

日高市窓口等業務委託に係るプロポーザル方式実施要領

1 趣旨

この要領は、市民サービスの質の向上及び業務の効率化を図るため、日高市の窓口等における業務（以下「本業務」という。）を委託するにあたり、プロポーザル方式により受託候補者を選定するために必要な事項を定めるものとする。

2 業務概要

(1) 業務名

日高市窓口等業務委託

(2) 企画提案を求めるテーマ

本業務において企画提案を求めるテーマは、次に示す3つとする。

テーマ1：『窓口における各種証明書等の発行事務の正確性』

テーマ2：『窓口における各種申請書等の受付事務の円滑化』

テーマ3：『各種補助業務の効率化』

3 履行期間

令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

4 実施限度額

4,800,000円（月額・税抜き）

5 契約金額についての特記事項

3年間（令和4年4月1日から令和7年3月31日まで）の債務負担行為を設定する。

6 業務場所

日高市大字南平沢1020番地

総務部税務課、市民生活部市民課、福祉子ども部子育て応援課、

健康推進部長寿いきがい課及び健康推進部保険年金課

7 業務内容

別添「日高市窓口等業務委託仕様書」のとおり

8 プロポーザルの方式について

当該プロポーザル方式は、公募型（一定の条件を満たす参加者を広く募集するもの。）とする。

9 参加資格要件

当該プロポーザルに参加する者（以下「参加者」という）は、次に掲げる資格要件を満たすものとする。

- (1) 令和3・4年度の日高市建設工事等競争入札参加資格者名簿に登載されていること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項に規定する者に該当しないこと。
- (3) 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をしている者（更生手続開始の決定を受けている者を除く。）又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てをしている者（再生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと。
- (4) 日高市建設工事等の契約に係る指名停止等の措置要綱（平成7年告示第126号）に基づく指名停止期間中でない者であること。
- (5) 日高市建設工事等暴力団排除措置要綱（平成8年告示第89号）に基づく指名除外期間中でない者であること。
- (6) 本業務を円滑に遂行できる安定的かつ健全な財務能力を有すること。
- (7) プライバシーマーク又は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取得していること。
- (8) 過去3年間において、同種の業務の受託実績があること。（他の自治体において複数の窓口等業務の受託又は受託金額が1年間当たり3,000万円以上の窓口等業務の受託の実績）

10 担当部署

日高市福祉子ども部子育て応援課

11 選定委員会

- (1) 本業務に係る受託候補者の選定を厳正かつ公平に行うため、日高市窓口等業務委託に係るプロポーザル選定委員会（以下「選定委員会」という。）を置き、提案事項等を審議し、本業務に最も適した受託候補者を選定するものとする。
- (2) 選定委員会の設置及び運営に関する規定は、別に定める「日高市窓口等業務委託に係るプロポーザル選定委員会設置要領」によるものとする。

12 スケジュールについて

	手順	期限等
1	実施要領の公表	令和3年10月7日（木）
2	質問受付期間	令和3年10月7日（木）から 令和3年10月15日（金）正午まで
3	質問回答期間	令和3年10月7日（火）から 令和3年10月20日（水）まで
4	参加申込書（様式第1号）、会社概要（様式第2号）、直近2か年の財務諸表、業務実績調書（様式第3号）、資格証明書（プライバシーマーク等）の写し受付期間	令和3年10月21日（木）から 令和3年10月27日（水）正午まで
5	一次審査（書類審査）結果通知	令和3年10月29日（金）
6	企画提案書、参考見積書（様式第5号）受付期間	令和3年11月4日（木）から 令和3年11月12日（金）正午まで
7	二次審査（プレゼンテーション）実施日	令和3年11月22日（月）
8	審査結果通知の発送	令和3年11月25日（木）
9	受託候補者との契約に関する協議	令和3年11月30日（火）まで
10	契約締結	令和3年12月初旬
11	準備期間（研修）	契約締結後から 令和4年3月31日（木）まで
12	業務委託期間	令和4年4月1日から 令和7年3月31日まで

13 説明会について

実施しない。

14 質問について

- (1) 質問期限までに必ず書面（様式第7号）にて、下記にある日高市福祉子ども部子育て応援課あてにファクシミリ又は電子メールにて質問を行うこと。また、送信した際には電話にて受信確認を行うこと。

日高市福祉子ども部子育て応援課

電子メールアドレス kosodate@city.hidaka.lg.jp

電話番号 042-989-2111（代表） ファクシミリ 042-985-4444

- (2) 質問書（様式第7号）には、該当する資料（仕様書等）の種類と頁番号を記入し、内容を簡潔にすること。
- (3) 質問書（様式第7号）には、質問者が選定できるような団体名や個人名を記載しないこと。
- (4) 継続中の業務や業務計画に支障があると判断した質問については、回答及び開示は行わない。
- (5) 既に回答が済んでいる内容を、重複して質問することがないようにすること。

15 提出書類について

- (1) プロポーザルは、仕様書に規定する業務の具体的な取り組み方法について提案を求めるものであり、成果の一部を求めるものではない。求められた事項以外の内容を含む企画提案書については、提案を無効とする場合がある。
- (2) 企画提案書の用紙規格はA4版（A3版折込可）、様式は別紙指定様式（指定がある様式は、別紙を付ける）とし、必要に応じ図表等を用いて簡潔で分かりやすいものとする。
- (3) 提出書類・提出部数・書類に関する注意事項について

No.	内容	提出部数
1	参加申込書（様式第1号）	原本 1部
2	会社概要（様式第2号）	原本 1部

	<p>会社名、本社所在地、代表者名、資本金、設立年月日、事業内容、日高市を担当する営業所等の名称及び所在地、従業員数、組織・管理・責任体制図、社歴が確認できるもの。</p> <p>※パンフレットの使用も可とする。</p>	複写 13 部
3	直近 2 か年の財務諸表（損益計算書、貸借対照表及びキャッシュフロー計算書）	原本 1 部
4	<p>業務実績調書（様式第 3 号）</p> <p>過去 3 年間に於いて、同種の業務の受託実績。（他の自治体において複数の窓口等業務の受託又は受託金額が 1 年間当たり 3,000 万円以上の窓口等業務の受託の実績）</p>	<p>原本 1 部</p> <p>複写 13 部</p>
5	資格証明書（プライバシーマーク等）の写し	原本 1 部
6	<p>企画提案書</p> <p>次の点に留意し、当該業務の特徴を踏まえた業務実施の着眼点や実施方針等を簡潔に記載する。</p> <p>(1)提案のコンセプト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本要領第 2 条に示した企画提案におけるテーマについて、選定テーマに対する取組方法を具体的に記載する。記載にあたり、イメージ図や表イラスト、現地写真などを添付してもよい。また、仕様書に示された内容に対してより良い代替案などがあれば、別途記載すること。 <p>(2)業務実施・管理体制（様式第 4 号）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務の実施体制・配備人員（通常期・繁忙期） ・従事者の適性 ・従事者に対する研修・教育体制 ・混雑時及び緊急時等の対応 <p>(3)業務執行計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務開始時の準備・引継スケジュール <p>(4)業務執行内容</p>	<p>原本 1 部</p> <p>複写 13 部</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 効率的な業務運営 ・ 窓口業務への対応 ・ 収納業務への対応 ・ 市民の満足度対策 ・ 苦情・トラブルへの対応 <p>(5)個人情報保護・法令遵守対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護対策 ・ 法令遵守対策 <p>(6)業務改善提案</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民サービス向上に向けた提案 ・ その他独自の提案 	
7	<p>参考見積書（様式第5号）</p> <p>当該業務に係る権限を委任する場合は、委任状（様式第6号）を提出すること。</p>	<p>原本 1部</p> <p>複写 13部</p>

(4) 辞退する場合は令和3年11月12日（金）正午までに参加辞退届（様式第8号）を提出すること。

16 企画提案書等の提出先、提出方法及び提出期限

(1) 参加申込書（様式第1号）、会社概要（様式第2号）、直近2か年の財務諸表、業務実績調書（様式第3号）、資格証明書（プライバシーマーク等）の写し

ア 提出先 日高市福祉子ども部子育て応援課
〒350-1292 埼玉県日高市大字南平沢 1020 番地(本庁舎 1階)

イ 提出方法 郵送又は持参による。

ウ 提出期間 令和3年10月21日（木）から
令和3年10月27日（水）正午まで

(2) 企画提案書、参考見積書（様式第5号）

ア 提出先 日高市福祉子ども部子育て応援課
〒350-1292 埼玉県日高市大字南平沢 1020 番地(本庁舎 1階)

イ 提出方法 郵送又は持参による。

ウ 提出期限 令和3年11月4日（木）から
令和3年11月12日（金）正午まで

17 プレゼンテーション及びヒアリングについて

- (1) 予定日：令和3年11月22日（月）
- (2) 実施場所：日高市役所
- (3) プレゼンテーション（提案内容の説明）20分以内、その後ヒアリング（質疑応答）10分以内の合計30分以内とする。機材等の準備は、開始5分前から、撤収は終了後5分以内で行うこと。
- (4) 出席者：3名以内とし、本業務を受託した場合に担当する管理者は必ず出席すること。
- (5) プレゼンテーションは、参加事業者が1者であっても開催する。

注意1：プレゼンテーションには、企画提案書等の書類提出時に提出されていない書類を用いることはできない。なお、別途プレゼンテーション資料を作成する場合は、企画提案書と内容が異ならないようにすること。

注意2：プレゼンテーションに必要な機器類は、参加事業者で用意すること。ただし、プロジェクター投影用のスクリーンは、本市が用意するものを使用することができる。

注意3：詳細な日時及び場所については別途通知する。また、諸般の事情により、リモート形式とすることもある。その場合は事前に連絡する。

18 評価方法と選定方法

- (1) 企画提案書、プレゼンテーション及びヒアリングの評価項目、判断基準及び配点評価は、プロポーザルを選定するための評価基準（別表）に示すとおり。
- (2) 選定委員会において、評価基準に基づき審査及び評価をする。評価が最高得点であった提案を選定し、被評価者ごとの評価点等を一覧にした採点結果表（被評価者のうち非選定者名は表示しない）については希望があれば個別に公開する。
- (3) 選定委員会において、評価基準に基づき審査及び評価をする。評価が最高得点であった提案を選定し、受託候補者とする。

19 結果に関する通知について

受託候補者の選定後、参加者全員に対して、選定又は非選定の結果を通知する。

20 契約について

- (1) 受託候補者から見積書を徴取し、予定価格の範囲内で契約を締結する。
- (2) 受託候補者は、必ず契約を締結しなければならない。
- (3) 受託候補者と具体的な業務内容について協議の上、契約を締結する。既に提出のあった企画提案書に記載された配置予定管理者等の変更は原則認めない。ただし、退職や死亡など、やむを得ない理由がある場合は、市と協議の上、代替りの管理者を選任する。

21 失格要件

次の事由に該当した場合は、その者の参加及び提案を無効とし、その者は失格とする。

- (1) 参加者が備えるべき参加資格要件を満たさない場合
- (2) 企画提案書等の作成にあたり不正な行為が認められた場合。また、企画提案書等に虚偽の記載をした場合
- (3) 当該プロポーザル方式実施にあたり不正又は不誠実な行為があった場合

22 その他

- (1) 企画提案書等の著作権は、それぞれ製作者に帰属するが、プロポーザル方式実施上必要な範囲において、無断及び無償で複製する場合がある。
- (2) 企画提案書等の提出期限以降の書類の差替え、追加及び再提出は認めない。また、提出された書類等は返却しない。
- (3) 企画提案書等の作成に要する費用は、参加者の負担とする。
- (4) プレゼンテーションに係る一切の費用は、参加者の負担とする。
- (5) 受託者は、業務上の契約不適合により生じる損害賠償に対応できるよう、適切な保険に加入すること。
- (6) この要領に定めのない事項については、別に定める。

23 問い合わせ先

埼玉県日高市大字南平沢 1020 番地

日高市 福祉子ども部 子育て応援課 子育て応援担当

電話 042-989-2111(代表) FAX 042-985-4444

メール kosodate@city.hidaka.lg.jp

別表

評価基準

No.	評価項目	判定基準	配点
1	会社概要	① 人員及び組織体制が十分か。	10
2	業務実績	① 同種の業務についての実績は豊富か。	10
		② 同種の業務についての実績に基づくノウハウを本業務の円滑な遂行に向けて活用しているか。	10
3	提案のコンセプト	① 本業務における基本的な考え方が仕様書等の趣旨に則って、明確にされているか。	10
4	業務管理体制	① 本業務を円滑に実施するために必要な実施体制及び人員配置（通常期・繁忙期）が考えられているか。	10
		② 配置される従事者は、必要な経験、ノウハウ等を有しているか。	10
		③ 配備される従事者に対する十分な研修等の期間・教育体制が設定されているか。	10
		④ 混雑時及び緊急時等の対応がとられているか。	10
5	業務執行計画	① 本業務開始に向けて、適切な準備・引継のためのスケジュールが設定されているか。	10
6	業務執行内容	① 本業務を効率的に運営・遂行する工夫がされているか。	10
		② 窓口における適切、丁寧及び公平なサービスの提供及び対応の考え方がとられているか。	10
		③ 証明発行手数料の収納業務に関し、安全・確実な	10

		対応がとられているか。	
		④ 業務の対象となる市民の満足度を高める工夫がなされているか。	10
		⑤ 苦情・トラブルへの対応がとられているか。	10
7	個人情報保護・法令遵守対策	① 個人情報保護及び秘密の保持に対する体制・対策は適切か。	10
		② 法令遵守に対する体制・対策は適切か。	10
8	業務改善提案	① 市民サービスの質の一層の向上に向けた提案がなされているか。	10
		② その他独自の特色ある提案があるか。	10
9	見積価格	① 見積書及び見積内訳書の内容は妥当であるか。 $30 \times \frac{\text{予定価格} - \text{参考見積額}}{\text{予定価格} - \text{最低制限価格 (品質確保できる最低限の価格・非公表)}}$	30 以内
合 計			210

評価の採点は以下を基本とする。

評価	A	配点 × 10 / 10
	B	配点 × 8 / 10
	C	配点 × 6 / 10
	D	配点 × 4 / 10
	E	配点 × 0 / 10

参 加 申 込 書

業務名 日高市窓口等業務

上記業務のプロポーザルへ参加したいのでこれを提出いたします。

なお、本書の提出にあたり次の事項を誓約します。

- 1 日高市窓口等業務委託に係るプロポーザル実施要領第 9 項の参加資格要件（1）から（8）をすべて満たしています。
- 2 参加に関して要した費用は、選定、非選定にかかわらず、全額当社にて負担します。
- 3 選定に関する審査結果については、一切異議申立てをしません。

年 月 日

（あて先）

日高市長

（提出者） 住 所
電話番号
会社名
代表者

（担当者） 担当部署
氏 名
電話番号
F A X
E-mail

会社概要

会社名	
本社所在地	
代表者名	
資本金	円
設立年月日	年 月 日
事業内容	
事業所数	
株式上場の有無	あり（ 部上場）・なし
日高市を担当する営業所等の名称及び所在地	
従業員数	名
組織・管理・責任体制図	
社歴	
その他	

※令和3年10月1日時点の情報を記入してください。

様式第3号

業務実績調書			
(過去3年間の同種の実績を記入してください。)			
業務名	発注者	業務内容	実施期間
			年 月～ 年 月
注			
1 業務内容は、主になる業務内容を記入してください。			
2 記入欄が不足する場合は、複写して作成してください。			

業務実施・管理体制

	予定従事者	実務経験年数・資格	担当する業務内容
管理者	<small>ふりがな</small> 氏名 年 月 日生 (歳) 所属： 役職：	実務経験年数 (年) 最終学歴 保有資格	
副管理者	<small>ふりがな</small> 氏名 年 月 日生 (歳) 所属： 役職：	実務経験年数 (年) 最終学歴 保有資格	
	<small>ふりがな</small> 氏名 年 月 日生 (歳) 所属： 役職：	実務経験年数 (年) 最終学歴 保有資格	

※各課の従事体制等がわかる資料を添付すること。

分担業務の内容	再委託先または協力先及びその理由(企業の技術的特長など)

※他のコンサルタントなどに当該業務の一部を再委託する場合のみ記載すること。

ただし、業務の主たる部分を再委託してはならない。

参 考 見 積 書

- 1 業 務 名 日高市窓口等業務
- 2 業務場所 日高市大字南平沢1020番地
- 3 金 額 月額 円 (税抜き)

日高市契約規則及び委託契約約款に従い、仕様書及び委託業務場所等も熟知したので、見積します。

年 月 日

住 所
会社名
代表者 印

上記代理人
氏 名 印

(あて先) 日高市長

(注意事項)

- 1 見積書の大きさは、日本工業規格A4とする。
- 2 金額は、算用数字で記入し、金〇〇円とする。
- 3 代理人による見積の場合の印は、代理人印のみでよい。

委 任 状

私は、印 を代理人と定め、下記の業務に関する見積りの一切の権限
を委任します。

記

1 業務名 日高市窓口等業務

2 業務場所 日高市大字南平沢1020番地

年 月 日

委任者
住 所
会社名
代表者

印

(あて先) 日高市長

(注意事項)

- 1 委任状の大きさは、日本工業規格A4とする。
- 2 委任者の印は、法人にあってはその権限を有する者の印とする。
- 3 受任者の印は、認印でも差し支えない。

質 問 書

令和 年 月 日

(あて先)

日高市長

住 所

会社名

代表者

業務名 日高市窓口等業務

質問事項

※日高市子育て応援課あてにファクシミリまたは電子メールにて質問を行うこと。また、送信した際には電話にて受信確認を行うこと。

電話番号 042-989-2111 (代表) ファクシミリ 042-985-4444

[Email kosodate@city.hidaka.lg.jp](mailto:kosodate@city.hidaka.lg.jp)

※仕様書等の該当ページを記入し、質問内容はできるだけ簡潔なものとすること。

※質問事項には、質問者が選定できるような企業名や個人名を記入しないでください。

参 加 辞 退 届

業務名

上記業務のプロポーザルについて、(参加を・プロポーザル実施要領に基づき、提案書類等を提出しましたが) 辞退します。

理由：

年 月 日

(あて先)

日高市長

住 所

電話番号

会社名

代表者