

**鹿児島市税務相談窓口システム導入業務に係る
企画提案競技実施要領**

令和 7 年 4 月

鹿児島市総務局税務部市民税課

1 趣旨

この要領は、本市が発注する「鹿児島市税務相談窓口システム導入業務」を受託する事業者を受託候補者として選定するために実施する公募型プロポーザルに関して必要な事項を定めるものとする。

2 目的

市税の賦課徴収事務を市民税課、資産税課、納税課、谷山税務課（以下、「本庁等」という。）に集約することに伴い、伊敷支所、吉野支所、吉田支所、桜島支所、東桜島合同庁舎、喜入支所、松元支所及び郡山支所（以下、「各支所」という。）に来庁された市民の相談・問い合わせに対応するため、各支所と本庁等をオンラインで接続し、モニター画面を通して直接会話ができるシステムを導入する。

3 業務概要

(1) 業務名

鹿児島市税務相談窓口システム導入業務

(2) 業務内容

別添「鹿児島市税務相談窓口システム導入業務仕様書」（以下「仕様書」という。）のとお
り

(3) 契約期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

(4) 提案上限額

1 6, 2 1 9, 9 4 0 円（消費税及び地方消費税額を含む。）

なお、提案額には、構築に係る費用及び令和 7 年度の運用保守に係る費用を含めることとする。

4 参加資格要件

次に掲げる要件をすべて満たす者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 2 2 年政令第 1 6 号）第 1 6 7 条の 4 の規定に該当しない者であること。
- (2) 書類提出の日において、本市から契約に係る指名停止を受けている期間がない者であること。
- (3) 会社更生法（平成 1 4 年法律第 1 5 4 号）の規定による更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成 1 1 年法律第 2 2 5 号）の規定による再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (4) 告示日において、納期の到来している鹿児島市税を完納していること。ただし、鹿児島市内に営業所等がない場合等で鹿児島市税の納税義務がない場合は、本社所在地において市区町村税を完納していること。
- (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 7 7 号）第 2 条第 2 号に規定する暴力団又は同条第 6 号に規定する暴力団員の統制下にある団体に該当しない者であること。
- (6) 告示日以降において、鹿児島市が行う契約からの暴力団排除対策要綱（平成 2 6 年 3 月 2 7 日制定）に基づく入札参加除外措置を受けている期間がない者であること。
- (7) 本企画提案競技に参加しようとする者の間に資本関係又は人的関係がないこと。

- (8) 令和４年４月１日以降に、国又は地方公共団体（これらに類推する団体を含む。）から遠隔相談窓口システムまたは類似するシステムの受注実績があること。

５ スケジュール

以下の日程で行うこととする。なお、予定とあるものはおおむねの日程を示すものである。

内 容	日 時
(1) 告示（実施要領公表、質問受付開始）	令和７年４月１１日（金）
(2) 質問書の受付期限	令和７年４月２１日（月）１７時１５分まで
(3) 質問書への回答期限	令和７年４月２４日（木）予定
(4) 企画提案競技参加申込書提出期限	令和７年４月２５日（金）１７時１５分まで
(5) 参加者決定通知	令和７年５月２日（金）予定
(6) 企画提案書等提出期限	令和７年５月１６日（金）１７時１５分まで
(7) 企画提案競技（プレゼンテーション実施）	令和７年５月２２日（木）予定
(8) 選定結果通知	令和７年５月２６日（月）予定
(9) 契約締結	令和７年６月上旬 予定

６ 質問書の受付及び回答

(1) 質問書受付

- ① 企画提案競技等に関する質問は、質問書（様式９）に記入し、件名を「プロポーザル（税務相談窓口）に関する質問」とし、電子メールで問い合わせること。
- ② 指定の方法によらない質問及び受付期間を過ぎた質問には応じない。なお、質問書の内容に疑義が生じた場合は、本市より質問者へ電話で問い合わせをする場合がある。

【受付期間】

令和７年４月１１日（金）から同月２１日（月）１７時１５分まで

【メールアドレス】

shimzei-zei@city.kagoshima.lg.jp

(2) 回答

- ① 質問の内容とその回答を、質問受付日の翌日から２日以内に本市のホームページ上に掲載するものとし、令和７年５月２２日までの間、掲載する。なお、個別の回答は行わない。
- ② 質問者の名称等については公表しない。

７ 参加の申込

(1) 提出書類

- ① 企画提案競技参加申込書（様式１）
- ② 会社概要（様式２）及び添付書類
- ③ 商業登記簿謄本（写しでも可）
- ④ 印鑑証明書（原本）
- ⑤ 納税証明書（市区町村税）

「４参加資格要件(4)」の要件を満たすこと。また、鹿児島市税滞納有無調査承諾書（様式３）も課税の有無にかかわらず提出すること。

- ⑥ 業務実績表（様式４）

※ 上記①企画提案競技参加申込書（様式１）提出後、辞退を希望する場合は、企画提案競技

参加辞退届（様式５）を提出すること。

(2) 提出先

〒892-8677 鹿児島市山下町１１番１号 鹿児島市総務局税務部市民税課（別館２階）

(3) 提出期限

令和７年４月２５日（金）１７時１５分まで（必着）

土曜日及び日曜日を除く８時３０分から１７時１５分まで（正午から午後１時までの時間を除く。）

(4) 提出部数

各１部

(5) 提出方法

持参又は郵送（郵送の場合は、書留又は特定記録郵便に限る。）

(6) 注意事項

ア 申請書等は、提出日現在で作成すること。

イ 鹿児島市業務委託等入札参加有資格業者名簿に登録されている者は、７(1)の③から⑤の書類の提出を省略することができる。

ウ 申請書には実印を押印すること。

エ 申請書等は、A４判ファイルに７(1)に掲げる順に綴り、表紙及び背表紙に業務委託件名及び会社名を記入すること。

オ 証明書類は、印鑑証明書を除き、写しで差し支えない。

なお、申請書等中の各証明書については、それぞれ発行官公署が申請書提出日前３か月以内に発行したものを提出すること。ただし、市区町村税に滞納がないことの証明書については、令和７年３月３日以降発行のものを提出すること。

カ 申請書等は、期限経過後は受理しない。

キ 申請書等の作成に係る費用は、申請者の負担とする。

ク 提出された申請書等は、返却しない。

(7) 参加決定

提出のあった参加申込書等を審査の上、企画提案競技に参加できる者（以下「参加決定者」という。）を決定し、参加申込書に記載されたメールアドレス宛に、電子メールにより参加決定書を送付する。

8 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

① 企画提案書等提出書（様式６）

② 企画提案書（任意様式）

企画提案書は、下記の項目及び仕様書に基づき、企画提案の具体的な内容等について、業務のポイント（９ 審査方法）に留意の上、記載すること。専門用語等を使用する場合、平易な用語による脚注を付記するなどの対応を行い、評価者が特段の専門的知識を有していなくても評価できる企画提案書を作成すること。なお、A４版縦、横書き、両面、左綴りとし、ページ番号を付すこと。

項 目	提 案 内 容
ア 企画概要	業務目的を勘案し、企画提案の考え方、コンセプト等について、簡潔に記載すること。

イ 実施体制	・実施体制、要員の資格、役割等について具体的に記載すること。また、作業に際しての市の役割についても記載すること。 ・再委託先等が存在する場合は、その事業者名、役割、作業分担等を明記すること。
ウ 工程表	全体スケジュール及び業務の進行管理について記載すること。
エ システムの機能性及び使用方法	・システムの構成（機器の構成を含む）、機器の製品情報及び仕様、システムの仕様等について記載すること。 ・住民側が職員側へ接続要求を行う場合、職員側が住民側からの接続要求に応答する場合、それぞれのフローについて記載すること。 ・住民側及び職員側が、通話中に可能な各種機能（ファイルの共有、書画カメラでの書類投影等）及びその操作方法について記載すること。 ・住民側及び職員側の通話終了方法について記載すること。
オ 導入支援	・テストの実施方法、テスト計画書の作成等について記載すること。 ・操作研修会の開催、マニュアル作成等について記載すること。
カ 運用支援	・運用体制について記載すること。 ・システムトラブルや障害発生時の対応等について記載すること。
キ 独自提案（任意）	仕様書記載の要件以外に、本業務の目的達成に有効な機能の提案があれば記載すること。
ク 見積価格	見積額は設計額の範囲内で妥当な金額か。

③ 機能要件対応状況表（様式 7）

機能要件に対する対応状況（「標準機能」「代替機能」「カスタム」「対応不可」）を選択し、代替機能・カスタム・対応不可については説明を記載すること。

④ 費用見積書（様式 8）

見積価格は、3 (4) 提案上限額を超えないものとする。なお、費用には下記の項目の構築費用と令和 7 年度の運用・保守費用を含めることとする。

項 目	提 案 内 容
ア 構築費用	プロジェクト管理、初期設定、運用テスト、操作研修会、導入機器調達（設置、セットアップ）、現地作業、ソフトウェア調達（導入、ライセンス）、ハードウェア調達、その他初期導入に関する経費 など。 なお、カスタマイズにより費用の増額が発生する場合は、当該増額費用も含めることとする。
イ 運用・保守費用	システム使用料、運用保守料、その他運用に関する経費 など

⑤ 積算内訳書（任意様式）

上記④の見積に係る積算内訳が分かるもの。

(2) 提出部数

- | | |
|-------------------|-----------------|
| ① 企画提案書等提出書（様式 6） | 正本 1 部 |
| ② 企画提案書（任意様式） | 正本 1 部、副本 1 1 部 |
| ③ 機能要件対応状況表（様式 7） | 正本 1 部、副本 1 1 部 |
| ④ 費用見積書（様式 8） | 正本 1 部、副本 1 1 部 |
| ⑤ 積算内訳書（任意様式） | 正本 1 部、副本 1 1 部 |

※副本には会社名、住所、会社を特定できるマーク（社章）等は一切記載しないこと。

(3) 提出先

〒892-8677 鹿児島市山下町 1 1 番 1 号 鹿児島市総務局税務部市民税課（別館 2 階）

(4) 提出期限

令和 7 年 5 月 1 6 日（金） 1 7 時 1 5 分まで（必着）

土曜日、日曜日及び祝日を除く 8 時 3 0 分から 1 7 時 1 5 分まで（正午から午後 1 時までの時間を除く。）

(5) 提出方法

持参又は郵送（郵送の場合は、書留又は特定記録郵便に限る。）

(6) 提案書記載内容の確認

- ① 参加決定者は、提出した提案書の内容について、本市から質問を受けた場合は、その都度指定する期日までに回答すること。
- ② 質問事項の送付及び回答は、電子メールで行うものとする。
- ③ 回答内容も提案の一部として取り扱うので留意すること。

9 審査方法

(1) 審査方法

- ① 審査は、プレゼンテーション及びヒアリングにより構成する。
- ② 審査は、提出された企画提案書等をもとに、鹿児島市税務相談窓口システム導入に係る業務委託業者選定委員会（以下「選定委員会」という。）において、下記項目について評価を行い、最も点数の高い参加決定者を受託候補者として選定する。ただし、一定の評価基準に達しないなど適切な提案がないと判断される場合には、受託候補者の決定を行わないことがある。

(2) 評価・審査項目

評価区分		評価概要	配点
企画提案書全般 (25点)	業務内容の理解度	本市の課題及び本業務の目的を十分に理解した提案になっているか	5
	業務実績	本市のシステムを構築するにあたり、他自治体で同様のシステムを構築した実績があるか	10
	システム構築の体制	・プロジェクト遂行に必要な人員が配置されているか。 ・システム構築に関わる主要な要員は、必要な資格や実績を有しているか	5
	スケジュール	スケジュールが工程ごとに具体的に示されており、指定した本番稼働日に稼働できるスケジュールになっているか	5
システムの機能性 (85点)	機能の実現性	本市が求める機能を十分に実現できているか	20
	市民の操作性	市民にとって使いやすいシステムになっているか（操作のシンプル性や画面構成など）	20
	職員の操作性	職員にとって使いやすいシステムになっているか（操作のシンプル性や画面構成など）	20
	通信の安定性	通知が途中で切れたりすることなく、安定した通信を確保できるか	15
	音声の品質	市民及び職員が、お互いの音声をクリアに聞き取れるようになっているか	10
セキュリティ (10点)	システムの安全性	使用するシステムの安全性が担保されているか	10
導入支援 (10点)	操作	操作説明会、マニュアル整備、テスト運用などの導入支援が充実しているか	10
運用支援 (10点)	支援体制	システムトラブルや障害発生時等におけるサポートについて、迅速・円滑に行われる体制がとられているか	10
独自提案 (10点)	独自提案	見積額の範囲内で、仕様書に記載している事項以外に、本市にとって有益な提案がなされているか	10
見積価格 (10点)	見積額	見積額は設計額の範囲内で妥当な金額か	10
合 計			160点

(3) プレゼンテーション審査、ヒアリング

参加決定者に対し、企画提案に係るプレゼンテーション審査を実施する。

- ① プレゼンテーション審査の日時、会場等の詳細については、後日通知する。
- ② 提出された企画提案書等の記載内容に基づく説明を中心とし、追加資料等の提出を認めない。（ただし、提出された企画提案書等の記載内容を抜粋したパワーポイント等を作成して

説明することは差し支えない。)

- ③ プレゼンテーションにおいて、本業務で使用する予定のシステムの本庁等側端末（職員側）及び支所等側端末（住民側）の操作を実演すること。
- ④ プレゼンテーションは住民側及び職員側の画面を順に示し、機能要件対応状況表の適合状況が分かるよう説明を行うとともに、他所とオンラインで接続し、各機能の操作方法も合わせて説明すること。
- ⑤ プレゼンテーションにおいて使用する端末等は、原則として、本業務で提案する端末等と同様のものとする。
- ⑥ 時間は、６０分以内（準備１０分、プレゼンテーション３０分、質疑応答１５分、片付け５分）とする。
- ⑦ プロジェクター及びＨＤＭＩケーブルは本市で準備し、スクリーンもしくは壁面に投映する。ただし、プレゼンテーションにおいてパソコン等の機器類及びインターネット接続環境が必要な場合については、参加決定者において用意すること。
- ⑧ プレゼンテーションには参加決定者の他、提案するシステムの開発事業者の参加を可能とするが、それ以外の者の参加が判明した場合は、当該提案は失格とする。
- ⑨ プレゼンテーションに参加しなかった参加決定者及び指定開始時間に遅刻した参加決定者は選定の対象外とする。

１０ 受託候補者の選定等

- (1) 選定委員会において、最も評価の高い者を受託候補者として選定し、２位を次点の者とする。選定の結果は文書で通知し、通知日は令和７年５月２６日（月）を予定する。
- (2) 受託候補者が辞退又は特別な理由により受託候補者と契約締結ができない場合は、次点の参加決定者を受託候補者とする。
- (3) 評価内容及び選定結果に対する問い合わせには一切応じない。

１１ 契約の締結等

- (1) 選定委員会で選定された企画提案競技参加者に対し、地方自治法施行令第１６７条の２第１項第２号に基づき、当該業務を委託する（随意契約）。
- (2) 契約締結前は、本市と受託候補者の間で企画提案書等の内容をもとに、業務内容の具体的協議を行うこととする。
- (3) 協議にあたっては、企画提案書等の内容を一部変更する場合がある。
- (4) 契約締結時期は、令和７年６月上旬頃を予定している。
- (5) 契約金額は、見積額にかかわらず、あらためて受託候補者と見積り合わせを行い、決定する。

１２ 失格条項等

- (1) 企画提案競技への参加に関する提出書類の提出方法、提出先及び提出期限に適合しなかった場合
- (2) 本実施要領に違反している又は適合しない場合
- (3) 企画提案書等に虚偽の内容が記載されていることが判明した場合
- (4) その他、審査や評価の公平さに影響を与える行為があったと認められる場合

１３ 企画提案書等の取扱い

- (1) 企画提案書等は、返却しない。
- (2) 企画提案書等の作成及び提出、プレゼンテーションの実施など、企画提案競技への参加に関する一切の費用は、参加決定者の負担とする。
- (3) 企画提案書に使用する画像等の著作権や肖像権に関することは、参加決定者において処理すること。
- (4) 提出期日以降における提出書類の差替え及び再提出は認めない。
- (5) 鹿児島市情報公開条例に基づく開示請求があった場合は、企画提案書等の写しを公開する場合がある。

1 4 その他

参加決定者は、業務実施体制において、本業務に関する業務責任者を選任すること。

1 5 問い合わせ先

〒892-8677 鹿児島市山下町11番1号

鹿児島市総務局税務部市民税課（別館2階）

電 話：099-216-1171 F A X：099-216-1177

メールアドレス：shimzei-zei@city.kagoshima.lg.jp