

## 小浜市市民福祉課窓口業務一部委託公募型プロポーザル実施要領

### 1. 目的

この要領は、市民福祉課窓口業務における事務の効率化と利用者サービス等の一層の向上を図るため、窓口受付、各種証明書の交付業務および公金収納等に関連する業務を行い得る能力を有する民間事業者の中から、本業務に対する意欲、資質および技術能力等に優れた者を、公募型プロポーザル方式により選定するために必要な事項を定める。

### 2. 業務概要

#### (1) 委託業務内容

別紙「小浜市市民福祉課窓口業務一部委託仕様書」のとおりとする。

#### (2) 委託期間

平成30年9月1日から平成35年8月31日までとする。

なお、契約締結日から平成30年8月31日までは準備期間とし、受託者は自己の責任と負担において業務にかかる引継ぎ、従事者の確保および研修等を行うものとする。

#### (3) 業務場所

小浜市大手町6番3号 小浜市役所 1階 民生部市民福祉課内

### 3. 提案見積限度額

平成30年9月1日から平成35年8月31日までの期間の委託業務に係る提案見積限度額の総額は、85,668,840円（消費税および地方消費税を含む。税率は8%で算出。）とし、各年度における上限額を次のとおりとする。

(1)平成30年度（平成30年9月1日～平成31年3月31日）	9,994,698円
(2)平成31年度	17,133,768円
(3)平成32年度	17,133,768円
(4)平成33年度	17,133,768円
(5)平成34年度	17,133,768円
(6)平成35年度（平成35年4月1日～平成35年8月31日）	7,139,070円

ただし、この金額は、契約（予定）金額を示すものではなく、提案内容の規模を示すためのものである。提案にあたっては上記金額を超えないものとする。

### 4. 参加資格要件

プロポーザルに参加できる者は、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22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しな

い者。

- (2) 平成29、30年度小浜市指名競争入札参加資格者名簿に登録されていること。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更正手続開始を申し立てた者若しくは決定を受けた者または民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始を申し立てた者若しくは決定を受けた者でないこと。
- (4) 破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続開始の申し立てをしている者でないこと。
- (5) 参加申込書の提出時点において、小浜市および福井県の指名停止措置を受けていない者であること。
- (6) 法人および法人の代表者において、国、県および地方公共団体に対する債務の滞納がないこと。
- (7) 代表者および役員等が、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号に規定する暴力団やその構成員およびその統制の下にある者でないこと。
- (8) プライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認定を取得していること。
- (9) 単一の法人であること。（共同企業体等でないこと。）

## 5. プロポーザル実施スケジュール（予定）

実施の公告（実施要領公表）	平成30年4月3日（火）
参加申込書提出期限	平成30年4月24日（火）必着
質問受付期限	平成30年4月24日（火）午後5時まで
質問回答期限	平成30年5月1日（火）
企画提案書の提出期限	平成30年5月15日（火）必着
第1次審査（書面）	平成30年5月中旬
第2次審査（プレゼンテーション）	平成30年5月下旬
選定結果の通知	平成30年6月上旬
契約締結	平成30年6月下旬
業務引継期間	契約締結日から平成30年8月31日（金）
業務開始	平成30年9月3日（月）

## 6. 参加申込

- (1) プロポーザルへの参加申込を希望する事業者は、プロポーザル参加申込書兼誓約書（様式第1号）に、次に掲げる書類を添付し、期日までに提出しなければならない。

①会社概要関係書類

代表者名、所在地、資本金、事業内容、社歴等が確認できるもの。(最新の  
内容がわかるもの、パンフレットの使用も可とする。)

- ②滞納がない旨の証明書(国) ※法人税と消費税及び地方消費税
- ③滞納がない旨の証明書(市町村) ※市町村税
- ④プライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム(I S M S)の認定を受けていることが確認できるもの。

- (2) 提出部数 各1部
- (3) 提出方法 持参または郵送(配達証明付き書留郵便)
- (4) 提出期限 平成30年4月24日(火) 必着
- (5) 提出先

〒917-8585

福井県小浜市大手町6番3号

小浜市民生部市民福祉課 (電話番号 0770-64-6017) 直通

## 7. 質問の受付および回答

本プロポーザルに関して質問がある場合は、次のとおり提出すること。

- (1) 提出方法は、電子メールのみとする。電話および口頭による個別の対応は行わない。書式は所定の質問書(様式第2号)を使用し、メールに添付すること。メール送信後、電話により市民福祉課担当まで受信確認を行うこと。
- (2) メールの件名は「小浜市市民福祉課窓口業務一部委託プロポーザル質問」とすること。
- (3) メールアドレス [shiminfukushi@city.obama.fukui.jp](mailto:shiminfukushi@city.obama.fukui.jp)
- (4) 受付期限は、平成30年4月24日(火) 午後5時までとする。
- (5) 質問に対する回答は、平成30年5月1日(火)に小浜市ホームページへ掲載する。なお、質問への回答は、本実施要領および仕様書の追加または修正とみなす。
- (6) 現地説明会は実施しないが、業務場所の見学は、随時受け付ける。ただし、見学の日時については、事前に協議すること。

## 8. 参加資格要件の確認結果通知

- (1) 参加申込事業者から提出されたプロポーザル参加申込書兼誓約書および添付書類に基づき参加申込事業者のプロポーザルの参加資格要件について確認する。
- (2) 確認の結果、プロポーザルへの参加資格を有すると認められた参加申込事業者に対し、参加資格審査結果通知書(様式第3号)により、プロポーザルへの参加を要請するものとする。
- (3) 確認の結果、プロポーザルへの参加資格を有しないと認められる場合は、参

加資格審査結果通知書（様式第4号）の送付をもって、プロポーザルへの参加を認めない旨の通知をするものとする。

## 9. 審査方法

プロポーザルの審査は、参加資格を有すると認められた参加事業者から「企画提案書類」の提出を求めたのち、本市に設置する小浜市市民福祉課窓口業務一部委託プロポーザル選定委員会（以下「選定委員会」という。）において行う。

### (1) 第1次審査

選定委員会は、企画提案書等について、別に定める評価項目により書類審査を行い、第2次審査対象者を選定する。ただし、参加事業者が少数である場合は、第1次審査を省略し、第2次審査において書類審査およびプレゼンテーションによる審査を実施できるものとする。

### (2) 第2次審査

第2次審査対象者に対し、提出された企画提案書等に基づいたプレゼンテーションおよびヒアリングを実施し、別に定める評価項目により評価を行い、最高得点者を受託候補者とする。

## 10. 企画提案書その他の提出書類

### (1) 企画提案書の項目

- ① 会社概要および財務状況関係書類
- ② 受託実績があれば受託実績一覧表
- ③ 業務実施計画
- ④ 業務遂行体制
- ⑤ 住民異動届の受付・証明書交付業務に対する提案
- ⑥ 公金収納業務に関する提案
- ⑦ 後方業務(主なもの：戸籍記載・住民票の異動入力、郵送請求)に関する提案
- ⑧ 委託窓口にかかる市民対応に関する提案
- ⑨ 研修体制・苦情対応に関する提案
- ⑩ 個人情報保護に対する考え方
- ⑪ 危機管理に関する提案
- ⑫ その他独自提案
- ⑬ 提案見積書

### (2) その他提出書類

- ① プレゼンテーション出席者報告書（様式第8号）

### (3) 企画提案書の様式等

- ①様式は任意、日本工業規格A 4サイズ縦長、横書き、片面印刷で作成し、左2カ所を綴じる。ただし、図表等については、必要に応じA 3サイズで折り込み可とする。
  - ②目次およびページ番号を付し、インデックス等を活用した見やすい製本とする。
  - ③表紙には、あて先「小浜市長」、タイトル「小浜市市民福祉課窓口業務一部委託企画提案書」、提出年月日、提出者住所、名称、代表者の職氏名を記載し、代表者印を押印すること。
- (3) 提出部数
- 企画提案書 正本 1部  
副本（写し）9部
- プレゼンテーション出席者報告書（様式第8号） 1部
- (4) 提出方法 持参または郵送（配達証明付き書留郵便）
- (5) 提出期限 平成30年5月15日（火）必着
- (6) 提出先
- 〒917-8585  
福井県小浜市大手町6番3号  
小浜市民生部市民福祉課（電話番号 0770-64-6017）直通
- (7) 企画提案書等の著作権は、それぞれ製作者に帰属するが、必要な場合は、無断、無償で複製する場合がある。
- (8) 企画提案書等の提出期限以降の書類の差し替え、追加および再提出は原則認めない。
- (9) 企画提案書等提出された書類は、返却しないものとする。
- (10) 企画提案書等の作成に要する費用は、参加事業者の負担とする。

## 11. 企画提案書の内容

企画提案書には、以下の項目について貴社の考えやノウハウ等を記載すること。

- (1) 会社概要および財務状況関係書類  
会社概要について、設立年月日、所在地、資本金、事業内容、社員数、組織図等を記載すること。財務状況について、直近2か年の会計年度における貸借対照表、損益計算書の提出と、自己資本比率、経営安全率についても記載し提出すること。
- (2) 受託実績一覧表  
過去3年以内に、地方公共団体での、別添「小浜市市民福祉課窓口業務一部委託仕様書 6 委託業務内容」と同種業務または類似する他の部署の窓口業務等の受託実績がある場合は、受託実績一覧表と、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。

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）および仕様書等（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、労働者派遣契約は、実績には含めないこと。

### （3）業務実施計画

本業務に対する基本的な考え方、業務実施にあたっての方針、契約締結から委託開始までのスケジュール、業務引継等の準備をどのように進めるのか、また、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。

### （4）業務遂行体制

業務遂行体制を以下のポイントについて記載すること。

- ① 通常期と繁忙期それぞれの業務従事者の予定人員体制（経験者割合、シフトローテーションなど）について
- ② 業務従事者の採用方針および雇用保障について
- ③ 業務責任者の選定方針について
- ④ 委託者との連絡調整や現場のバックアップ体制について
- ⑤ 業務従事者の適正かつ良好な労働条件の確保について
- ⑥ 偽装請負と判断されないための適正な業務請負への取り組みについて

### （5）住民異動届の受付・証明書交付業務に対する提案

住民異動届の受付および証明書の交付業務についての具体的な業務実施方法について記載すること。なお、住民異動届の受付については、市民サービス向上の観点から、関連手続きへの、スムーズな案内誘導や短期間での確実な案内処理を求める。

### （6）公金収納業務に対する提案

現金の收受および管理方法について、具体的に記載すること。

### （7）後方業務（主なもの：戸籍記載、住民票の異動入力、郵送請求）に関する提案

戸籍記載、住民票の異動入力、郵送請求等の後方業務の運営について、具体的に記載すること。

### （8）委託窓口にかかる市民対応に関する提案について

総合案内における、来庁者へのスムーズな案内誘導、市民福祉課窓口へ来客を誘導するためのレイアウトや待合時間の過ごし方、また混雑時の解消を図るための手段等について創意工夫があれば記載すること。

### （9）研修体制および苦情対応に対する考え方

業務を遂行する上での業務従事者に対する研修や教育をどのように実施するのか、戸籍法や住民基本台帳法の法令等に関しての研修体制および研修計画につ

いて、また、継続的に業務の質・精度を維持・向上させていくための考え方（ミス防止等）、苦情等に対する対応方法について、具体的に記載すること。

(10) 個人情報保護に対する考え方

個人情報の取扱いについて、事業者としての考え方、業務を遂行する上での個人情報の管理体制、秘密保持や、セキュリティ対策について、具体的に記載すること。

(11) 危機管理に対する考え方

急なトラブル、欠員が発生した場合の対応、システム障害、地震、水害、火災等の災害の発生、情報漏えいなど緊急時への対応について、具体的に記載すること。

(12) その他独自提案について

その他、より事務の効率化、市民サービス向上となる提案や、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。

(13) 提案見積書について

平成30年9月1日から平成35年8月31日までの5年間の総額を税込みで記載すること。また、内訳書として、各年度別、月別などの詳細がわかるように具体的に記載すること。税率は8%で算出すること。様式は特に定めませんが、A4版とすること。

## 12. 第1次審査の結果通知

- (1) 審査の結果、第2次審査への参加を認められた参加事業者に対し、第1次審査選定通知書（様式第5号）により、第2次審査への参加を要請するものとする。
- (2) 審査の結果、不採用と認められる場合は、企画提案書不採用通知書（様式第6号）の送付をもって、第2次審査の参加を認めない旨の通知をするものとする。

## 13. プレゼンテーションおよびヒアリングの実施

第1次審査で選定された参加事業者に対しては、第2次審査として、第1次審査時に提出された企画提案書類に基づくプレゼンテーションおよびヒアリング審査を実施する。

(1) 審査日時

平成30年5月下旬を予定しているが、実施場所や時間等については、第1次審査結果の通知書と併せて通知する。

(2) 審査の時間

20分以内のプレゼンテーションの後、審査員等による10分程度の質疑応答を行う。準備および撤収時間は、概ね10分程度とする。

(3) 実施方法

自由形式とする。希望する事業者は、電子機器を用いて行うことができる。  
 プレゼンテーションで使用する機器のうち、スクリーン、電源、机等については、当方で準備するが、パソコン、プロジェクター、ケーブル等の必要機材については、参加事業者において準備すること。順序については、提案書類の提出順とする。

- (4) 企画提案書提出時に添付していない資料等を新たに提出することはできない。
- (5) 出席人数は、企画提案書の内容を熟知している3名までとする。

#### 14. 企画提案書の評価基準表

評価項目	評価事項	配点
会社概要・実績に関する評価	(1) 会社の規模、経営状況、個人情報保護関連の資格等 (2) 受託実績	20
企画提案内容・実施体制に関する評価	(3) 業務実施計画 (4) 業務遂行体制 (5) 住民異動届の受付・証明書交付業務に対する提案 (6) 公金収納業務に対する提案 (7) 後方業務についての業務実施方法 (8) 委託窓口にかかる市民対応について (9) 研修体制・苦情対応 (10) 個人情報保護に関する考え方 (11) 危機管理に対する考え方 (12) その他独自提案	60
見積金額の評価	(13) 見積額、積算根拠	20
合計		100

#### 15. 選定結果の通知

- (1) 受託候補者に決定した参加事業者に対し、その旨を企画提案書採用通知書（第7号様式）により通知する。
- (2) 受託候補者に選定されなかった参加事業者（以下「非選定事業者」という。）に対し、その旨を企画提案書不採用通知書（第6号様式）により通知する。
- (3) 審査結果については、いかなる問い合わせにも応じない。

#### 16. 委託契約

- (1) 受託候補者に決定した者と、契約金額等契約条件について協議のうえ、見積書を徴収し、業務委託契約を締結する。



- (2) 業務委託契約の条件等については、企画提案書の内容を基本として、受託候補者との協議により定めるものとする。
- (3) 受託候補者は、円滑に受託業務を行うことができるよう、自らの責任において準備を行い、準備に必要な経費を負担するものとする。

## 17. 企画提案書の瑕疵

- (1) プロポーザルに関するすべての提出書および申告内容に瑕疵があることが判明したときは、その瑕疵について選定委員会で協議のうえ、参加事業者の取り扱いについて決定するものとする。
- (2) 選定委員会は、必要に応じて参加事業者に対し、(1)に規定する瑕疵についてヒアリングを行うことができる。
- (3) (1)に規定する瑕疵が重大または悪質であり、プロポーザルの公正性、公平性を著しく損なう恐れがあると認めた場合は、既に決定した事項を取り消すことができる。

## 18. 失格要件

参加事業者が次の各号に掲げる事由に該当した場合は、審査結果等に関わらず既に決定した事項を取り消し、失格とすることができる。

- (1) 参加事業者が備えるべき参加資格要件を満たさない場合
- (2) 企画提案書の作成に関して不正な行為が認められた場合
- (3) 本業務委託契約締結日までに「4 参加資格要件」に規定するプロポーザルの参加資格を欠く者となった場合
- (4) プロポーザルに関して不正あるいは公正さを欠く行為があった場合

## 19. 次順位の繰上げ

受託候補者に本業務委託契約を履行できない事由が生じた場合は、プロポーザルにおいて次順位以下となった参加事業者のうち、審査点が上位であったものから順に当該業務委託契約の交渉を行うことができる。

## 20. その他

### (1) 情報公開

小浜市情報公開条例に基づく公開請求があった場合には、対象文書として提案書類を原則公開することとなる。しかしながら、事業を営む上で、権利、競争上または事業運営上の地位その他正当な利益を害すると認めるに足りる合理的な理由がある情報は、同条例第7条第2号の規定により非公開とできる場合がある。

(2) 契約の中途における変更または解約

法改正による業務の変更がある場合等においては、契約を変更することがある。また、仕様書に定める業務の履行がされず、委託により市民サービスが低下したとみなされ、改善の見込みがないと判断される場合、あるいは重大な法令違反や、不正な行為を行った場合は、契約を中途解約することがある。

(3) 本プロポーザルへの参加に要する費用は全て参加事業者の負担とする。

(4) 参加申込み後に、本プロポーザルの参加を辞退する場合は、その旨を市長宛て書面により提出すること。

## 21. 問合せ先および各書類の提出先

〒917-8585

福井県小浜市大手町6番3号

小浜市民生部市民福祉課

電 話 0770-64-6017 (直通)

FAX 0770-53-1016

E-Mail [shiminfukushi@city.obama.fukui.jp](mailto:shiminfukushi@city.obama.fukui.jp)