（仮称）アスパ高砂市民サービスコーナー窓口業務委託

プロポーザル実施要領

１　業務名

　　（仮称）アスパ高砂市民サービスコーナー窓口業務委託

２　業務の目的

　　この業務は、窓口業務の一部を民間委託することにより、民間事業者の持つ専門的な知識や経験、人材育成力等を活用した業務の最適化と安定的な人材確保によるサービス水準の維持を図り、繁忙期等に合わせた柔軟な人員配置を行うことで待ち時間を短縮する等市民サービスの向上と、持続可能な自治体経営を図ることを目的とする。

３　業務の概要

## (1)　業務務内容

　　　仕様書及び業務手順書のとおり

(2)　履行場所

　　　（仮称）アスパ高砂市民サービスコーナー

　　　所在地：高砂市緑丘２丁目１番４０号　アスパ高砂3階

４　履行期間

　　令和6年4月1日から令和11年３月３１日まで（５年間）

債務負担行為に基づく複数年契約とする。

なお、契約締結の日から令和６年3月３１日までは業務準備期間とし、業務運用開始は、令和6年4月1日からとする。

５　契約の上限額

　　１１９，５３９，０００円（消費税及び地方消費税を含み、また、業務準備期間を含め

　た総額とする。）

６　プロポーザルの方式

　　公募型とする。

７　参加資格要件

この業務の公募型プロポーザルに参加することができる者は、法人であり、かつ、次の全ての要件を満たす者とする。

(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がなされていない者及び民事再生法（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ない者であること。

(3)　国税（法人税及び消費税をいう。）、地方消費税及び市が賦課する税について滞納していない者であること。

(4)　当該法人及びその役員等が高砂市における暴力団の排除の推進に関する条例（平成24年高砂市条例第５号）第２条第１号に規定する暴力団、同条第２号に規定する暴力団員又は同条第３号に規定する暴力団密接関係者に該当しない者であること。

(5)　公告の日以後から契約締結の日までに高砂市指名停止基準（平成６年高砂市訓令第13号）に基づく指名停止を受けていない者であること。

(6)　高砂市契約規則（平成７年高砂市規則第３号）第20条第２項に規定する指名競争入札参加資格者名簿に登載されている者であること又は当該名簿に登載されていない者は、次の表に掲げる書類を提出する者であること。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 番号 | 提出書類 | 仕様 |
| １ | 登記事項証明書（写し可） | 公告の日以後に証明されたもの |
| ２ | 国税の納税証明書（その３の３）（写し可） | 公告の日以後に法人税並びに消費税及び地方消費税について証明されたもの |
| ３ | 決算報告書（財務諸表） | 直近１年間のもの |

　(7)　過去５年間に同種業務の運用実績があること。

※同種業務とは、地方公共団体の窓口業務等の委託の業務をいう。

　(8)　この業務の遂行に必要な技術力、マネジメント能力及びコミュニケーション能力を有し、一連の業務を適正かつ確実に遂行できる者であること。

８　質問の提出及び回答

　　このプロポーザルに関する質問の提出及び回答については、次のとおり行うものとする。

(1)　質問の提出書類には、この業務の名称及び質問者を明記することとする。

(2)　プロポーザルに関する質問書（様式６）を使用することとする。

(3)　電子メール以外の手段による質問は受け付けない。

(4)　質問書の提出先　中筋市民サービスコーナー　（tact1594@city.takasago.lg.jp）

(5)　メールの件名　　「プロポ質問　社名（事業者名）」とする。

(6)　提出期限 令和5年10月27日（金曜日）

(7)　回答方法 令和５年10月31日（火曜日）に高砂市ホームページに掲載

９　参加表明手続

　　このプロポーザルに参加しようとする者は、次に定めるところにより参加表明手続を行

うものとする。

## (1)　提出書類

|  |  |
| --- | --- |
| 種類 | 提出部数その他留意する事項 |
| 参加表明書（様式１） | １部 |
| 会社概要資料（様式３） | １部（様式３の事項と同じ記載があるパンフレットでも可） |
| プライバシーマークの取得・更新実績が分かるもの又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証の写し | １部 |
| 国税の未納の税額がないことの証明 | 直近１年間のもの１部※公告の日以後に法人税並びに消費税及び地方消費税について発行されたもの |
| 法人にあっては法人登記簿謄本又は履歴事項全部証明書、個人事業主にあっては身分証明書 | １部※公告の日以後に発行されたもの |
| 決算報告書 | 直近1年間のもの１部 |

## (2)　提出期限　令和５年11月7日（火曜日）１７時まで（必着）

## (3)　提出方法　持参又は郵送

　　　　持参、簡易書留、一般書留又はレターパックプラスのいずれかの方法で送付する。参加表明書等の電子メールの送付によるものは認めない。

　　なお、郵送料は、プロポーザルの結果にかかわらず、各参加者が負担する。

## (4)　参加表明書の受理、審査及び通知

　　　　参加表明手続を行ったものに対し、参加資格要件を満たしているのかどうか審査を行い、その結果を令和５年11月8日（水曜日）以後、順次通知する。この通知により、参加表明手続は完了する。

　　なお、通知は、電子メールで行うこととする（電子メールが届いた旨返信すること。

電子メールが届かない場合は、令和5年11月10日（金曜日）以後に問い合わせる

こと。）。

## (5)　参加表明書受理後の辞退

参加表明書が受理された後にこのプロポーザルを辞退する場合は、プロポーザル参加辞退届出書（様式２）を提出する。

１０　企画提案書等の提出

　　参加表明手続が完了した者は、次に定めるところにより企画提案書等の書類を提出す

るものとする。

(1)　提出書類

|  |  |
| --- | --- |
| 種類 | 提出部数その他留意する事項 |
| 企画提案書提出届（様式７） | １部 |
| 企画提案書（様式８） | １０部（正本１部、副本９部とする。） |
| 見積書（様式９） | １部 |
| 業務経歴書、受託の経験（様式５） | １部 |

(2)　企画提案書の書式及び構成

【書式・任意様式】

* + 1. 表紙　　　件名を記載すること。

なお、制限枚数に含めないものとする。

* + 1. 様式　　　Ａ４縦型　両面長辺とじ
		2. フォント　読みやすく統一されたもの　１２ポイント　横書き
		3. 制限枚数　４０枚（両面２０枚）以内

　　　　　Ａ３の場合は、Ａ４に折ってとじこむこととする（片面Ａ３版

　　　　　1枚は、片面Ａ４版２枚分として換算する。）。

【構成】

（様式８）に沿って記載することとする。

企画提案書には、審査項目ごとに見出しを付けることとする。

(3)　提出期限　令和５年11月17日（金曜日）１７時まで（必着）

(4)　提出方法　郵送

　　　　簡易書留、一般書留又はレターパックプラスのいずれかの方法で送付する。書類等の持参は認めない。

　　なお、郵送料は、プロポーザルの結果にかかわらず、各提案者が負担する。

(5)　提出書類の受理の通知

企画提案書の受理については、プレゼンテーションの案内とともに令和５年11月

21日（火曜日）までに通知する。受理しなかったものについては、その旨通知する。

なお、通知は、電子メールで行うこととする（電子メールが届いた旨返信すること。

電子メールが届かない場合は、問い合わせること。ただし、日曜日、土曜日及び国民

の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く。）。

１１　プレゼンテーションの実施

　　提案者が企画提案書の内容を補足するため、提案内容等のプレゼンテーションを実施

する。

(1)　実施日　令和５年11月24日（金曜日）予定

(2)　プレゼンテーションは１提案業者につき２０分以内、質疑は１５分程度の時間とす

る。

(3)　プレゼンテーションの資料（企画提案書以外）は、枚数等の指定はしない。

(4)　プレゼンテーションでは、パソコン及びプロジェクターの持込みによる映写を認め

ることとする（市はスクリーンのみ準備する。）。

(5)　詳細については、プレゼンテーションの案内時に通知する。

１２　欠格事項

　　このプロポーザルの全ての手続において、次のいずれかに該当することが認められた

提案者は、失格とする。

(1)　提出書類等に虚偽の記載を行った場合

(2)　この業務に携わる市の職員、審査員及び守秘を課せられた業者等に公平性及び公正

性を損なう接触を行った場合

(3)　提案者の間の談合又は他の提案者の提案の妨げとなる行為等の不正その他不誠実な

行為が認められた場合

(4) このプロポーザルに関連する法律、条例、規則等に反する行為その他不誠実な行為が

認められた場合

１３　審査方法及び審査項目等

(1)　このプロポーザルの審査は、（仮称）アスパ高砂市民サービスコーナー窓口業務委託

に係るプロポーザル選定委員会により行うこととする。

(2)　審査は、提案者の提案（企画提案書及びプレゼンテーション）について行うことと

する。

(3) 審査項目（★＝重要項目）は、次の表のとおりとする。

|  |  |
| --- | --- |
| 審査項目 | 詳細 |
| 受託実績 | 他の自治体における同種業務の受託実績 | ①住民基本台帳・印鑑登録に係る業務又は行政証明の受付や交付等の窓口業務の受託実績（５年以内の全国での実績を最大１０自治体分記載）（様式５） |
| 業務方針 | この業務への理解度 | ②この業務に対する理解及び市の状況や特性を踏まえた企画提案 |
| 窓口業務の最適化計画・目標 | ③業務の正確性、迅速性に関する取組、計画及び目標★ |
| 業務実施体制 | 必要な人員体制及び配置 | ④責任者と従事者の役割分担 |
| ⑤業務処理フロー（市の職員へ処理を引き継ぐ場合の方法等） |
| ⑥要員計画（受託現場の組織図及び体制図） |
| ⑦繁忙期とそれ以外の時期、月曜日や連休明けとそれ以外の日の人員体制 |
| ⑧市との連絡会議等の連携を図るための方策 |
| ⑨ミスやトラブルが発生した場合の対応方法★ |
| 現場支援体制現場支援体制 | 人材確保 | ⑩人材確保のために行っている取組 |
| ⑪業務に対する専門性を持ち、適切な事務処理を行う人材を確保するための取組 |
| 人材育成 | ⑫業務に対する知識習得のために行っている研修等の取組 |
| ⑬業務従事者の意欲向上と能力の発揮のために行っている取組 |
| 後方支援 | ⑭法改正への対応、現場業務の品質と適法性の保証、業務改善を図るためのバックアップ体制★ |
| 管理体制 | 個人情報管理 | ⑮セキュリティリスクに対しての適切な認識、インシデントに対する対応策★ |
| プライバシーポリシー | ⑯個人情報保護に関する方針 |
| 情報セキュリティ体制及び能力の確保 | ⑰情報セキュリティに関する知識や技能を確保し、向上させるための取組等 |
| 偽装請負対策 | ⑱偽装請負対策の具体的な方法★ |
| 危機管理体制 | リスクマネジメント | ⑲災害や感染等により通常業務体制が取れない場合の対応★（欠員リスクに即時対応可能な対策） |
| 連絡体制 | ⑳トラブル発生時の組織的な取組や連絡体制等★ |
| その他 | 独自提案 | ㉑提案者から市への行政改革等の提案 |
| 移行計画 | ㉒委託開始までの計画、委託期間満了後の後任受託者への事務引継についての計画 |
| 見積金額 | ㉓見積金額★（見積書（様式９）の見積金額）及びその詳細 |
| プレゼンテーション全体 |  | ㉔受託の意欲と熱意について |

(4)　評価については、次の表のとおりとする。

|  |
| --- |
| 評価 |
| 特に優れている　大きな効果が期待できる |
| 優れている　十分な効果が期待できる |
| おおむね良好である　一定の効果が期待できる |
| 検討しているが不足している　期待する効果には達しない |
| 検討がかなり不足している　効果はわずかである |

(5)　審査の方法

### このプロポーザルにおいては、提案者が１者のみの場合も審査を行うことと

### 　する。

### 提案者ごとの全ての項目の合計を算出し、順位付けを行うこととする。

### イにおいて複数の提案者が同点となった場合は、市が定めた【重点項目】の

### 合計が高い者から順位付けを行うこととする。

### ウにおいても決しない場合は、見積金額の低い者を上位の順位とする。

### エにおいて見積金額が同額の場合は、（仮称）アスパ高砂市民サービスコーナ

### ー窓口業務委託に係るプロポーザル選定委員会委員による協議を踏まえ、

### 【重点項目】について再度審査し、順位を決定する。

### 200点満点中基準点（120点）に達しない提案者は、失格とする。

１４　審査結果の通知

　　審査結果については、令和５年12月８日（金曜日）以後、提案者に評価と順位を電子メールで通知するとともに、高砂市ホームページに掲載する。審査の経緯、内容等に関する問合せには、一切応じないものとする。

また、審査結果についての一切の異議の申立ては、受け付けないものとする。

１５　契約候補者の決定方法

　　(1)　審査の結果、最優秀提案者（第１順位）の提案者と契約にむけた協議を行うこと

　　　とする。

## (2)　最優秀提案者が、このプロポーザルの日から契約締結の日までの期間内に、市か

## 　ら高砂市指名停止基準に基づく入札参加者停止措置を受けた場合は、契約締結しな

## 　いこととする。

## (3)　最優秀提案者と市が協議し、委託業務に係る仕様を確定させた上で契約を締結す

## 　る（仕様については、原則提案された内容とするが、最優秀提案者と市の協議により

## 　必要に応じて内容を変更し、契約する。）。この場合においては、提案された内容又は

## 　見積金額とは変わることがあるが、契約額は、市の予算の範囲内において、確定した

## 仕様書の内容に基づく見積金額によるものとする。

## (4)　協議の結果、合意に達しない場合等契約締結に至らなかった場合は、選定結果に

## おいて評価合計点が次に高い提案者と協議を行うものとする。

１６　契約保証金

　　契約を締結するときは、高砂市契約規則第３０条の規定により契約金額の１００分の１０以上の額を契約保証金として納めなければならないものとする。ただし、同条各号の規定に該当する場合は、契約保証金を免除する場合がある。

１７　全体スケジュール

　　全体スケジュールは次の表のとおりとする。

|  |  |
| --- | --- |
| 内容 | 日時 |
| 公告 | 令和５年１０月２４日（火曜日） |
| 質問書提出受付 | 令和５年１０月２７日（金曜日）まで |
| 質問書回答予定 | 令和５年１０月３１日（火曜日） |
| 参加表明書受付期間 | 令和５年１１月７日（火曜日）17時まで |
| 企画提案書提出期限 | 令和５年１１月１７日（金曜日）17時まで |
| プレゼンテーション日程 | 令和５年１１月２４日（金曜日）予定 |
| 審査結果通知 | 令和５年１２月８日（金曜日）以降予定 |

１８　その他

## (1)　参加者は、参加表明をもってこの要領の記載内容及び条件を承諾したものとする。

## (2)　手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。

## (3)　この要領に定めるもののほか、法令に定める規定を遵守しなければならないもの

## 　とする。

## (4)　提出された書類の記載内容について、市から確認する場合がある。

## (5)　書類の作成や提出等、このプロポーザルに要する費用は参加者及び提案者の負担

## とする。

## (6)　提出された書類については、返却しないものとする。

## なお、当該書類は、このプロポーザルの目的以外には使用しない。

## (7)　このプロポーザルの実施に関する情報については、高砂市情報公開条例（平成12

## 年高砂市条例第33号）に基づき、情報公開又は情報提供を行うものとする。ただし、

## 同条例第７条の規定により、個人に関する情報又は法人その他の団体に関する情報

## を公にすることにより、当該法人等の事業活動上の正当な利益を害するものについ

## ては不開示とする。

|  |
| --- |
| ※問合せ先高砂市　市民部市民窓口室市民窓口課　中筋市民サービスコーナー〒676ー8501　高砂市荒井町千鳥1丁目1番1号（市民窓口課）〒676―0812　高砂市中筋3丁目５番２４号（中筋市民サービスコーナー）電話番号０７９（４４８）４４９８（中筋市民サービスコーナー）ＦＡＸ　０７９（４４８）４７３６（中筋市民サービスコーナー）メール　tact2310@city.takasago.lg.jp （市民窓口課）メール　tact1594@city.takasago.lg.jp （中筋市民サービスコーナー） |