定技術者の業務実績・経験等</b>	
1.2.1	プロジェクト管理者	電子申請・届出システムの導入・移行及び運用保守のプロジェクトの実績・経験等を記載してください。
1.2.2	チームリーダーA	電子申請・届出システムのサービス導入や移行の実績・経験等を記載してください。
1.2.3	チームリーダーB	電子申請・届出システムの運用保守の実績・経験等を記載してください。
2	<b>機能要件の実現</b>	
2.1	<b>要件一覧への適合</b>	
2.1.1	必須項目の実現	別添の「機能要件一覧」の必須項目の機能を実現できるかどうか、別紙「機能要件対応表」に記載してください。
2.1.2	任意項目の実現	別添の「機能要件一覧」の任意項目の機能を実現できるかどうか、別紙「機能要件対応表」に記載してください。
2.2	<b>アプリケーション</b>	
2.2.1	システム概要	システムの構成や機能概要、手続の一連の流れ（申請から受領・審査・交付文書発行など）について、記載してください。また、システムの特長について記載してください。
2.2.2	共通機能	(1)ポータル機能、ヘルプ・ガイド機能 ポータル機能、ヘルプ・ガイド機能について、機能内容、画面レイアウト及び画面遷移図を記載してください。  (2)アクセシビリティ 目の不自由な方、外国語を母国語とする方など、様々な利用者が使いやすいような工夫・配慮について記載してください。 また、アクセシビリティ JIS の等級 AA の対応状況を提示してください。（WAIC の JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドラインにおける達

		成基準チェックリストの等級 A 及び AA の項目の適合状況について記載してください)
2.2.3	市民側利用者機能	(1)UI/UX (ユーザインターフェース/ユーザエクスペリエンス) 市民 (申請者) がサービスを利用する上で、サイトのデザインも含め、使いやすい U I (ユーザインターフェイス) の構築や U X (ユーザエクスペリエンス) を高めるために配慮されている点があれば、記載してください。
2.2.4	職員側利用者機能	(1) UI/UX (ユーザインターフェース/ユーザエクスペリエンス) ・職員がサービスを利用する上で、サイトのデザインも含め、使いやすい U I (ユーザインターフェイス) の構築や U X (ユーザエクスペリエンス) を高めるために配慮されている点があれば、記載してください。 ・手続の作成にあたって、決済や証明書データの利用、電子署名の利用や受付・審査のフロー設定等、手続ごとに異なる各種利用機能の設定方法について記載し、利便性・効率性向上のための仕組みについても記載してください。 ・申請の受付等の処理を行う業務担当職員が利用する際の利便性・効率性向上の仕組みがあれば記載してください。
		(2)ユーザ認証 ユーザ認証について、2 要素認証など、正当な権限をもったユーザによる利用を確保するための認証をどのように実現するか記載してください。 自治体の認証基盤と連携している例があれば、それも記載してください。
		(3)ユーザ管理 ユーザの権限の種類と機能、設定できる範囲などを記載してください。また、作成した手続の共有範囲など、ユーザとグループの考え方について具体的な記載をし、効率的にユーザ権限を管理する方法も記載してください。
		(4)申請様式の機能 申請様式のデザインや計算式、エラーチェック等、どのような内容まで作りこみを行えるのか(特定機能であればそのリスト)を示してください。
2.2.5	システム間連携	(1)ネットワーク構成変更対応 本市のネットワーク構成が変更となり、職員が LGWAN の利用から、インターネットや専用線等で利用することになった場合に、どのような対応が可能か記載してください。 また、その対応実施に当たってどの程度の負担が発生するか記載してください。

		<p>(2) 業務システム連携対応</p> <p>業務システムとのデータ連携についてどのように実現するかを記載してください。</p> <p>連携によって業務効率化が行える方法があれば記載してください。</p>
		<p>(3) 決済サービス</p> <p>利用可能な決済サービス（クレジットカード、Pay-easy、コード決済（PayPay 等）など）を記載してください。</p> <p>また、今後利用可能となる決済サービスの予定があれば、スケジュールを記載してください。</p>
<b>3</b>	<b>非機能要件の実現</b>	
<b>3.1</b>	<b>運用保守、監視要件</b>	
3.1.1	運用保守、監視要件	<p>(1) 運用保守要件</p> <p>運用保守（運用管理、障害対応その他バックアップ方法や過去データの保管方法等も含む。）及び監視について、貴社の考えを記載してください。</p>
		<p>(2) 監視保守要件</p> <p>市民サービスに直結するシステムであることを踏まえ、サービス提供が滞る障害をなくすために、貴社がとられている仕組みや対策を具体的に記載してください。</p> <p>また、障害発生時やメンテナンス時の対応の周知や連絡体制についても記載してください。</p>
3.1.2	サポートセンター	サポートセンターの体制を記載してください。サポートセンターの運用には利用者の利便性や満足度を高めるために、どのような工夫がされているか記載してください。
3.1.3	ファシリティ	<p>システムを提供するデータセンター等のファシリティについて記載してください。</p> <p>また、JDCC（日本データセンター協会）のデータセンターファシリティスタンダードにおけるティア1から4までのいずれに該当するかを提示してください。</p>
<b>3.2</b>	<b>セキュリティ</b>	
3.2.1	個人情報保護対策	個人情報保護マネジメント、情報セキュリティマネジメントの内容、特に個人情報保護対策（個人情報取扱方法、監査方法など）について記載してください。
3.2.2	セキュリティ対策	物理的、技術的、人的にどのようなセキュリティ対策を施すかを具体的に記載してください。また、セキュリティに対する社員教育、守秘義務の社内基準やセキュリティ監査の仕組みがあれば記載してください。

		データの保管について、どのようなセキュリティ対策を講じているか記載してください。 また、サービスを本市サブドメイン（〇〇.city.yokohama.lg.jp）で提供できるか記載してください。
<b>3.3</b>	<b>移行・運用</b>	
3.3.1	移行作業	円滑にサービスを開始し、運用できるよう、移行作業をどのように行うのか、移行作業内容と職員対応が必要な内容、移行作業を行う職員への支援内容を具体的に提案してください。また、現行システムとの並行稼働も考慮し、職員の負担の少ない移行方法を提案してください。
3.3.2	職員支援	円滑にサービスを開始し運用できるよう、運用業務において、職員（管理部署職員及び事務所管課職員）へどのような支援を行えるのか、支援計画、項目を、それぞれの業務について具体的に提案してください。 また、機構改革及び人事異動で大多数の登録情報の変更作業及び手続等資産の移動作業を行う際の、職員の負担が少ない具体的な方策を記載してください。
3.3.3	職員研修	移行業務及び運用業務において実施する、本市職員を対象とした研修のスケジュール、研修方法、内容を具体的に記載してください。
<b>3.4</b>	<b>拡張性と将来性</b>	
3.4.1	拡張性とコスト	(1)動作環境拡大への対応 新しいOSやブラウザ等のリリースについて、どのように対応するかを記載してください。また、その場合の対応経費の考え方についても記載してください。
		(2)リソースの柔軟な配分と保守費の抑制 手続数の増加等を考慮したリソース配分の考え方について記載してください。 本市に導入した場合に保守経費の抑制が期待できる点があれば提案してください。
		(3)改修・機能追加のしやすさ 利用者（市民、職員）からの要望を改修や機能追加によって実現させられる仕組みがあるかどうか、またその仕組みについて記載してください。
		(4)提案に対する経費の妥当性 5年間（令和3年度～7年度）の総経費について記載してください。
<b>4</b>	<b>プロジェクトマネジメント</b>	
4.1	プロジェクト運用	

4.1.1	実施体制	運用体制図と各部門に携わる人数（概数で構いません）について、現在の想定値を記載してください。
4.1.2	実施計画	準備、データ移行、運用開始まで、円滑に現行システムから次期システムに移行ができる実施計画を記載してください。
<b>4.2</b>	<b>スケジュール</b>	
4.2.1	想定スケジュール	移行業務から運用業務までの全体計画スケジュールを記載してください。準備作業、データ移行作業、運用等も含めて、何を、いつ、どのくらいの期間行うのか具体的な提案をしてください。
<b>5</b>	<b>品質保証</b>	
<b>5.1</b>	<b>サービス品質保証</b>	
5.1.1	S L A	提供されるサービスの S L A（サービスレベルアグリーメント）について記載してください。 SLAには少なくとも以下の項目を記載してください。 ・稼働率 ・オンライン応答時間 ・サポートセンターの問題解決率 ・障害発生時の平均復旧時間

- (4) 提案書の作成にあたっては、以下の事項に留意してください。
- ア 提案は、考え方を文書や図表等を用いて簡潔に記述してください。
  - イ 文字は注記等を除き原則として 10 ポイント程度以上の大きさとし、所定の様式に収まる範囲で記述してください。
  - ウ 提案書のページ数は指定しませんが、概要版として 30 ページ程度にまとめたものを添付してください。30 ページ以下の場合には概要版は不要です。
  - エ 多色刷りは可としますが、評価のためモノクロ複写・印刷する場合でも見易くなるように配慮してください。
  - オ 本文の各ページには、下部にページ番号を表示してください。
  - カ 提案書には提案書表紙を除き、一切会社名の記載及び会社名が推定できる記載は行わないでください。
  - キ 表紙は、別添の所定の様式（様式 3）に基づき作成してください。

## 8 提案書の提出

- (1) 提出部数
  - ア 紙媒体 7 部
  - イ 紙媒体で提出した内容を PDF 形式の電子データで出力した CD-ROM 2 部
- (2) 提出先
  - 4 (3)アと同じ。
- (3) 提出期限

令和3年6月17日（木）17時まで

(4) 提出方法

4 (4)と同じ。

(5) その他

ア 7 (1) (3)ア以外の書類については受理しません。

イ 提出後、本市の判断により補足資料の提出を求めることがあります。

ウ 提出された書類は、返却しません。

エ プロポーザルに記載した配置予定の技術者（資格者等）は、病気、死亡、退職等極めて特別な場合を除き、変更することはできません。

オ プロポーザルの提出は、1者につき1案のみとします。

カ 提案内容の変更は認められません。

9 プロポーザルに関するヒアリング

次により提案内容に関するヒアリングを行います。

(1) 実施日時

令和3年6月下旬を予定

(2) 実施場所

本市の指定する場所（別途、ヒアリング対象者に対して個別に連絡します。）

(3) 出席者

本業務を受託した場合に実際に担当する予定であるプロジェクト管理者、担当技術者（チームリーダーA、チームリーダーB）を含む5名以下としてください。

(4) ヒアリング内容

ア 提案書を基にプレゼンテーションを行います。

イ プレゼンテーションは、プロジェクト管理者が行ってください。

ウ 提案書の説明の他に、ASP/SaaSを利用したシステム等、システムの操作実演が可能な環境がある場合には、以下の内容についてシステムの実際の操作を行ってください。実演にあたっては、あらかじめ説明用の手続を作成しておく、実演動画を用意しておくなど、効率的に説明ができるようにしてください。

操作実演可能な環境が無い場合には、画面イメージや遷移図などを用いて説明してください。

(ア)職員側利用者の手続作成

電子署名、電子決済などの機能を使用した手続を作成してください。

(イ)市民側利用者の申請

手続の検索から、電子署名、電子決済などの機能を使用した申請の操作をしてください。

(ウ)職員側利用者の受付・審査・交付文書送付

申請等の到達から受付・審査・交付文書の送付までの一連の操作を行ってください。また、電子署名や電子決済がある場合の確認操作も行ってください。

エ 提案書に記載している内容の変更、記載のない提案は認めません。

オ 提案書とは別にプレゼンテーション用資料を用いても構いませんが、必ず提案書

に沿った内容としてください。提案書に記載していない内容は認めません。プレゼンテーション用資料はスクリーンへの投影のみとし、紙資料として配付することは認めません。なお、投影に必要なスクリーン、プロジェクターは本市で用意します。

カ プレゼンテーションは約 30 分、別途質疑応答を行います。

キ プレゼンテーションは、公正を期すため、会社名等は伏せて行います。

(5) ヒアリングの結果通知

ア 結果通知日

令和 3 年 8 月上旬

イ 通知方法

電子メール

(6) その他時間等詳細については、別途お知らせします。

10 審議及び評価

(1) 委員会

本プロポーザルの実施及び特定等に関する審議は、次に示す委員会で行います。

名 称	総務局第一業者選定委員会	新たな電子申請・届出システムの導入及び運用保守業務委託に係るプロポーザル評価委員会
所掌事務	プロポーザルの実施、受託候補者の選定に関する事	プロポーザルの評価・特定に関する事
委 員	総務局長 副局長（総務部長） 危機管理部長 人事部長 人材育成・職員健康担当部長 行政改革推進部長 ICT推進担当部長 総務課長 その他委員長が必要と認める者	デジタル統括本部長 総務局行政改革推進部担当部長 総務局総務部総務課長 市民局区政支援部窓口サービス課担当課長 総務局行政改革推進部行政マネジメント課担当課長 デジタル統括本部企画調整部企画調整課担当課長 総務局行政改革推進部 ICT 基盤管理課長

(2) 評価基準

評価委員会における提案書の評価は、「提案書評価基準」に基づき行います。

11 特定、非特定の通知

提案書を提出した者のうち、プロポーザルを特定した者及び特定されなかった者に対して、その旨及びその理由を書面により通知します。

- (1) 通知日 令和3年8月上旬（詳細は、別途、お知らせします）。
- (2) その他 特定されなかった旨の通知を受けた提案者は、書面により特定されなかった理由の説明を求めることができます。なお、書面は、本市が通知を発送した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く5日後の午後5時までに、提案書提出先まで提出しなければなりません。

本市は、上記の書面を受領した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く5日以内に、説明を求めた者に対し、書面により回答します。

## 12 プロポーザルの取扱い

- (1) 提出されたプロポーザルは、プロポーザルの特定以外に提出者に無断で使用しないものとします。
- (2) 提出されたプロポーザルは、公正性、透明性を期すために、「横浜市個人情報の保護に関する条例」等関連規定に基づき業者の意向に関わらず公開することがあります。
- (3) 提出された書類は、プロポーザルの特定を行うために必要な範囲又は公開等の際に複製を作成することがあります。
- (4) 提出された書類は、返却しません。

## 13 プロポーザル手続における注意事項

- (1) プロポーザルに虚偽の記載をした場合は、プロポーザルを無効とするとともに虚偽の記載をした者に対して、本市各局の業者選定委員会において選定を見合わせる場合があります。
- (2) プロポーザルは、受託候補者の選定を目的に実施するものであり、契約後の業務においては、必ずしも提案内容に沿って実施するものではありません。
- (3) 特定されたプロポーザルを提出した提案者とは、後日、本要請書及び特定されたプロポーザル等に基づき、本市の決定した予定価格の範囲内で業務委託契約を締結します。なお、業務委託条件・仕様等は、契約段階において若干の修正を行うことがあります。
- (4) 参加意向申出書の提出期限以後、受託候補者を特定する日までの手続期間中に指名停止となった場合には、以後の本件に関する手続の参加資格を失うものとします。また、受託候補者として特定されている場合は、次順位の者と手続を行います。

## 14 無効となるプロポーザル

- (1) 提案書の提出方法、提出先、提出期限に適合しないもの
- (2) 提案書作成要領に指定する提案書の作成様式及び記載上の留意事項に示された条件に適合しないもの
- (3) 提案書に記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの
- (4) 提案書に記載すべき事項以外の内容が記載されているもの
- (5) 許容された表現方法以外の表現方法が用いられているもの
- (6) 虚偽の内容が記載されているもの

- (7) 本プロポーザルに関して委員会委員との接触があった者
- (8) ヒアリングに出席しなかった者

15 その他

- (1) 提案書の作成及び提出等に係る費用は、貴社の負担とします。
- (2) 手続において使用する言語及び通貨
  - ア 言語 日本語
  - イ 通貨 日本国通貨
- (3) 契約書作成の要否  
要します。