

佐野市市民課窓口業務委託プロポーザル実施説明書

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します。

(3) 業務内容

別紙「佐野市市民課窓口業務委託仕様書」（以下、「仕様書」という。）を参照してください。

(4) 履行場所

佐野市役所 1 階市民課及び当該フロア周辺

(5) 履行期間

契約締結日から令和 11 年 9 月 30 日までとします。

ただし、契約締結日から令和 8 年 9 月 30 日までは準備期間とします。

(6) 提案限度価格 326,809 千円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

※この金額は契約時の予定価格を示すものではなく、企画内容の規模を示すためのものです。ただし、見積書を提出する際は、提案限度価格を超えることはできません。

(7) 業務実施上の条件

- ① 本業務を遂行するに当たり、必要とされる関係法令（法律、政令、条例、規則、規程等）を遵守するものとします。
- ② 委託業務に支障が生じぬよう、自らの費用負担により体制を整備するとともに、常にこれに対処できるよう十分な人員（責任者等）を配置するものとします。
- ③ その他業務に必要な事項は、仕様書によるものとします。

2 提案書提出者に要求される資格要件

(1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4（同令第 167 条の 11 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 7・8 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) 以下のいずれかの認証を公告日時点において取得していること。

- ① プライバシーマーク
- ② ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001

3 選定スケジュール

実施内容	実施時期（令和8年度）
実施手続き開始の公告、説明書の交付	4月17日（金）
質問受付	4月17日（金）～4月30日（木）
参加表明書の提出期限	4月30日（木）
質問回答（予定）	5月15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15日（金）
提案書の提出期限	6月12日（金）
プレゼンテーション及び質疑応答（予定）	6月下旬
特定・非特定通知書の通知	7月中旬
契約締結	8月上旬

4 参加表明書の作成様式、記載上の留意事項及び問合せ先

(1) 参加表明書の作成様式

- ① 参加表明書（別記様式第1号）
- ② 参加資格要件確認表（別記様式第2号）
- ③ 提案企業概要調書（別記様式第3号）
- ④ 公告日以降に発行された直前一年間の国税（消費税も含む）及び地方税の納税証明書（写しも可）

所得税又は、法人税、法人市民税、固定資産税、法人事業税、消費税及び地方消費税のほか、義務付けられている租税を滞納していないことがわかるものをお願いします。

※複数税目を1つの証明書にまとめることができるものは1通でも構いません。

(2) 記載上の留意事項

- ① 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してください。
- ② 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してください。

(3) 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 中静、鳥谷、早川）

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、電子メールによりお問い合わせください。

5 参加表明書の提出期限及び提出方法

- (1) 提出期限 令和8年4月30日(木)午後5時15分まで(必着)
- (2) 提出場所 4(3)に同じ
- (3) 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」、「配達記録」のいずれかの方法によるものとし、メール便は不可とします。持参による場合は、「佐野市の休日を定める条例」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分までに提出してください。
- (4) 提出部数 提出部数は、参加表明書、参加資格要件確認表及び納税証明書は正1部、提案企業概要調書は正1部・副15部とします。なお、貸借対照表、損益計算書、利益処分計算書、過去に契約した地方公共団体との契約書の頭紙の写しと業務内容が分かる仕様書等の写しを、正に1部添付してください。

6 提案書の提出を選定するための基準

提案書の提出を選定するための評価事項は次のとおりです。なお、資格要件については、全て満たす場合に資格ありとし、提案書の評価には加点しません。満たさないものがある場合は選定しません。

評価要件	評価事項
1 資格要件	当該業務において設定された提案書の提出者に要求される資格要件を満たしているか否か
2 企業の特徴、経営状況	当該業務に取り組む姿勢、強み等があるか 当該業務に取り組むことが可能な経営状況にあるか
3 同種又は類似業務の実績	設定した業務分野に対して実績があるか

7 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します。

- (1) 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します。
- (2) 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します。
- (3) 上記(2)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ます。なお、説明請求の受付場所及び受付時間は以下のとおりです。
 - ① 受付場所 4(3)に同じ
 - ② 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。)
- (4) 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います。
- (5) 参加表明書提出後、参加を辞退するときは、辞退届を提出してください。また、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します。

8 提案書の作成様式、記載上の留意事項及びその問合せ先

(1) 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、別紙仕様書に基づき、次に掲げる事項に対して提案書を作成してください。

① 業務実績、理解度

（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してください。「業務の目的」達成のために必要な事項について、追加提案も可能とします。

② 業務従事者の配置に対する提案

（任意様式：A4版）5ページ以内

本業務における「業務従事者の配置計画」は、市民サービスの質と直結する極めて重要な要素であるため、以下の観点から具体的に記載してください。

(i) 効率的かつ安定的な人員配置計画

市が提示する業務量に対し、窓口の待ち時間短縮とコストの最適化を両立させた配置計画を提示してください。提案にあたっては、フルタイム及びパートタイム従業員の構成、及び年間・月間等の「総投入労働時間（人・時）」を明記し、適正なローテーション案を示してください。

(ii) 業務変動への柔軟な対応力（マルチタスク化）

繁忙期、欠員発生時、及び将来的な開庁時間の変更等に柔軟に対応できる体制を提案してください。特に、所属する班の枠組みを越えて相互に応援が行える「マルチタスク化」に向けた具体的な教育・研修計画や、限られた人員で最大限のパフォーマンスを発揮するための組織管理手法について、具体策を記載してください。

③ 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してください。

④ 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について具体的な手法等を記載してください。

⑤ 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してください。

⑥ 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を次のとおり項目ごとに内訳も含めて作成してください。ただし、提案限度額を超えることはできません。

【1】 契約締結日から令和8年9月30日までの準備期間の分

【2】 令和8年10月1日から令和9年3月31日までの分

【3】 令和9年4月1日から令和10年3月31日までの分

【4】 令和10年4月1日から令和11年3月31日までの分

【5】 令和11年4月1日から同年9月30日までの分

※見積書作成上の注意

(i) 見積額の算定にあたっては、将来（契約期間中）の労務費や物価変動等の諸情勢を勘案した適切な価格を年度ごとに提示してください。

また、人件費については年度ごとに上昇率を明確に記載してください。

(ii) 見積内訳書には、年度ごとに平日・延長窓口・日曜開庁等の区分ごとに、積算の基礎となる「時間当たりの単価」または「業務単価」を明記してください。

(2) 記載上の留意事項

- ① 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してください。
- ② 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してください。
- ③ 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、頁数の制限等を守ってください。
- ④ 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してください。

⑤ 提案書の匿名化

本プロポーザルにおいては、評価の公平性および客観性を確保するため、提案書において、提案事業者を特定できる情報の記載および表現を禁止します。

具体的には、以下の事項に留意してください。

ア. 提案書には、会社名、ロゴ、所在地、代表者名その他事業者を特定できる情報を記載しないでください。

イ. 提案内容から特定の事業者が推測されるおそれがある場合は、表現を工夫してください。

(3) 問合せ先 4 (3) に同じ

9 提案書の提出期限及び提出方法

(1) 提出期限 令和8年6月12日（金）午後5時15分まで（必着）

(2) 提出場所 4(3)に同じ

(3) 提出方法 持参とし、その他の方法による提出は一切認めません。なお、提出後の差し替え、追加はできないものとします。

(4) 提出部数 提案書等の提出部数は、8(1)の①から⑥までを正1部、副15部とします。なお、別記様式第4号及び添付書類は、正に1部添付してください。

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、折り綴じてください。

(5) 提案書等の作成及び提出上の留意事項

- ① 提出された提案書等は、提案者に無断で使用しません。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します。
- ② 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ません。

10 説明書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

(1) 質問の内容

質問の内容は、本説明書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ません。

(2) 受付期間

公告の日から令和8年4月30日（木）午後5時15分まで（必着）

(3) 提出方法

- ① 質問・質問回答書（別記様式第5号）を用いてください。
- ② 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してください。
- ③ 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分までに提出してください。
- ④ 電話による問合せは受け付けしません。

(4) 受付場所 4(3)に同じ

(5) 回答方法

回答は、令和8年5月15日（金）までに、市ホームページに掲載予定です。

11 プレゼンテーション及び質疑応答

(1) 日時 令和8年6月下旬（予定）

※詳細な日時等については、「提案書の提出者の選定等通知」により連絡します。

(2) 場所 佐野市役所会議室（予定）

(3) 実施方法

- ① プレゼンテーションは20分、質疑応答は10分、合計30分を目安とします。
- ② プレゼンテーションは非公開とします。
- ③ 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は可とします。（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します。その他パソコン等は各自持参してください。）
- ④ 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します。
- ⑤ プレゼンテーションの参加者は、現場の統括責任予定者を含む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します。
- ⑥ 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します。
- ⑦ プレゼンテーションにおける匿名化
 - ア. プレゼンテーションは、事業者名を伏せた状態で実施します。
 - イ. 説明時においても、会社名や固有名詞の発言を禁止します。
 - ウ. 質疑応答においても、事業者を特定する質問および回答は行わないものとします。

12 提案書を特定するための基準

提案書を特定するための評価基準は次のとおりです。

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切か	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組について	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

13 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します。

- (1) 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します。
- (2) 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します。
- (3) 上記(2)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ます。なお、説明請求の受付場所及び受付時間は以下のとおりです。
 - ① 受付場所 4(3)に同じ
 - ② 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）
- (4) 上記(3)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います。

14 契約等に関する事項

(1) 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します。

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します。

- ① 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。
- ② 最優秀者が、本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。
- ③ 最優秀者が、特定後に本説明書に掲げる失格事項に該当して失格となったとき。
- ④ 最優秀者との協議の結果、契約締結ができなかったとき。
- ⑤ 最優秀者が、本業務委託契約の締結を辞退したとき。
- ⑥ 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。

(2) 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、本市と打合せを行い、予算の範囲内で受注業務内容及び契約金額を決定します。

また、支払いは毎月完了払いとし、契約保証金は免除とします。

15 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します。

- (1) 提案書等が提出期限までに提出されない場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (3) 本説明書2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
- (4) その他本説明書の定めに反した場合
- (5) 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

16 その他の留意事項

- (1) 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評価委員会」において行います。
- (2) 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します。
- (3) 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、提出者の負担とします。
- (4) 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ります。
- (5) 提出された提案書等は返却しません。
- (6) 本プロポーザルにおける評価結果は公表するものとします。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、総合評価点とします。
- (7) 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

きないものとしします。

- (8) 見積額の算定にあたっては、将来（契約期間中）の労務費や物価変動等の諸情勢を勘案した適切な価格を年度ごとに提示してください。
- (9) 業務内容に変更が生じた場合の委託料の増減額については、契約締結時に提出された見積内訳（単価）を基礎として、精算することに同意するものとしします。
- (10) 労務費の上昇、経済情勢の変動等による費用の増加については、原則として受託者の経営努力により対応するものとし、市側の事由によらない委託料の増額請求は協議の上、決定します。受託者は、これら一切のリスクを考慮した上で、見積金額を提示するものとしします。