

尾張旭市市民課窓口業務委託事業公募型プロポーザル実施要領

1 実施目的

本プロポーザルは、尾張旭市（以下「市」という。）が受託者に委託する「尾張旭市市民課窓口業務委託事業」（以下「本業務」という。）について、市と契約する意思のある事業者に対し、業務実施の能力等の審査を公募型プロポーザルにより行い、最も業務の遂行に適格と判断される事業者を選定するために行う。

2 事業者の選定方法

「尾張旭市市民課窓口業務委託事業公募型プロポーザル実施要領」及び「尾張旭市市民課窓口業務委託事業仕様書」に基づき、公募による事業者から提出された企画提案書等を審査し、最も優れた提案を行ったと認められる事業者を選定する。

3 業務概要

(1) 目的

市民課窓口業務委託について、新規事業の導入、窓口の繁忙状況に応じた柔軟な人員配置体制の確立、窓口業務のデジタル化に向けた様々な施策に柔軟かつ円滑に対応することにより市民サービスの向上を図ることを目的とする。

(2) 業務名

尾張旭市市民課窓口業務委託事業

(3) 業務内容

別紙「尾張旭市市民課窓口業務委託事業仕様書」のとおり

(4) 業務期間

令和5年7月1日から令和8年6月30日までとする。ただし、契約締結日の翌日から令和5年6月30日までは、業務を履行するための準備期間とする。

4 見積限度額

金142,800,000円（消費税額及び地方消費税額を含む。）

令和5年度分 金41,500,000円

令和6年度分 金45,000,000円

令和7年度分 金45,000,000円

令和8年度分 金11,300,000円

- ・金額は提案内容の規模を示すためのものであり、契約時の予定価格を示すものではない。
- ・見積価格が見積限度額を超過した場合は失格とする。

5 参加資格

本プロポーザルに参加しようとする事業者（以下「参加者」という。）は、以下の要件を満たす者とする。

- (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者であること。
- (2) 令和4、5年度尾張旭市入札参加資格者名簿に登載されている者で、公告から契約締結日までの間、尾張旭市において指名停止又はそれに準ずる措置を受けていないこと。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定に基づく更生手続開始の申立てがなされていない者又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者であること。
- (4) 「尾張旭市が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書」（平成23年9月27日付けで尾張旭市長、尾張旭市教育委員会教育長及び愛知県守山警察署長が締結。）に基づく排除措置を受けていないこと。
- (5) 所有する資産に対し、債務不履行による仮差押命令、差押命令、保全差押又は競売手続の開始決定がなされていないこと。
- (6) 愛知県、岐阜県、三重県、静岡県いずれかに本社、支社又は営業所があること。
- (7) 愛知県内の自治体にて、市民課関連業務受託の実績を有し、本業務を遂行するに十分な能力を有していること。
- (8) プライバシーマークの認定を取得していること。

6 選定日程

内容	日時
公募開始	令和5年1月16日（月）
質問受付期間	令和5年1月16日（月）から 令和5年1月20日（金）まで
質問回答期日	令和5年1月25日（水）
参加表明書等提出期限	令和5年1月31日（火）
企画提案書提出期限	令和5年2月10日（金）
書類審査	令和5年2月14日（火）

一次審査結果通知	令和5年2月16日(木)
プレゼンテーション	令和5年2月21日(火)
審査結果通知	令和5年3月1日(水) 予定
事前協議	別途通知
契約締結	令和5年3月中旬予定
業務準備期間	契約締結日の翌日から 令和5年6月30日(金)まで
業務開始	令和5年7月1日(土)

7 提出書類の様式

- (1) 参加表明書(様式1)
- (2) 企画提案書表紙(様式2)
- (3) 団体概要(様式3)
- (4) 業務実績(様式4)
- (5) 質問書(様式5)
- (6) 辞退届(様式6)

8 質疑応答等

(1) 質問の提出方法

質問事項を質問書(様式5)に記入し、市民生活部市民課に令和5年1月20日(金)までに電子メールにより提出すること。

※ 提出期限以降に提出された質問、規定する様式や方法によらない質問は、一切受け付けない。

(2) 質問に対する回答

市が全ての質問について質問者名を無記載として取りまとめ、令和5年1月25日(水)までに市ホームページにて回答を公表する。

ただし、質問内容により本企画提案による業者選定に公平性を保てない場合は、回答しないことがある。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。

9 参加表明等

参加者は、参加表明書類を次の要領で提出すること。

(1) 提出書類

参加表明書(様式1): 原本1部

(2) 提出先

尾張旭市役所市民生活部市民課

(3) 提出方法

持参又は郵送

※ 郵送の場合、配達日時及び配達されたことを証明できる方法とすること。

(4) 提出期限

令和5年1月31日（火）午後5時まで（必着）

※ 提出期限以降に提出された書類は、一切受け付けない。

(5) 参加資格の確認

提出書類に基づき、5に定める参加資格要件の確認を行い、提出者に参加資格がないと認めた場合は、その旨を通知する。

10 企画提案

企画提案については、企画提案書類を次の要領で提出すること。

(1) 提出書類

ア 企画提案書表紙（様式2）

イ 企画提案書（様式任意）

ウ 業務実施体制（様式任意）

エ 参考見積書（様式任意）

オ 団体概要（様式3）

カ 業務実績（様式4）

キ プライバシーマークを取得していること及び更新回数を証明する書類

ク プレゼンテーション用スライドデータ（スクリーンを使用する場合のみ）

(2) 提出書類に関する留意事項

ア 様式

(ア) 提出書類は、表紙及び別に添付するプレゼンテーション用スライドデータ、添付書類、カタログ、パンフレット等を除き、両面印刷で70ページ以内の構成とする。

(イ) 使用する文字の大きさは12ポイントを基本とする。ただし、見出しや図表等の文字についてはこの限りではない。

(ウ) 「尾張旭市市民課窓口業務委託事業に関する提案書」と記載した表紙と目次を作成すること。

(エ) 原則A4用紙を用いて両面で作成、印刷すること。図表等についてはA3用紙も可としA4版に折り込むこと。A3用紙は2ページ分として扱う。

(オ) 提出書類ア～キは、A4版縦長2穴チューブファイルに左綴じとし、

ページ番号を付けること。提出書類クは、データを保存した記録媒体（CD等）を提出すること。

- (カ) 提出書類ア～キの提出部数は、原本1部、写し8部とする。提出書類クの提出個数は1個とする。

イ 企画提案書

企画提案書には、以下のポイントについて記載すること。

(ア) 業務実施計画

本業務に対する基本的な考え方、本業務で想定されるリスクと対応策、公金の取扱い、契約締結から委託開始までの工程表、業務引継等の準備の進め方、業務マニュアルの作成手法、業務委託終了時に次期委託業者に対し、業務引継を円滑に行うための対応について記載すること。

(イ) 業務遂行のための取組

市民サービス向上のための取組、人材育成への取組、業務従事者に対する研修及び教育方法、急な欠員発生時の対応と予防方法、制度変更、業務量変動時等への対応について記載すること。

(ウ) 個人情報保護、情報セキュリティに対する考え方

事業者としての考え方、個人情報の管理体制、セキュリティ対策、プライバシーマーク・ISMS認証の取得状況、事故発生時の対応、業務従事者への指導體制、研修等、具体的に記載すること。

(エ) 事業者の社会的責任への取組等

法令遵守に対する考え方、実施体制及び取組内容、苦情及び業務トラブルの予防策と発生時における対応方法、災害発生時等の緊急時の対応について具体的に記載すること。

(オ) その他独自提案について

その他事務の効率化、市民サービスの向上となる提案及び事業者が提案するサービスがあれば、具体的にその内容を記載すること。ただし、見積金額内の提案とすること。

ウ 業務実施体制

業務実施体制を以下のポイントについて記載すること。

(ア) 人員体制及び組織体制

- a 通常期及び繁忙期並びに混雑時間帯の業務従事者の予定人員体制の工夫について
- b 証明書等交付等窓口、郵送請求、市民課窓口案内、おくやみ手続支援、マイナンバーカード関連業務の人事体制及び工夫について
- c 現場責任者不在時の対応策について

(イ) 業務従事者の採用計画及び労働関連法の遵守、従事者の労働環境、雇

用における地域貢献についての考え方

- (ウ) 現場責任者及び代行者の選定計画・確保及び育成について
- (エ) 委託者との連絡調整及び現場のバックアップ体制について

エ 参考見積書

消費税及び地方消費税相当額を含み、税率は 10%で算出したものを記載すること。また、積算内訳の明細書を別途添付すること。

オ 団体概要

団体概要には、財務状況関係書類について、直近 1 か年の会計年度における貸借対照表、損益計算書及びキャッシュフロー計算書を添付すること

カ 業務実績

過去 3 年以内に、愛知県内で別添「尾張旭市市民課窓口業務委託仕様書」の「10 業務委託内容」と同業務の受託実績がある場合は、請負実績、業務内容を証明できるものを「別紙」として添付すること（最大 4 件）。また、請負実績の証明として、契約書の写しを提出する場合は、契約書の表面（契約者が証明できる部分）及び仕様書等（業務内容や従事者数がわかる部分）のみとし、約款等が記載されている部分の提出は不要とする。なお、労働者派遣契約、マイナポイント事業及び出張申請受付のみの契約は実績に含めないこと。

(3) 提出先

尾張旭市役所市民生活部市民課

(4) 提出方法

持参又は郵送

※ 郵送の場合、配達日時及び配達されたことを証明できる方法とすること。

(5) 提出期限

令和 5 年 2 月 1 0 日（金）午後 5 時まで（必着）

※ 提出期限以降に提出された書類は、一切受け付けない。

11 辞退

参加表明書提出後、やむを得ず参加を辞退する場合は、事前に電話連絡の上、辞退届（様式 6）を担当課窓口へ直接持参すること。なお市は、辞退したことをもっていかなる不利益な取扱いもしない。

12 審査方法等

(1) 審査方法

書類審査及びプレゼンテーションによる審査を実施し、最も優れた提案

を行ったと認められる事業者を選定する。

ア 書類審査（一次審査）

提出された書類について、提案者が3者を超える場合は、一次審査を別紙「評価基準表」に基づき行い、最終候補者3者を選定する。一次審査の結果は、すべての提案者に対して通知を行うとともに、選考された者には、プレゼンテーションを実施する旨を通知する。ただし、提案者が3者以内である場合は、一次審査を省略し、二次審査において書類審査及びプレゼンテーション審査を実施できるものとする。

イ プレゼンテーション（二次審査）

- (ア) プレゼンテーション20分以内（準備及び片付け時間含む）、質疑20分以内の計40分間で実施し、審査委員において、別紙「評価基準表」に基づき評価点を算出する。
- (イ) プレゼンテーション参加者は一事業者につき3名以内とする。
- (ウ) プレゼンテーションにパソコンが必要な場合は各者で用意すること。説明会会場、スクリーン、プロジェクター、HDMIケーブル又はVGAケーブル及び電源については市が用意する。
- (エ) 提出書類以外の追加資料等の配付は認めない。また、PowerPoint等を使用してスクリーンに映し出す場合は、事前に提出したスライドデータ以外の映写は認めない。
- (オ) プレゼンテーション参加者は、他の参加者の企画提案を傍聴することはできない。

(2) 審査結果の通知・公表

審査結果は、参加者全員に対し速やかに書面にて通知する。また、文書発送後、参加者名及び審査結果を本市ホームページに掲載し、公表する。なお、審査結果に関する参加者からの質問、説明請求及び意見等については受け付けない。

(3) その他

契約候補者は、評価点が最高点の5分の3以上であり、審査委員の評価点の合計が最も高い事業者とする。同点の場合は、見積価格が安価な者を選定する。参加者が1者であった場合は、評価点が最高点の5分の3以上であればその事業者を契約候補者とする。

13 契約の締結

市は、最も優れた提案を行ったと認められる事業者と本業務について協議を行い、協議が整い次第、尾張旭市契約規則等に従い、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に基づく随意契約の方法により契約を締結する。なお、

候補者が契約を辞退した場合は、次に得点の高い次点者から順次契約交渉を行い、合意に達した者と契約を締結する。ただし、審査委員が適切でないと判断した場合はこの限りではない。

14 その他

- (1) 参加者は、複数の企画提案をすることはできない。
- (2) 提出された書類の作成等に要した費用は、提案者の負担とする。
- (3) 提出された書類は返却しないものとする。
- (4) 提出された参加表明書類については、参加資格の確認以外には使用しない。
- (5) 提出期限以降の書類の差し替え及び再提出は、認めない。
- (6) 提出書類の著作権は、提案者に帰属する。ただし、本市がプロポーザルに関する報告、公表等のために必要な場合は、提案者の承諾を得ずに提出書類の内容を無償で使用できるものとする。
- (7) 提出された提案書類等は尾張旭市情報公開条例(平成12年条例第25号)第7条に定める非公開情報(団体の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのある情報など)を除き、公開の対象となる。
- (8) 本プロポーザルの公告から契約締結までの期間中、本業務及び関連業務に関する営業行為を禁止する。
- (9) 企画提案書の提出が1者のみであった場合であっても、本プロポーザルでの選定を実施する。

15 連絡先

尾張旭市役所市民生活部市民課市民係 担当 松原、浅野

住 所：〒488-8666

尾張旭市東大道町原田2600番地1

電 話：0561-76-8130

FAX：0561-53-8120

電子メール：simin@city.owariasahi.lg.jp