

上天草市窓口業務委託公募型プロポーザル実施要領

1 業務委託の概要

(1) 目的

本業務は、多様化する窓口業務を専門的知識・技術・経験を有する民間事業者に委託することにより、質の高い市民サービスの提供と行政構造の効率化を図ることを目的とする。

(2) 業務名

上天草市窓口業務委託

(3) 業務内容

別添「上天草市窓口業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）」のとおり。

(4) 委託期間

令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

（令和4年1月4日から令和4年3月31日までの期間は、準備期間とし、当該期間における準備行為については、契約予定者と別途協議する。）

(5) 見積り限度額

金175,206,000円（消費税及び地方消費税を含む。）とする。ただし、当該見積り限度額は、契約額を示すものではなく、予算額の上限であり、見積額はこれを超えないこと。

なお、年度別の見積り限度額は、次のとおりとする。

ア 令和4年度 58,402,000円

イ 令和5年度 58,402,000円

ウ 令和6年度 58,402,000円

2 受託事業者の選定方法

本プロポーザルは公募型で実施する。

3 プロポーザルに参加する者に必要な資格

本プロポーザル方式における参加者は、次に掲げる要件を全て満たす者でなければならない。

- (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) 会社更生法（平成１４年法律第１５４号）に基づく更生手続開始の申立て及び民事再生法（平成１１年法律第２２５号）に基づく再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (3) 会社法（平成１７年法律第８６号）に基づく清算の開始又は破産法（平成１６年法律第７５号）に基づく破産の申立てがなされている者でないこと。
- (4) 上天草市工事入札参加者資格審査格付要綱（平成１６年上天草市告示第８９号）又は上天草市物品の購入契約等及び業務委託契約等に係る指名競争入札（見積）参加者の資格審査要領（平成１７年上天草市告示第１０７号）の規定に基づき、入札参加資格の審査を受けている者であること。
- (5) 上天草市工事等請負及び委託契約等に係る指名停止の措置要綱（平成１６年上天草市告示第９４号）又は上天草市物品購入等契約及び業務委託契約に係る指名停止の措置要綱（平成２７年上天草市告示第７１号）の規定に基づき、入札参加資格停止等の処分を受けていない者であること。
- (6) 上天草市暴力団排除条例（平成２４年上天草市条例第５号）に規定する暴力団員等でないこと及び暴力団員等との関係を有していない者であること。
- (7) 熊本県内に本店、支店又は営業所等を有していること。
- (8) 国税及び地方税に未納がないこと。

4 公募スケジュール

NO	内容	日程
1	公告	令和３年１０月２０日（水）から
2	質問書の提出期限	令和３年１１月 １日（月）
3	質問書の回答	令和３年１１月 ５日（金）
4	参加表明書等の提出期限	令和３年１１月１０日（水）

5	企画提案書等の提出期限	令和3年12月10日（金）
6	プレゼンテーション日時等通知	令和3年12月10日（金）
7	プレゼンテーション（審査）	令和3年12月17日（月）予定
8	選定結果通知	令和3年12月20日（月）予定
9	契約締結	令和3年12月27日（月）予定

5 プロポーザルに係る実施要領等の配布

（１） 配布期間

令和3年10月20日（水）から令和3年11月10日（金）まで
（閉庁日を除く）の午前8時30分から午後5時までとする。

（２） 配布場所

上天草市ホームページから直接資料のダウンロードを行うこと。ただし、これにより難しい場合は、次の場所にて資料を配布する。

熊本県上天草市松島町合津7915番地1

上天草市市民生活部市民課（以下「主管課」という。）

（３） 配布資料

ア 上天草市窓口業務委託公募型プロポーザル実施要領

イ 上天草市窓口業務委託仕様書

（別表第4期窓口業務委託仕様書）

ウ 質問書（様式第3号）

エ 参加表明書（様式第4号）

オ 会社概要（様式第5号）

カ 類似業務実績表（様式第6号）

キ 企画提案書（様式第8号）

6 質問の受付及び回答

企画提案等に関する質問は、次により行うこと。

（１） 提出書類

質問書（様式第3号） ※押印不要

（２） 提出期限

令和3年11月1日（月）午後5時（必着）

(3) 提出先

主管課

(4) 提出方法

質問書は、電子メールで提出することとする。

なお、電話、来庁等による口頭での質問は、受け付けない。

(電子メールアドレス：shimin_atmark_city.kamiamakusa.lg.jp)

※ 上記電子メールアドレスに関し、スパムメール対策として「@」を「_atmark_」と表示しているため、電子メールを送信する際には、「@」に変更すること。

(5) 回答方法

質問に対する回答は、令和3年11月5日（金）までに、上天草市ホームページに掲載する。

※回答内容について、不特定多数の者が閲覧することに支障がある場合は、全参加者に電子メール等により回答する。

7 参加表明書等の提出

本プロポーザルに参加しようとする者は、(1) 及び (2) に掲げる書類を (3) の期限までに提出すること。

(1) 提出書類

参加表明書（様式第2号）

(2) 添付書類

ア 会社概要（様式第3号）

イ 登記事項証明書（3か月以内に発行されたもの。写し可。）

ウ 国税、都道府県民税及び市区町村税に未納がない証明書（3か月以内に発行されたもの。写し可。）

※ イ及びウの書類は、上天草市工事入札参加者資格審査格付要綱又は上天草市物品の購入契約等及び業務委託契約等に係る指名競争入札（見積）参加者の資格審査要綱の規定に基づき、入札参加資格の審査を受けている者については、提出の必要はない。

(3) 提出期限

令和3年11月10日（水）午後5時

(4) 提出場所

主管課

(5) 提出方法

提出資料は、紙媒体とし、持参又は郵送により提出すること。持参の場合は、午前8時30分から午後5時まで（閉庁日を除く。）受け付ける。郵送の場合は、送付用の封筒の表面に「上天草市窓口業務（参加表明）」と朱書きの上、郵便書留により提出すること。

8 企画提案書等の作成及び提出

7（1）の参加表明書を提出した者で参加資格があると認められたものは、（1）に掲げる書類を提出すること。

(1) 提出書類（原則A4版、長編綴じ印刷、ページ番号を付番すること）

ア 企画提案書（様式第8号。別紙評価基準及び仕様書参照。）

(ア) 企画提案を行うに当たり、次の内容を含む提案をすること。

a 業務実施の考え方及び取組方針

b 基本仕様

イ 業務の実施計画（任意様式）

業務スケジュールを具体的に記載する事。

ウ 業務の実施体制（任意様式）

予定する責任者及び担当者の氏名を明記するとともに、実施体制、人員、役割分担間の連携等について具体的に記載すること。

エ 類似業務実績表（様式第6号）

過去の類似業務実績について記載すること。

オ 見積書（任意様式）

見積書に記載する内訳には、詳細な内容を記載すること。

(2) 提出期限及び提出方法

令和3年12月10日（水）午後5時（必着）

(3) 提出場所

主管課

(4) 提出方法

提出資料は、紙媒体とし、持参又は郵送により提出すること。持参の

場合は、午前８時３０分から午後５時まで（閉庁日を除く。）受け付ける。郵送の場合は、送付用の封筒の表面に「上天草市窓口業務（企画提案）」と朱書きの上、郵便書留により提出すること。

（５） 提出部数

８部

（６） その他

企画提案書の提出は、１事業者１提案までとし、提出書類の返却はしないものとする。

（７） 作成要領

ア 企画提案書（上記（１）ア）の書式

（ア） Ａ４横書き表示とし、ページ番号を付番すること。

（イ） 用紙方向は原則として縦長とし、一部分で横長のページを使用する場合には、用紙上部を左にして、用紙の左辺で綴じること。

（ウ） 企画提案書の構成

企画提案書には、プロポーザル評価基準の評価項目毎に見出しを付けること。

項目		記載内容
1	業務実績	５ページ８（１）提出書類エの類似業務実績表（業務内容）が確認できるものの概要を記載すること。 類似業務実績表では業務実績を示すには不十分と判断する場合には、本項目で代表的な事例を示す等により本委託業務と同等の実績がある旨を記載すること。
2	サービス向上、事務効率化等	市民サービスの向上、事務の効率化についての具体的な取り組み方法について記載すること。
3	採用方針、雇用保障	事務従事者の採用方針及び雇用保障について（上天草市内在住者割合等）記載すること。
4	組織体制、管理責任者	本市との連絡調整体制、現場へのバックアップ体制、管理責任者等の選定方針、役割について記載すること。
	業務従事者配置	管理責任者を配置した指揮命令系統について記載すること。

	計画	と。住民基本台帳法、戸籍法等業務に関連する法律、規則等業務の流れを熟知した業務従事者の配置割合等について記載すること。
	人員体制	庁舎別、業務別配置人員数、業務従事者の急な欠員や繁忙期の人員体制、台風等の自然災害時への対応体制について具体的な対策を記入すること。
5	研修体制	業務従事者の事前研修について ●住民基本台帳法、戸籍法等業務に関連する法律、規則等及びシステム操作に関する知識技能の向上策等 ●接遇に関する知識技能の向上策等 受託後の業務従事者の研修体制について その他スキル維持のための取組について
6	リスクマネジメント	業務遂行上発生した場合の苦情やトラブルへの対応、賠償責任能力について記入すること。 個人情報保護に対する認識、業務従事者に対する指導、漏洩防止策について記入すること。
7	事前準備及び後任受託者への事務引継	業務委託開始に向けて、業務引継等事前準備をどのように進めるか、また、業務委託終了時の後任受託者への事務引継等業務の継続性を考慮に入れた対応について記載すること。

イ 類似業務実績 5 ページ 8 (1) エの書式

自治体名称、委託期間、業務委託概要（（ア）窓口業務（住民異動届受付、印鑑登録申請受付、証明書交付申請受付（税証明、住民票、戸籍証明、印鑑証明）総合案内業務）、（イ）入出力業務（住民記録異動に基づく入力、印鑑登録、証明書（税証明、住民票、戸籍証明、印鑑証明）出力）、（ウ）旅券業務（各種受付、交付）、（エ）郵送業務（証明書交付申請受付（税証明、住民票、戸籍証明）、同作成、送付）、（オ）通知カード・個人番号カードの各種申請及び届出等の受付業務等を記入すること。（カ）国民健康保険業務に関すること、（キ）後期高齢者医療業務に関すること、（ク）国民年金業務に関すること、（ケ）健康づくり業務に関すること、（コ）児童手当業

務に関すること、（サ）障害福祉業務に関すること、（シ）介護保険業務に関すること、（ス）固定資産税・市県民税業務に関すること、（セ）犬の登録業務に関すること、（ソ）その他の業務に関すること。また、確認できる契約書の写しを添付すること。

9 審査方法

本プロポーザルの審査は、別に設置する「上天草市窓口業務受託候補者選定審査会」（以下「選定審査会」という。）において、企画提案書等の書類を審査し、プレゼンテーションを聴講して、企画提案を総合的に審査のうえ、最も優れた提案を行ったものを受託候補者として選定する。

（１） 提案プレゼンテーション実施概要

ア 日時 令和３年１２月１７日（金）（予定）

イ 場所 上天草市役所大矢野庁舎内か松島庁舎内とする。

※ 日時等の詳細は、後日参加表明者に通知する。

ウ 人数 ３人以内

エ プレゼンテーション時間

・提案者からの説明時間として２５分以内

・上天草市からの質問時間として１５分以内

オ 提案内容の説明

提出した企画提案書に基づき説明をする。

カ 機器類の準備

プロジェクター及びスクリーンが必要な場合は、上天草市が準備する。その他必要な機器は、提案者が準備すること。

（２） 審査方法

参加者が１者のみの場合であってもプロポーザルは実施するが、最低基準点（総得点７２０点の６割（４３２点））に満たないときは選定しないものとする。評価基準の１から９について審査する。

10 審査結果の通知

（１） 審査結果

審査結果については、選定審査会に参加した全ての事業者に書面にて

通知する（令和３年１２月２０日（月）までに通知する。）とともに、委託先として選定された事業者を上天草市のホームページに掲載する。

（２）その他

審査委員会の会議は非公開とし、審査の経緯及び審査内容に関する問い合わせには応じない。また、審査結果に対する異議申出は受け付けない。

１１ 審査基準及び配点

「上天草市窓口業務委託公募型プロポーザル評価基準」に基づき、上天草市窓口業務受託候補者選定審査会の委員毎の評価点の合計を総評価点とする。

（１）提案評価点

評価項目配点は、１０点または５点の項目がある。ただし、評価項目８の見積額評価点を除く。

評価項目毎の評価は、５段階評価とし、各段階の配点は、以下のとおりとする。

段階	提案の評価状態	配 点	
		１０点	５点
優	非常に優れた提案	１０点	５点
良	優れた提案	８点	４点
普通	標準的な提案	６点	３点
劣	やや低い水準の提案	４点	２点
不可	低い水準の提案	２点	１点

（２）価格評価点

別紙「上天草市窓口業務委託公募型プロポーザル評価基準」評価項目８の見積額評価点は、以下の方法で算出する。

（最も安価な事業者の見積額）÷（当該事業者の見積額）×２０

なお、計算結果において小数点以下の数値が生じた場合は、小数点以下第１位で四捨五入する。

1 2 企画提案者の失格

次の各号のいずれかに該当するときは、その企画提案者を失格とする。

- (1) 企画提案者が次のいずれかに該当するとき。
 - ア 選定委員会に参加しなかったとき。
 - イ 虚偽の申請を行い、提案資格を得たとき。
 - ウ 公平な審査を阻害する行為があったとき。
- (2) 企画提案書が次のいずれかに該当するとき。
 - ア 提出方法、提出先及び提出期間が示された要件に適合しないとき。
 - イ 定められた作成形式又は記載上の留意事項に示された要件に適合しないとき。
 - ウ 見積金額が見積限度額の範囲を超過したとき。

1 3 契約手続

選定審査会における審査の結果、受託候補者となった者については、主管課と提案内容の詳細について協議し、市がこれに基づいて決定した予定価格の範囲内で市と契約手続を行うこととする。

なお、契約締結に至らない場合は、次点者と契約手続のための協議を行うこととする。

1 4 その他留意事項

- (1) 見積書に記載する内訳には、できるだけ詳細な内容を記載すること。
- (2) 提出期間経過後の書類の差し替え、再提出、加筆及び修正は、認めないものとする。
- (3) 本プロポーザルに係る費用は、全て企画提案者の負担とする。
- (4) 採用された企画等に係る著作権その他一切の権利は、市が有することとする。
- (5) 企画提案及び契約手続において用いる言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時及び計量法によるものとする

1 5 問合せ先

〒861-6192

熊本県上天草市松島町合津 7 9 1 5 番地 1

上天草市市民生活部市民課 担当：梅野

電話 0 9 6 9－2 8－3 3 6 8（直通）

ファクシミリ 0 9 6 9－5 6－2 2 9 1

電子メールアドレス shimin_atmark_city.kamiamakusa.lg.jp

※ 上記電子メールアドレスに関し、スパムメール対策として「@」を
「_atmark_」と表示しているため、電子メールを送信する際には「@」
に変更すること。