

山鹿市市民課窓口業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領

1 業務概要

- (1) 目的 本業務は、山鹿市市民課の窓口における各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の効率化及び市民サービスの向上を図ることを目的とします。
- (2) 業務名 山鹿市市民課窓口業務委託
- (3) 業務内容 山鹿市市民課窓口業務委託仕様書（別紙）のとおり
- (4) 業務期間 令和6年10月1日から令和9年9月30日まで。ただし、契約締結の日から令和6年9月30日までは、業務を履行するための準備及び引継期間とします。

2 業務に要する費用（見積限度額）

業務に係る委託料の上限額（合計）は、127,260,000円（税込み）とし、各年度の委託料の上限額は、次の表に示す額とし、超過した場合は失格とします。

年 度	委 託 料 の 上 限 額
令和6年度	21,210,000円（消費税10%含む）
令和7年度	42,420,000円（消費税10%含む）
令和8年度	42,420,000円（消費税10%含む）
令和9年度	21,210,000円（消費税10%含む）
合 計	127,260,000円（消費税10%含む）

注）委託料はプロポーザルによる提案内容を踏まえ、本市と協議の上、契約により確定するので、提案時の見積額がそのまま委託料になるものではありません。

3 参加資格

次に掲げる要件を全て満たす者とします。

- (1) 法人であること。
- (2) 共同企業体でないこと。
- (3) 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こと。
- (4) 本市に、市工事等の一般競争入札（指名競争）入札参加資格審査申請書（以下「指名願」という。）を提出し、資格者名簿に登録されていること。
- (5) 本市から山鹿市物品購入契約等に係る入札等の参加資格審査要綱（平成22年山鹿市告示第111号）第7条第1項の規定に基づく資格取消を受けていないこと。
- (6) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立て、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及びその開始

決定又は破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続開始の申立て及びその開始決定がされていないこと。

- (7) 山鹿市工事等契約に係る指名停止等の措置要綱（平成17年山鹿市告示第122号）第2条又は第3条の規定による指名停止処分を受けていないこと。
- (8) 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でないこと。
- (9) 山鹿市が行う契約等からの暴力団等排除に関する措置要綱（平成25年山鹿市告示第83号）に基づく入札参加排除措置を受けていないこと。
- (10) 国税及び地方税に滞納がないこと。
- (11) 労働関係法令に違反し、官公署から摘発又は勧告等を受けていないこと。
- (12) プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。
- (13) 平成31年4月1日（契約期間内を含む。）以降に、自治体窓口業務（各種証明書交付、住民異動届受付、一般旅券発給、郵送請求等）の受託実績（人材派遣契約を除く。）があること。
- (14) 熊本県内に本店、支店又は営業所等を有していること。
- (15) 賠償責任保険に加入若しくは加入予定であること。

4 説明会

- (1) 開催日時：令和6年5月1日（水）午後2時00分～午後3時30分
- (2) 開催場所：山鹿市役所 301会議室

5 質問の受付及び回答

プロポーザルに関する質問及び回答方法については、以下のとおりとします。

- (1) 提出期限：令和6年5月10日（金）午後5時00分まで（必着）
- (2) 提出方法：別添の質問書（様式1）により、メールにて提出ください。
メールアドレス：shimin@city.yamaga.kumamoto.jp
※メール以外の方法で提出された質問に対しては回答しません。
- (3) 回答日：令和6年5月17日（金）午後5時00分まで
- (4) 回答方法：市公式ホームページ掲載による回答。

なお、質問への回答をもって、実施要領及び仕様書の修正とします。

6 企画提案書等の作成及び提出

参加資格要件をすべて満たし、プロポーザルへの参加を希望する者は、次に掲げる書類を提出すること。

- (1) 提出書類
 - ア 山鹿市市民課窓口業務委託プロポーザル参加申込書（様式2）
 - イ 企画提案書（任意様式。別紙評価基準及び仕様書参照）
 - ウ 見積書及び見積内訳書（任意様式。各年度分）

- エ 会社概要関係書類（所在地、資本金、事業内容、社歴等が確認できるもの。）
- オ プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていることが確認できるもの
- カ 自治体窓口業務の受託実績（業務内容）が確認できるもの（平成31年度～令和5年度）
- キ 国税、地方税に未納がないことの証明書
- ク 商業登記事項証明書
- ケ 就業規則（賃金規程等の付属規程を含む。）（写）
- コ 時間外労働・休日労働に関する協定届（写）
- サ 社会保険適用通知書（写）又は直近の被保険者報酬月額算定基礎届（写）
- シ 賠償責任保険加入（予定）状況等の補償内容が分かる書類の写し

(2) 提出部数

正本：1部 副本：9部（副本は複写可）

(3) 作成要領

ア 企画提案書（上記(1)イ）の書式

(ア) A4横書き表示とし、ページ番号を付番ください。

(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、用紙の左辺で綴じてください。

(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てください。

項 目		記 載 内 容
1	業務実績	3ページ6(1)提出書類カの自治体窓口業務の受託実績(業務内容)が確認できるものの概要を記載すること。 3ページ6(1)提出書類カの自治体窓口業務の受託実績(業務内容)が確認できるものでは、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	業務従事者の採用方針及び雇用保障について(山鹿市内在住者割合等)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。
	業務従事者配置計画	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。 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	業務別配置人員数、業務従事者の急な欠員や繁忙期等の人員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 （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） その他スキル維持のための取組みについて
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、漏洩防止策等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ぎ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 受託実績（3ページ6(1)カ）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。また、確認できる契約書の写しを添付すること。

(4) 提出期限等

ア 提出期限：令和6年5月23日（木）午後5時まで（必着）

イ 提出先：末尾記載の問合せ先

ウ 提出方法：持参に限ります。

7 審査方法

プロポーザルの審査は以下のとおりとする。

提出された書類を下記8で示す審査基準に基づいて審査し、高い評価を得た提案者を選考します。ただし、プロポーザルの提案者が少数である場合は、第1次審査を省略し、第2次審査において提出書類の審査及びヒアリング等を実施できるものと

します。

(1) 第1次審査（書類審査）

提案者が4者以上のときは、提出書類による1次審査を行い、上位3者を参加者として選定します。（令和6年5月下旬審査予定）

提案者が3者以下のときは、1次審査は実施せずに2次審査を行います。

ア 審査方法

山鹿市市民課窓口業務委託業者審査委員会において、別紙評価基準に基づき審査します。

評価基準の評価項目「9プレゼンテーション」の部分を除き評価します。

イ 結果通知

審査結果は、全ての提案者に結果の如何にかかわらず、通知します。

ウ その他

結果の経緯及び審査内容に関しての問合せには応じません。また、審査結果に対する異議申出は受け付けません。

(2) 第2次審査（ヒアリング等による最終審査）

第1次審査により選考された者に対し企画提案についてヒアリング等を実施し、下記8で示す審査基準に基づいて再評価し、最も優れている提案を特定します。

第1次審査にて選定された者は、2次審査として提案プレゼンテーションを実施します。2次審査は、下記の日時及び場所のとおりであり、詳細については、1次審査の結果通知によるものとします。

なお、2次審査において、1次審査における提案内容と著しく異なる事実が判明した場合は、失格又は減点することがあります。

ア 提案プレゼンテーション実施概要

(ア) 日時 令和6年6月25日（火）（予定）

(イ) 場所 山鹿市役所（当市指定場所）

(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

・山鹿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、山鹿市が準備します。

その他、必要な機器は、提案者が準備することとします。

イ 審査方法

山鹿市市民課窓口業務委託業者審査委員会において、別に定めるプロポーザル評価基準に基づき評価基準の1から9について審査し、総評価点が最も高い提案者を候補者として選定します。プレゼンテーションの内容により、評価基準の評価項目1から8については再評価するものとします。

なお、最高得点者が複数となった場合には、見積額を除いた項目の合計評価点が最も高い者の提案を採用することとし、その合計評価点も同点である場合には、くじ引きにより候補者として選定することとします。

又、提案者が1者のみの場合であってもプロポーザルは実施しますが、最低基準点（総得点の6割（432点））に満たないときは選定しません。

ウ 結果通知

審査結果については、1次審査及び2次審査を実施したすべての事業者に書面にて通知するとともに、委託先として選定された事業者を山鹿市のホームページに掲載します。なお、事業者からの審査結果に関する情報の開示については、事業者の自己情報についてのみ対象となります。

エ 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合せには応じません。また、審査結果に対する異議申出は受け付けません。

8 審査基準及び配点

「山鹿市市民課窓口業務委託プロポーザル評価基準」に基づき、山鹿市市民課窓口業務委託業者審査委員会の委員毎の評価点の合計を総評価点とします。

(1) 提案評価点

評価項目配点は、10点又は5点の項目があります。ただし、評価項目8の見積額評価点を除きます。

評価項目毎の評価は、5段階評価とし、各段階の配点は、以下のとおりとします。

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「山鹿市市民課窓口業務委託プロポーザル評価基準」評価項目8の見積額評価点は、以下の方法で算出します。

$$(\text{最も安価な事業者の見積額}) \div (\text{当該事業者の見積額}) \times 20$$

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位で四捨五入します。

(3) 最低基準点

2次審査において、総評価点のうち提案評価点の満点（720点）の6割（432点）を最低基準点とします。

9 日程

公示（市ホームページ掲載）	令和6年4月22日（月）
仕様書等説明会	令和6年5月 1日（水）
質問受付締切	令和6年5月10日（金）午後5時まで
質問回答	令和6年5月17日（金）午後5時まで
参加申込書等受付締切	令和6年5月23日（木）午後5時まで
1次審査（書類審査）	令和6年5月下旬
1次審査結果通知	令和6年5月下旬
2次審査（提案プレゼンテーション）	令和6年6月25日（火）（予定）
2次審査結果通知	令和6年6月下旬（予定）
委託契約締結	令和6年7月上旬（予定）
業務開始	令和6年10月1日（火）

10 失格事項

本プロポーザルの提案者若しくは提出された提案書が、次のいずれかに該当する場合は、その提案を失格とします。

- (1) 提案書の提出方法、提出先、提出期限に適合しないもの
- (2) 提案書の作成要領に適合しないもの
- (3) 提案書等提出期限後に見積書内の金額に訂正を行ったもの
- (4) 提案プレゼンテーションに出席しなかったもの
- (5) 虚偽の申請を行い、提案資格を得たもの
- (6) 見積書の金額が、「2業務に要する費用（見積限度額）」の表中各年度の委託料の限度額を超過したもの

11 契約

- (1) 選定された事業者は、本市と仕様及び価格等を協議の上、本市の内部手続を経て業務を依頼する相手方として決定します。
- (2) 受託候補者特定後、随意契約に係る協議を行い、協議が整い次第、速やかに随意契約の手続きを行うものとします。

なお、その際には、特定された者は改めて見積書を提出するものとします。

- (3) 契約の締結に際し、提出書類の記載内容に虚偽の内容があった場合、あるいは提案内容に実現できない内容が含まれていたことが判明した場合は契約締結をしないことがあるほか、本市が被った損害について損害賠償を求める場合があります。
- (4) 受託者は、契約保証金の納付又は履行保証保険への加入を行うこととします。
 - 契約保証金の納付をする場合
契約金額の100分の10に相当する額以上を納付するものとします。
 - 履行保証保険の契約をする場合
契約金額の100分の10に相当する額以上を保証金額として保険会社との間に本市を被保険者とする履行保証保険契約を締結するものとします。

12 その他の留意事項

- (1) 提出期限以降における書類の差し替え及び再提出は認めません。
- (2) 提出書類に虚偽の記載をした場合は、提出書類を無効とするとともに、指名停止措置を行うことがあります。
- (3) 提出書類は返却しないととも、無断で使用しません。なお、作業に必要な範囲において複製することがあります。
- (4) 書類の作成、提出及びその説明にかかる費用は、提出者の負担とします。
- (5) 審査の公平性を害する行為を行った者は失格とします。
- (6) 電子メール等の通信事故について、山鹿市はいかなる責任も負いません。
- (7) 山鹿市情報公開条例に基づく開示請求があった場合は、原則として開示の対象文書となります。ただし、事業を営むうえで、競争上又は事業運営上の地位その他正当な利益を害すると認められる情報は不開示となる場合がありますので、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てください。

なお、本プロポーザルの受託候補者特定前において、特定に影響が出るおそれがある情報については特定後の開示とします。

13 担当部署（提出・問合せ先）

所在地	〒861-0592 熊本県山鹿市山鹿987番地3
担当部署	山鹿市役所 市民部市民課
担当者	中満、徳永
電話番号	0968-43-1169
FAX番号	0968-42-1009
電子メール	shimin@city.yamaga.kumamoto.jp

様式 1

山鹿市市民課窓口業務委託プロポーザル質問書

(宛先) 山鹿市長

山鹿市市民課窓口業務委託プロポーザルに関し、以下のとおり質問します。

事業者名		質問者	
電話番号		F A X 番号	
メールアドレス			
質問内容			

※ 担当部署のメールアドレス (shimin@city.yamaga.kumamoto.jp) 宛に電子メールに添付して提出してください。

令和 年 月 日

(宛先) 山鹿市長

所在地

商号

代表者氏名

㊞

山鹿市市民課窓口業務委託プロポーザル参加申込書

山鹿市市民課窓口業務委託プロポーザルについて、実施要領等を十分理解し、その内容について承諾の上参加したいので、下記書類を添えて申し込みます。

なお、実施要領に定められた参加資格要件等を満たすとともに、提出書類の記載事項が事実と相違ないことを誓約します。

記

- 企画提案書
- 見積書及び見積内訳書
- 会社概要関係書類（プライバシーマーク等関係を含む）
- 自治体窓口業務の受託実績（業務内容）が確認できるもの
- 国税、地方税に未納がないことの証明書
- 商業登記事項証明書
- 就業規則（写）
- 時間外労働、休日労働に関する協定届（写）
- 社会保険適用通知書（写）又は直近の被保険者報酬月額算定基礎届（写）
- 賠償責任保険加入（予定）状況等の補償内容が分かる書類の写し

担当者役職	
担当者氏名	
連絡先電話番号	
連絡用電子メール	

山鹿市市民課窓口業務委託プロポーザル評価基準

評価項目		配点	評価基準
1	業務実績	10	・過去5年間における窓口業務の実績があるか。
2	サービス向上、事務効率化等	10	・市民サービス向上、事務効率化に向けた取組、実施体制が確立されているか。
3	採用方針、雇用保障	5	・窓口業務を行う上で業務従事者の質の確保が図られているか。
		5	・業務従事者の雇用条件や福利厚生等の処遇面について配慮がされているか。
		10	・市内に在住している者の雇用に配慮がなされているか。
4	組織体制、管理責任者	10	・管理責任者等を通じ絶えず受託者と連絡が取れる体制が確立しているか。
			・管理責任者等が的確に配置職員を把握し業務従事者と連絡が取れる体制が確立しているか。
	業務従事者配置計画	10	・窓口業務を行う上で管理責任者を配置した指揮命令系統が確立されているか。
			・適切かつ十分な業務従事者が配置されるか。
			・契約期間内において実務に精通した業務従事者が配置されるか。
	人員体制	5	・急な欠員が生じた場合、繁忙期等業務に支障を来さない体制が確立しているか。
5	研修体制	10	・業務従事者に対する住民基本台帳法、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に関する研修体制が確立しているか。
			・業務従事者の接遇に関する知識技能向上のための研修体制が確立しているか。
			・業務従事者のスキル維持のための取組が確立しているか。

6	リスクマネジメント	10	・窓口業務遂行中の苦情・トラブルへの対応策が示されているか。
			・事故等が発生した場合の賠償責任能力が担保されているか(人、物、情報に対する賠償責任能力)
			・本業務におけるセキュリティリスクについて適切に認識しており、漏洩防止等に対する対応策が示されているか。 ・業務従事者への情報セキュリティに関する知識技能向上のための研修体制が確立しているか。
7	事前準備及び後任受託者への事務引継	5	・業務引継等の事前準備体制、後任受任者への事務引継体制が確立しているか。
8	見積額	20	・見積価格の評価
9	プレゼンテーション	5	・事業参入にあたっての意欲が感じられるか。
		5	・本業務委託提案に関し、的確かつ簡潔に説明が行われているか。 ・説明又は回答が企画提案書を補完するものとなっているか。
	合計	120	

120点×審査員6人＝720点を総得点とする。