

佐野市市民課窓口業務委託プロポーザル実施要領

1 業務の内容

(1) 業務名 佐野市市民課窓口業務委託

(2) 業務の目的

市民課窓口業務において、民間事業者の専門的知識、技術、経験及び人材育成力を活かし、業務の最適化を図りながら、効率的かつ効果的に運営することにより、市民満足度の高い窓口サービスの実現を図ることを目的とする。

(3) 評価方式 公募型プロポーザルを行い、提案書等の内容について総合的に評価する。

(4) 業務内容 「佐野市市民課窓口業務委託仕様書」(以下「仕様書」という。)に掲げる業務

(5) 履行場所 佐野市役所 1 階市民課及び当該フロア周辺

(6) 履行期間 契約締結日から令和 8 年 9 月 3 0 日まで。ただし、契約の日から令和 5 年 9 月 3 0 日までは準備期間とする。

2 公募型プロポーザル方式により契約候補者を特定する理由

本業務は、市民課窓口業務に対する理解度や従事者の確保策、個人情報保護に対する取組が非常に重要となる。業務の実施に当たり、質の高い接遇等を実現するため、価格による競争ではなく、事業に対する理解度やリスク対策、市民サービス向上のための方策等、事業者の持つノウハウを最大限活用していく必要があることから、公募型プロポーザル方式により契約候補者を特定するものである。

3 提案限度価格等

(1) 提案限度価格

本業務に関する費用は、286,330,000 円(消費税及び地本消費税相当額を含む)以内とする。但し、各年度にかかる支払いの限度額は、次のとおりとする。(消費税及び地方消費税相当額を含む。)

令和 5 年度 60,280,000 円

令和 6 年度～令和 8 年度(合計) 226,050,000 円

(2) 最低制限価格 無

4 提案参加資格

応募する事業者は、次の条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(同令第 1 6 7 条の 1 第 1 項において準用する場合も含む。)の規定に該当するものでないこと。

(2) 佐野市競争入札参加資格者指名停止要綱(平成 1 7 年佐野市公示第 1 5 4 号)に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。

(3) 令和 5・6 年度佐野市物品等競争入札参加資格者名簿で、「大分類 U(その他の役務の提供)」のうち「小分類 1(人材派遣・研修)」又は「小分類 8(その他の役務の提供)」に登録されている者であること。

- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）の規定により更生手続き開始の申し立てがなされていないこと、または民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により再生手続き開始の申し立てがなされていないこと。ただし、会社更生法の規定による更生計画または民事再生法の規定による再生計画について、裁判所の認可決定を受けた者を除く。

5 提案書を特定するための評価基準

(1) 評価基準

評価項目及び配点は次のとおりとし、100点を満点とする。

評価項目	評価の視点	配点
1 業務実績、理解度	受託経験により業務に精通し、事例が蓄積されているか	10
	自治体の窓口業務の委託について企業として認識が深いのか	5
2 業務体制	事前準備期間の業務が具体的かつ有効であるか	5
	業務を行う上で適切かつ十分な業務従事者が配置されるか	10
	継続的な安定雇用に対する取り組みを行っているか	5
	業務従事者のスキル維持、向上のための取り組みを行っているか	5
3 リスク対策	偽装請負を防止するための体制が整っているか	10
	個人情報漏洩の防止策が有効かつ適当か	10
	苦情への対応方法や防止策が考えられているか	5
	システム障害や自然災害等の重大事故への対応が確立されているか	5
4 特定テーマ	市民サービス向上に向けた取り組みについて (例：待ち時間短縮の工夫、外国人対応、ICTの活用など)	10
5 プレゼンテーション	説明に説得力があるか	5
	質疑応答等が的確で、論理的か	5
6 コスト	見積金額及び積算内訳から次のとおり算出する 評価点＝配点×（提案者の中の最低提案事業費）÷（当該提案者の提案事業費）	10
合 計		100

(2) 順位の確定方法

提案書の特定は、評価項目による評価の結果、評価点数の高い者を最優秀者とする。各者の評価点数は、各委員の点数を合算し、平均した点数とする。最も高い評価点数を獲得した提案者が複数の場合（同点の場合）は、次のアからウの選考過程により最終順位を確定し、最優秀者とする。なお、提案者が1者のみの場合については、基準点を満たした場合に最優秀者とする。

ア (1)「評価基準」の「業務体制」の合計点が最も高い者

イ アに該当する者が複数ある場合は、経費見積額が最も低い者

ウ 上記によりがたい場合は、委員会の協議により決定した者

(3) 基準点

各項目（コストに関する項目を除く）6割以上の得点を有し、かつ、評価点数の70%以上の得点である70点以上とする。

6 本プロポーザルのスケジュール

実施内容	実施時期（令和5年度）
実施手続き開始の公告、説明書の交付	4月 7日（金）
参加表明書の提出期限	4月21日（金）
提案資格確認結果及び提案書の提出要請の通知(予定)	5月12日（金）
質問受付	4月 7日（金）～4月21日（金）
質問回答(予定)	5月12日（金）
提案書の提出期限	6月 9日（金）
プレゼンテーション及び質疑応答(予定)	6月27日（火）
特定・非特定通知書の通知	7月上旬
契約締結（予定）	8月 1日（火）

7 プロポーザルの事務手順

(1) 参加表明書の作成様式、記載上の留意事項及び問合せ先

ア 参加表明書の作成様式

(ア) 参加表明書（別記様式第1号）

(イ) 参加資格要件確認表（別記様式第2号）

(ウ) 提案企業概要調書（別記様式第3号）

イ 記載上の留意事項

(ア) 各様式に記載している事項に注意し、必要に応じ指示する資料を添付すること

(イ) 実績については、過去5年以内の同種または類似の業務実績を記入すること

ウ 問合せ先（担当課）

〒327-8501 栃木県佐野市高砂町1番地

佐野市市民生活部市民課届出証明係（担当 川村、亀田）

TEL 0283-20-3016(直通)

FAX 0283-20-8160

e-mail : shiminka@city.sano.lg.jp

※参加表明に関する質問については、電子メールにより問い合わせすること。

(2) 参加表明書の提出期限及び提出方法

ア 提出期限 令和5年4月21日(金)午後5時15分まで(必着)

イ 提出場所 7(1)ウに同じ。

ウ 提出方法 持参または郵送とする。郵送で提出する場合は、「書留」、「簡易書留」、「特定記録」のいずれかの方法によるものとし、メール便は不可とする。持参による場合は、「佐野市の休日进行を定める条例」に規定する休日(以下「休日」という。)を除く、午前8時30分から午後5時15分までに提出すること。

エ 提出部数 参加表明書等の提出部数は、正1部、副10部とする。なお、貸借対照表、損益計算書、利益処分計算書、契約書の写しを、正に1部添付すること。

(3) 提案書提出者の選定及び非選定に関する事項

参加表明書の添付書類により、本プロポーザルの提案資格を満たす者であるかを確認し、その結果を次のとおり通知する。

ア 確認を行った結果、提案書の提出者として認められた者に対しては、提案書の提出者に選定された旨とプロポーザル参加要請を書面により通知する。

イ 提案書の提出者として選定されなかった者に対しては、選定されなかった旨を書面により通知する。

ウ 上記イの通知を受けた者は、通知をした日の翌日から起算して7日(休日を含まない。)以内に、書面により、非選定理由について説明を求めることができる。なお、説明請求の受付場所及び受付時間は以下のとおり。

(ア) 受付場所 7(1)ウに同じ。

(イ) 受付時間 午前8時30分から午後5時15分まで(休日を除く)

エ 上記の回答は、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して10日(休日を含まない。)以内に書面により行う。

オ 参加表明書提出後、参加を辞退するときは、辞退届を提出すること。提出期限までに提案書の提出がない場合については、参加を辞退したものとみなす。

(4) 提案書の作成様式、記載上の留意事項及びその問合せ先

ア 提案書(別記様式第4号)

表紙、目次及びページ番号を付すほか、別添仕様書に基づき、次に掲げる事項に対して提案書を作成すること。

(ア) 業務の実施方針及び提案内容等

(任意様式：A4版) 表紙目次を除く10ページ以内

別紙仕様書に記載する業務を遂行するための具体的な手法等を記載すること。「業務の目的」達成のために必要な事項について、追加提案も可能。

(イ) 業務従事者の配置に対する提案

(任意様式：A4版) 3ページ以内

提案内容のうち「業務従事者の配置」については、本提案において、特に重要な観点としているため、内容等を分かりやすく記載すること。

(ウ) リスク対策に対する提案

(任意様式：A4版) 3ページ以内

偽装請負防止、個人情報保護の取組等について具体的な手法等を記載すること。

(エ) 特定テーマに対する提案

(任意様式：A4版) 3ページ以内

市民サービス向上に対する取組(例：待ち時間短縮、外国人対応、ICTの活用など)について具体的な手法等を記載すること。

(オ) スケジュール案(任意様式：A4版) 2ページ以内

本業務スケジュール案を、準備期間も含め提示すること。

(カ) 業務の見積書及び見積内訳書(任意様式)

本業務に係る見積書(内訳含む)を作成すること。ただし、提案限度額を超えることはできない。

イ 記載上の留意事項

(ア) 各様式に記載している事項に注意し、必要に応じ指示する資料を添付すること。

(イ) 実績については、過去5年以内の同種または類似の業務実績を記入すること。

(ウ) 当該業務の評価項目に照らし、提案書は可能な限り簡素でわかりやすいものとし、頁数の制限等を守ること。

(エ) 見積書等は事業を運営する上で必要となる、人件費・消耗品費等、支出内容が判断できる情報を具体的に示すこと。

ウ 問合せ先 7(1)ウに同じ。

(5) 提案書の提出期限及び提出方法

ア 提出期限 令和5年6月9日(金)午後5時15分まで(必着)

イ 提出場所 7(1)ウに同じ。

ウ 提出方法 持参または郵送とする。郵送で提出する場合は、「書留」、「簡易書留」、「特定記録」のいずれかの方法によるものとし、メール便は不可とする。持参による場合は、休日を除く、午前8時30分から午後5時15分までに提出すること。なお、提出後の差し替え、追加はできないものとする。

エ 提出部数 提案書等の提出部数は、正1部、副10部とする。なお、別記様式第4号及び添付書類は、正に1部添付すること。

また、任意様式については「A4版」横書き上綴じを基本とし、図表等を使用する場合において、A4版2枚分として「A3版」を使用するときには、折り綴じること。

オ 提出書等の作成及び提出上の留意事項

(ア) 提出された提案書等は、提案者に無断で使用しない。ただし、候補者の選定を行う作業に必要な範囲においては複製する。

(イ) 提出された提案書等は、提出後において内容の変更は認めない。

(6) 要領及び仕様書等に対する質問の受付期間、提出方法、提出場所及びその回答方法

ア 質問の内容

質問の内容は、本要領及び仕様書の内容及び提案書の作成に係るもの等とし、評価及び審査に係る質問は一切受け付けない。

イ 受付期間

公告の日から令和5年4月21日（金）午後5時15分まで（必着）

ウ 提出方法

（ア）質問・質問回答書（別記様式第5号）を用いること。

（イ）持参又は郵送、FAXもしくは電子メールにより提出するものとし、電子メール以外の方法で提出した場合は、同内容を電子メールに添付して送付すること。

（ウ）持参による場合は、休日を除く午前8時30分から午後5時15分までに提出すること。

（エ）電話による問合せは受け付けない。

エ 受付場所 7(1)ウに同じ。

オ 回答方法

回答は、令和5年5月12日（金）（予定）までに、市ホームページに掲載する。

(7) プレゼンテーション及び質疑応答

ア 日時 令和5年6月27日（火）

※詳細な日時等については、「提案書の提出者の選定等通知」により連絡する。

イ 場所 佐野市役所会議室

ウ 実施方法

（ア）プレゼンテーションは20分、質疑応答は10分、合計30分を目安とする。

（イ）プレゼンテーションは非公開とする。

（ウ）プレゼンテーションの実施方法は、自由形式とし、電子機器を利用して行うことを可とする。（必要機材のうち、スクリーン及びプロジェクターは本市が用意する。その他パソコン等は各自持参すること。）

（エ）プレゼンテーション実施の際に、提案書提出時に提出していない新たな資料を提出することはできないものとする。

（オ）プレゼンテーションの参加者は、業務主任者及び機器操作者を含む5名までとし、プレゼンテーション審査説明員一覧（別記様式第6号）により参加者の役職及び氏名を提案書提出時に届け出るものとする。

（カ）プレゼンテーション当日に、指定された場所、時刻に来ない場合は、辞退したものとみなす。

(8) 提案書の特定及び非特定に関する事項

提案書、プレゼンテーション等により提案内容を評価し、その結果を次のとおり通知する。

ア 提出された提案書が最優秀となった者に対し、提案書が特定された旨を書面により通知する。

イ 提出された提案書が特定されなかった者に対しては、特定されなかった旨を書面により通知する。

ウ 上記イの通知を受けた者は、通知をした日の翌日から起算して7日(休日を含まない。)以内に、書面により、市長に対して非特定理由について説明を求めることができる。なお、説明請求の受付場所及び受付時間は以下のとおり。

(ア) 受付場所 7(1)ウに同じ。

(イ) 受付時間 午前8時30分から午後5時15分まで(休日を除く)

エ 上記ウの回答は、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して10日(休日を含まない。)以内に書面により行う。

(9) 契約等に関する事項

ア 契約候補者の特定

本プロポーザルにおいて特定した最優秀者を、本業務委託契約に係る随意契約の相手方として特定するとともに、業務の仕様内容を協議し、業務の発注が整った段階で、本市財務規則に定める手続きにより契約を締結する。

ただし、次のいずれかに該当し、最優秀者から見積徴取及び業務委託契約が締結できない場合には、次点者を契約の相手方として再特定するものとする。

(ア) 最優秀者が、地方自治法施行令第167条の4に該当することとなったとき

(イ) 最優秀者が、佐野市から業務委託に係る指名停止を受けることとなったとき

(ウ) 最優秀者が、特定後に本要領に掲げる失格事項に該当して失格となったとき

(エ) 最優秀者との協議の結果、契約締結ができなかったとき

(オ) 最優秀者が本業務委託契約の締結を辞退したとき

(カ) その他の理由により最優秀者と業務委託契約の締結が不可能となったとき

イ 委託契約金額

委託契約金額は、特定された提案内容・見積額を基に細部について、市と打合せを行い、予算の範囲内で受注業務内容及び契約金額を決定する。

また、支払いは毎月払いとし、契約保証金は免除する。

(10) 参加者の失格

参加者が次のいずれかに該当した場合には、その者の提出した参加表明書及び提案書等を無効とし、本プロポーザルへの参加資格を失うこととする。

ア 提案書等が提出期限までに提出されない場合

イ 提出書類に虚偽の記載があった場合

ウ 本要領4に定める資格要件を満たしていない、もしくは満たすことができなくなった場合

エ その他本要領の定めに反した場合

オ 本件に関して不正あるいは公平さを欠く行為等があった場合

(11) その他の留意事項

ア 本プロポーザルに係る提案内容の評価及び契約候補者の特定は、「佐野市市民課窓口業務委託提案者選定審査委員会」において行う。

イ 提出期限までに参加表明書を提出しない者及び提案書の提出者に選定された旨の通知を受けなかった者は、提案書を提出することができないものとする。

ウ 参加表明書及び提案書の作成及び提出等に関する費用は、提出者の負担とする。

- エ 参加表明書及び提案書に虚偽の記載をした場合は、参加表明書及び提案書を無効とするとともに、虚偽の記載をした者に対して指名停止措置を行うことがある。
- オ 提出された提案書等は返却しない。
- カ 本プロポーザルにおける評価結果は公表するものとする。公表する内容は、プロポーザル参加者名、特定された者の名称及び住所、総合評価点とする。
- キ 提案書に記載した予定技術者は、病気、死亡、退職等のきわめて特別な場合を除き、変更できないものとする。
- ク 本要領に定めのない事項に疑義が生じた場合は、協議により定める。