

## 島田市窓口受付等包括委託公募型プロポーザル実施要領

### 1 趣旨

本市で遂行している窓口受付等の事務を包括的に委託することにより、本市の立場に立って、本市が求める機能や諸条件等を的確に成果品に反映し、円滑に業務を遂行させるとともに、事務の効率化、市民サービスの向上等、行財政改革を実現することを目的とする。

本実施要領は、本業務を委託するのに最も適した者を公募型プロポーザル方式により選定するに当たり、参加要件、選定手続きその他必要な事項を定めるものである。

### 2 業務概要

#### (1) 業務名

島田市窓口受付等包括委託

#### (2) 業務内容

別紙「島田市窓口受付等包括委託仕様書」のとおり。

#### (3) 履行期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日まで

#### (4) 予算規模

本業務に係る費用の上限は、990,000,000円（消費税及び地方消費税を含む。）以内とする。

#### (5) 担当部署

島田市行政経営部人事課

〒427-8501 島田市中央町1番の1（島田市役所本庁舎4階）

※令和5年10月10日以降は島田市役所本庁舎3階

電話：0547-36-7135

Mail：jinji@city.shimada.lg.jp

### 3 応募者の参加資格要件

島田市窓口受付等包括委託公募型プロポーザル（以下「本プロポーザル」という。）の参加資格を有する者は、公募型プロポーザル参加表明書提出期限日時点（令和5年10月18日（水））において、次に掲げる要件を全て満たす者とする。なお、本市との契約締結までの間に、次に掲げる要件を一つでも満たさなくなった場合は、原則として参加資格を取り消すものとする。

(1) 平成30年4月1日から令和5年10月31日までの間において、都道府県又は市区町村における業務を跨いだ包括的な業務委託の契約履行を完了した実績を有すること。または、包括的な業務委託の契約履行を完了した実績を有しない場合には、都道府県又は市区町村における次に例示するものと同様の業務委託の契約履行をいずれか1つ以上完了した実績を有すること。

なお、業務を跨いだ包括的な業務委託とは、同一の団体内で次に例示する2以上の業務を併せて委託することをいう。

- ① 戸籍、住民票等に係る窓口申請受付等の業務
- ② 高齢者福祉、介護給付、介護認定等に係る窓口申請受付等の業務

- ③ 検診等に係る窓口申請受付等の業務
  - ④ 国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金、国民健康保険税、保健事業等に係る窓口申請受付等の業務
  - ⑤ 児童手当、児童扶養手当、母子家庭等医療費助成等に係る窓口申請受付等の業務
  - ⑥ 総合案内、電話交換の業務
  - ⑦ 住民税の課税に係る事務、税務証明書等窓口業務、課税資料受付等業務及び市税の収納補助業務
- (2) 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こと。
- (3) 2023・2024 年度島田市物品購入等入札参加資格者名簿に登録されていること。
- ※新たに入札参加申請をする場合、手続きに日数を要するため、事前に 2 (5) に掲げる担当部署へ連絡すること。
- (4) 島田市入札参加制限等措置要綱（平成 19 年島田市告示第 159 号）に基づく入札参加資格停止措置を受けていないこと。
- (5) 島田市暴力団排除条例（平成 24 年島田市条例第 31 号）に基づく入札参加排除措置を受けていないこと。
- (6) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更正手続開始の申立て、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又は破産法（平成 16 年法律第 75 号）に基づく破産手続開始の申立てがなされていないこと。
- (7) 納期限の到来している国税及び地方税（申告所得税又は法人税並びに消費税及び地方消費税をいう。）の未納がないこと。
- (8) プライバシーマーク又は I SMS の認証を受けている者であること。
- (9) 複数の団体が共同企業体を構成して応募する場合は、以下の要件を満たすこと。
- ① 共同企業体を代表して市及び第三者と折衝する権限並びに自己の名義をもって市に対して委託料の請求等、包括的な責任を負う代表団体を決めること。
  - ② 共同企業体を構成する団体のそれぞれは、(1)～(8) で規定する全ての要件を満たすこと。
  - ③ 単独で申請した団体が他の共同企業体の構成員となること及び共同企業体申請の構成員が他の共同企業体の構成員となることはできないこと。
  - ④ 共同企業体構成届出書（様式 3）及び共同企業体協定書の写し（共同企業体の構成団体の役割、責任分担に関する事項が記載されていること）を提出すること。

#### 4 評価項目及び評価基準

別表「審査基準表」のとおり

## 5 スケジュール

No	内 容	実施期間等
1	手続き開始の公告	令和5年10月2日(月)
2	現地見学会	令和5年10月17日(火)
3	参加表明書の提出期限	令和5年10月18日(水)
4	質問受付期限	
5	質問に対する回答期限	令和5年10月25日(水)
6	業務提案書等提出期限	令和5年10月31日(火)
7	一次審査結果通知(書類審査)	令和5年11月8日(水)
8	二次審査(プレゼンテーション)	令和5年11月13日(月)
9	二次審査結果の公表及び通知	令和5年12月上旬
10	契約締結	令和5年12月下旬まで
11	委託開始に向けての事前調整・準備	令和6年3月31日まで

## 6 実施要領等の交付

### (1) 交付資料

- ① 本実施要領
- ② 島田市窓口受付等包括委託共通仕様書
- ③ 島田市窓口受付等包括委託個別仕様書
- ④ 設計書
- ⑤ 各様式(様式1～様式10)

### (2) 交付方法

上記の交付資料については、担当部署で直接受け取るか、島田市ホームページからダウンロードすること。

## 7 現地見学会について

次の日程で現地見学会を開催するので、現場等を確認したい事業者は以下のとおり参加すること。

### (1) 日時

令和5年10月17日（火）10時から16時40分まで

### (2) 集合場所

島田市役所本庁舎1階

### (3) 日程

時間	場所	関係課
10時～12時	市役所本庁舎 (島田市中心1番の1)	市民課、長寿介護課、国保年金課、子育て応援課、行政総務課 (総合案内窓口含む)、課税課、納税課
13時20分～14時	保健福祉センター (島田市中河町283番の1)	健康づくり課、国保年金課
14時20分～15時	金谷支所 (島田市金谷代官町3400番)	金谷地域総合課
16時10分～16時40分	川根支所 (島田市川根町家山4153番の6)	川根地域総合課

### (4) 留意事項

- ① 参加人数は1者につき2人までとすること。
- ② 名札や社員証を外して事業者名がわからないようにすること。
- ③ 施設間の移動は参加者の責任において行うこと。
- ④ 移動に使用する自動車は社名の掲載されていない自動車を使用すること。
- ⑤ 施設間の移動に使用する自動車は、1者につき1台までとすること。
- ⑥ 当日の質問は受け付けないため、質問がある場合は質問書にて提出すること。
- ⑦ 令和5年10月16日 正午までに(5)の書類を電子メールで提出すること。

なお、電子メールを送信した時は、その旨を電話にて連絡すること。

送信先：jinji@city.shimada.lg.jp

### (5) 提出書類

提出書類	様式	提出部数	
		正本	副本
現地見学会参加申込書	様式1	1部	—

## 8 参加に係る必要書類の提出

本プロポーザルに参加しようとする者は、提出期限までに次の必要書類を提出すること。

(1) 提出期限

令和5年10月18日（水）16時まで（必着）

(2) 提出先

2(5)に掲げる担当部署

(3) 提出方法

持参すること。

※ 受付時間は、土曜日、日曜日、祝日等の市役所閉庁日を除く9時から17時まで（最終日は16時まで）

(4) 提出書類

提出書類	様式	提出部数	
		正本	副本
公募型プロポーザル参加表明書	様式2	1部	—
共同企業体構成届出書（共同企業体での申請の場合）	様式3	1部	—

## 9 質問の受付及び回答

本プロポーザルに関する質問は、参加表明書、業務提案書等の作成及び提出に関する事項並びに本業務に関する事項に限ることとし、評価及び審査に関する質問並びに提案内容に関する質問は受け付けない。

(1) 提出期限

令和5年10月18日（水）16時まで（必着）

(2) 提出先

2(5)に掲げる担当部署

(3) 提出方法

質問書（様式4）により、電子メールで提出すること。

なお、電子メールを送信した時は、その旨を電話にて連絡すること。また、電話やファックスの質疑応答は行わないので注意すること。

送信先：jinji@city.shimada.lg.jp

(4) 回答方法

令和5年10月25日（水）までに、参加表明書を提出したすべての者（共同企業体の場合はその代表者）に電子メールで回答するとともに、本市ホームページに掲示する。

## 10 業務提案書等の提出

### (1) 提出期限

令和5年10月31日（火）16時まで（必着）

※参加表明書を提出した事業者であっても、提出期限までに業務提案書等を提出しなかった場合は、本プロポーザルへの参加を辞退したものとする。

### (2) 提出先

2(5)に掲げる担当部署

### (3) 提出方法

持参すること。

※ 受付時間は、土曜日、日曜日、祝日等の市役所閉庁日を除く9時から17時まで（最終日は16時まで）

### (4) 提出書類

提出書類	様式	提出部数	
		正本	副本
事業者概要書	様式5	1部	14部 (※2)
事業者の業務実績	様式6		
業務提案書	様式7及び 任意様式(※1)		
参考見積書及び内訳書	様式8 様式9		
納期限の到来している国税及び地方税に未納がないことを証明する書類	—	1部	—
プライバシーマーク又はISMSの認証を受けていることを証明する書類の写し	—		

※1 業務提案書については、各業務ごとに人員の配置体制を明記するとともに、4に掲げる評価項目が表現されたものであること。また、様式7に添付する任意様式については、別表「審査基準表」書類の欄に示した枚数以内とし、使用するフォントは12pt以上とすること。

※2 副本については、提出者が特定される会社名等の情報を削除すること。

### (5) 提出資料作成上の注意事項

- ① 提案は、基本的な考え方を簡潔に記述すること。
- ② 各ページに通し番号を振ること。
- ③ 参考見積書及び内訳書は、業務提案書の内容に基づき、本業務の実施に必要な費用を算出し、見積りの内容が分かるように記載すること。なお、消費税及び地方消費税を含む額とすること。
- ④ 書類を提出後に辞退する場合は、辞退届（様式10）を提出すること（参加表明書（様式2）を提出した後の辞退についても同様）。
- ⑤ 共同企業体による申請の場合、申請後において代表となる法人構成届の変更は認めないこと。

## 11 業務提案事業者の選定

### (1) 一次審査（書類審査）

「島田市窓口受付等包括委託事業者選定プロポーザル審査委員会（以下「審査委員会」という。）において、別表「審査基準表」の【一次審査（書類審査）】の各項目を基準とした一次審査を実施し、要件を満たした者を業務提案事業者として選定する。

### (2) 審査結果の通知

二次審査への参加の可否は、令和5年11月8日（水）17時までに、業務提案書を提出した者（共同企業体の場合はその代表者）に対し電子メール及び郵送により通知する。

## 12 最優秀提案者の選定

### (1) 二次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）

審査委員会で事業者を厳正かつ公正に評価するため、提出を受けた業務提案書等の審査及び面接を実施する。

二次審査の実施概要は以下のとおりとする。

項目	内容
① 実施予定日	令和5年11月13日（月） ※ 一次審査結果の通知で日時を指定する。
② 実施場所	島田市役所内会議室（島田市中心中央町1番の1）予定
③ 実施方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 1者につき40分（説明20分以内、質疑20分程度）</li><li>・ プレゼンテーションは、提出された業務概要書及び業務提案書に基づき行うものとし、追加提案や追加資料の提出は認めない。</li><li>・ プレゼンテーションにおいて、二次審査提出書類の内容に関するスライドを投影して説明することができる。この場合において、二次審査提出書類の内容を要約したものを投影することは認めるが、二次審査提出書類に記載のない事項を投影することは認めない。なお、投影するモニターは本市で用意し、操作端末は業務提案事業者が用意することとする。</li><li>・ ヒアリングは、事前に提出された書類を用いて行うこととし、提出期限後の差し替え、追加資料の提出及び提出された業務概要書及び業務提案書に加筆することは不可とする。</li><li>・ 出席者は、4名以内（スライドを投影するためのパソコンの操作者を含む。）で、業務実施の際に管理責任者に就任する予定の者を出席させること。</li><li>・ ヒアリングの時間及び場所等の詳細は、業務提案事業者に別途通知する。</li></ul>

### (2) 審査及び選定

審査委員会においては、別表「審査基準表」の二次審査の評価項目により採点し、評価点が最も高い者を最優秀提案者として選定する。また、評価点の合計点が2番目に高い者を次点者とする。

評価点が最も高い者が複数ある場合は、同点の者を比較して「管理運営」の評価の高い順に順位をつけるものとする。その結果で選考できない場合、「特筆すべき事項」「実施体制」「見積価格」の順で順位づけするものとする。次点者の選考についても、同様の順位付けをするものとする。なお、全ての業務提案事業者に対し、文書により選定結果を通知する。

合計点数の6割を最低基準点と定め、最低基準点に満たない場合は最優秀提案者又は次点者として選定しないものとする。

なお、参加事業者が1者の場合でも、本プロポーザルは成立するものとする。

### (3) 結果の公表

審査委員会における審査及び評価の結果については、最優秀提案者及び次点者のみ本市ホームページで公表するとともに、業務提案事業者すべてに通知するものとする。

### (4) 契約締結交渉

市は、審査委員会において最優秀提案者に選定された者を受託候補者として契約交渉を行う。なお、

契約交渉が不調となったときは、次点者と契約交渉を行うこととする。

### 13 失格事項

- (1) 本プロポーザルの応募者（以下「参加者」という。）が、次のいずれかに該当する場合は失格とする。
  - ① 本プロポーザルの手続きの過程で、「3 応募者の参加資格要件」の規定に抵触することが明らかとなったとき。
  - ② 二次審査に出席しなかったとき。
  - ③ 次のいずれかの行為をしたとき。
    - ア 審査委員会委員に対して、直接・間接を問わず故意に接触を求めること。
    - イ 他の参加者と応募内容又はその意図について相談すること。
    - ウ 最優秀提案者の選定終了までに、他の参加者に対して応募内容を意図的に開示すること。
  - ④ その他審査委員会又は本市が不適格と認めたとき。
- (2) 応募者が書類を提出するに当たり次のいずれかに該当する場合は、失格とする。
  - ① 書類の提出方法、提出先及び提出期限が本要領に適合していないとき。
  - ② 書類の作成形式等が本要領に適合していないとき。
  - ③ 書類に事実と反する記載をしたとき。ただし、真にやむをえない事由があると市が認める場合はこの限りではない。
  - ④ 総額見積書に記載した金額が2(4)に掲げる予算規模を超過しているとき。
  - ⑤ 業務提案書等の提出期限後に参考見積書の金額を訂正したとき。
  - ⑥ その他審査委員会又は本市が不適格と認めたとき。

### 14 契約について

契約内容及び仕様については、受託候補者の選定後、業務提案書等の内容をもとに本市と詳細を協議するものとする。その場合、協議が整い次第、速やかに契約の手続きを行うものとする。

なお、契約の際には、改めて見積書を提出するものとする。その際には、個別仕様書ごとの内訳見積書の提出を求めるものとする。

### 15 その他

- (1) 書類等の作成に用いる用語、通貨及び単位は、日本語、日本通貨、日本の標準時及び計量法（平成4年法律第51号）に定める単位とし、説明文は平易な表現に心がけること。
- (2) 提案は1者につき1提案限りとする。
- (3) 提出後の書類の差し替え及び再提出は認めない。
- (4) 提出書類は返却しない。
- (5) 提出書類等の著作権は、本市に帰属することとする。ただし、本市と契約を締結しなかった提案者が提出した書類の著作権については提案者に帰属するものとする。
- (6) 書類の作成、提出及びその説明、二次審査等に係る費用は参加者の負担とする。
- (7) 本プロポーザルの応募を取り下げる場合は、事由発生後速やかに文書で本市に通知すること。

- (8) 本プロポーザルに係る提出書類は、島田市情報公開条例（平成 17 年島田市条例第 15 号）に基づく公開請求があった場合、原則として公開の対象となる。ただし、公開することで、その者の権利、競争上の地位その他利益を害すると認められる情報は非公開となる場合があるので、この情報に該当すると考える部分がある場合には、あらかじめ文書により申し出ること。なお、本プロポーザルの受託候補者選定前において選定に影響が出るおそれのある情報については、選定後の公開とする。
- (9) 質問への回答並びに、二次審査における受託候補者からの提案及び回答は、島田市窓口受付等包括委託仕様書に含まれるものとする。
- (10) 島田市窓口受付等包括委託仕様書は、本プロポーザルの公告の時点における本業務に対する本市の考えをまとめたものであり、契約締結前に本市と受託候補者の双方が協議の上、内容を確認し変更できるものとする。

## 16 問い合わせ先

島田市行政経営部人事課

〒427-8501 島田市中央町 1 番の 1（島田市役所本庁舎 4 階）

※令和 5 年 10 月 10 日以降は島田市役所本庁舎 3 階

電話：0547-36-7135

Mail：jinji@city.shimada.lg.jp

別表「審査基準表」

【一次審査（書類による形式審査）】

確認項目	確認内容
参加資格	・ 要領 3 の応募者の参加資格要件を満たしているか
提出書類	・ 提出書類に不足がなく、本要領に示した要件を満たしているか
見積価格	・ 見積価格は上限額の範囲内か

【二次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）】

評価項目	評価内容	配点	書類
経営方針	・ 会社の経営理念、管理責任者がその役割を理解しているか	10	A 4 (1 枚以内)
運営実績	・ 業務の受託実績（受託年数、包括的な委託か否か）	20	様式 6
応募動機等	・ 応募した動機及び窓口等の行政サービスの受託姿勢	10	A 4 (1 枚以内)
管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従業員の安定的な確保及び選考方法</li> <li>・ 従業員教育及び研修体制</li> <li>・ 従業員の給与及び福利厚生</li> <li>・ 法令順守の考え方</li> <li>・ 個人情報の保護及び職務上知りえた秘密の漏洩防止に関する考え方</li> <li>・ 窓口における苦情処理</li> <li>・ 現金の管理方法</li> </ul>	105	A 4 (4 枚以内)
実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約締結後から委託業務開始までの流れ（事業者変更に伴う引継ぎ等含む）</li> <li>・ 通常期、繁忙期、閑散期の人員体制</li> <li>・ 責任者・副責任者等の配置体制</li> <li>・ 従業員の変更</li> </ul>	60	A 4 (3 枚以内)
特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 包括委託による業務の効率性</li> <li>・ 事業者と従業員とのコミュニケーション</li> <li>・ 島田市の地域経済への貢献</li> <li>・ その他特筆すべき提案</li> </ul>	65	A 4 (3 枚以内)
見積価格	・ 見積価格がどの程度低く設定されているか	10	様式 8
計		280	—