

清須市市民課窓口業務委託に係るプロポーザル実施要領

1 目的

本業務は、清須市市民課の窓口業務を民間に委託することにより、民間のノウハウを活用し、業務の標準化、サービス品質の維持を図るとともに、市民からの相談対応や、専門的な対応を必要とする業務に正規職員があたることで、市民サービスの向上を図ることを目的とする。

2 概要

(1) 委託業務名

清須市市民課窓口業務委託

(2) 委託内容

清須市市民課窓口業務委託仕様書（別紙）のとおり

(3) 業務場所

清須市役所市民課（愛知県清須市須ヶ口1238番地）

(4) 委託期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日までとする。ただし、契約締結の翌日から令和8年9月30日までは、業務を履行するための準備期間（以下「準備期間」という。）とする。

(5) 委託料

業務に係る委託料の上限額（合計）は、184,971,600円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）とする。なお、見積価格が委託料の上限額を超えた場合は失格とします。

3 参加資格要件

本プロポーザルに提案しようとする者は、次に掲げる要件に該当する事業者であること。

(1) 単一の法人であること（共同企業体等でないこと）

(2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。

(3) 本市の指名競争入札参加資格者名簿に登録されていること。

また、公告日から契約締結日までの間において、本市から指名停止等の措置を受けている期間が存在しない者。

(4) 契約候補者として決定を受ける日前6か月以内に、手形又は小切手の不渡りがないこと及び手形交換所による取引停止処分を受けた者にあつては、当該処分の日から2年経過していること。

(5) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定に基づく更正手続き開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定に基

- づく再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (6) 破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産開始の申立てをしている者でないこと。
 - (7) 暴力団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、暴力団員やその構成員及びその統制の下にないこと。
 - (8) 国税及び地方税において滞納がないこと。
 - (9) 過去3年以内に愛知県、岐阜県、三重県、内の自治体にて、同種業務を受託し、本業務を遂行するに十分な能力を有していること。
 - (10) 個人情報保護について、本市の施策に準じた措置を講じることができること。
 - (11) JIS Q 27001（ISO/IEC27001）の要求事項に適合したISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）適合性評価制度の認証を取得していること。
 - (12) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理するプライバシーマーク付与認定を受け、5回以上の更新実績を有している事業者であること。（社名変更等があった場合は、合算した実績でも可）
 - (13) 本業務についての守秘義務を遵守できること。

4 審査及び評価基準

(1) 審査主体

清須市市民課窓口業務委託事業者選考に係るプロポーザル選定委員会

(2) 審査方法

プロポーザル選定委員会において、プレゼンテーションの内容及び書面により提出された提案書を別紙「評価基準表」に基づき評価を行う。

(3) 候補者の決定

契約候補者は、応募者の評価点が最高点の5分の3以上であり、選定委員の評価点の合計が最も高い提案者とする。同点の場合は、見積価格が安価な者を選定する。応募者が1者であった場合は、応募者の評価点が最高点の5分の3以上であればその者を契約候補者とする。

(4) 候補者の決定

審査結果は書面で通知する。

(5) その他

候補者が契約を辞退した場合は、次に得点の高い次点者から順次契約交渉を行い、合意に達した者と契約を締結する。ただし、選定委員会が適切でないと判断した場合はこの限りではない。

5 プロポーザル参加申込

(1) 参加表明

参加を希望する者は、次の書類を提出すること。

- ・第1号様式「参加表明書」（代表者印を押印したもの）
 - ・I SMSの認証を取得していることを証明する書類
 - ・プライバシーマークの5回以上更新の実績を有していることを証明する書類
- (2) 提出期限
令和8年5月11日（木）17時（必着）
- (3) 提出方法
持参または郵送（到達が確認できる方法によること）

6 質問の受付及び回答

- (1) 提出方法
第4号様式「質問票」をメールで提出すること。
※メール以外での問い合わせは受け付けない。
- (2) 提出期限
令和8年4月22日（水）正午
- (3) 回答
令和8年4月28日（火）までにホームページにて公開する。

7 提案書等の作成及び提出方法

- (1) 提案書の提出
参加を希望する者は、提案書を期限までに提出すること。
ア 提出期限 令和8年5月11日（月）17時（必着）
イ 提出方法 持参または郵送（到達が確認できる方法によること）
ウ 提出部数 8部（正本1部を含む）
- (2) 提案書の書式
ア 日本産業規格A4縦、横書きとし、両面印刷で長辺2箇所を綴じること。
イ ページ番号を付番すること。
ウ カタログ及びパンフレット等の資料は別添にすること。
- (3) 提案書の構成
別紙「評価基準表」の各項目について記述すること。また、表紙及び別に添付するカタログ、パンフレット等を除き、50ページ以内の構成とすること。
- (4) 提案書の内容
提案書には、別紙「評価基準表」の各項目について自社の考え、ノウハウ等を記載すること。
ア 会社概要及び財務状況関係書類
会社概要について、設立年月日、所在地、資本金、事業内容、社員数、組織図等を記載すること。財務状況関係書類について、直近2か年の会計年度における貸借対照表、損益計算書を提出すること。
イ 業務実績

過去3年以内に、愛知県、岐阜県、三重県内にて、別添「清須市市民課窓口業務委託仕様書 6 委託業務内容」と同業務の受託実績がある場合は、受託実績一覧表と請負実績、業務内容を証明できるものを「別紙」として添付すること。
(最大3件)

また、請負実績の証明として、契約書の写しを提出する場合は、契約書の表面(契約者が証明できる部分)及び仕様書等(業務内容や従事者数がわかる部分)のみとし、約款等が記載されている部分の提出は不要とする。

なお、労働者派遣、マイナポイント事業及び出張申請のみの契約は受託実績には含めないこと。

ウ 業務実施計画

本業務に対する基本的な考え方、業務実施にあたっての方針、偽装請負対策への考え方、契約締結から委託開始までのスケジュール、業務引継等の準備をどのように進めるのか、業務マニュアルの作成手法等、また、業務委託終了時に次期委託業者に対し、業務引継を円滑に行うための対応について記載すること。

エ 業務遂行体制

業務遂行体制を以下のポイントについて記載すること。

(ア) 通常期及び繁忙期それぞれの業務従事者の予定人員体制について

住民異動等の窓口受付、証明書の交付業務及び郵送請求の運営について

(イ) 業務従事者の採用計画及び労働関連法の遵守、従事者の労働環境について

(ロ) 業務責任者の選定計画・確保及び育成について

(ハ) 委託者との連絡調整及び現場のバックアップ体制について

(ニ) 公金の取扱い方に対する考え方について

オ 業務遂行内容

(ア) フロアサービスを含めた、来庁者へのスムーズな案内誘導、市民課窓口へ来客を誘導するためのレイアウトや待ち時間の過ごし方、また、混雑時の解消を図るための手段等について創意工夫があれば記載すること。

(イ) 人材育成への取組について、業務を遂行する上での業務従事者に対する研修及び教育をどのように実施するのか、戸籍法や住民基本台帳法の法令等に関しての研修体制及び研修計画について、また、継続的に業務の質・精度を維持・向上させていくための考え方(ミス防止等)について記載すること。

(ロ) 急な欠勤発生時の対応と予防について

(ハ) 制度変更時等への対応について

カ 個人情報保護に対する考え方

個人情報の取扱いについて、事業者としての考え方、業務を遂行する上での個人情報の管理体制、セキュリティ対策について、及び業務従事者への指導体制、研修等、具体的に記載すること。

キ 法令遵守に対する考え方、実施体制及び取組内容

ク 危機管理に対する考え方

苦情及び業務トラブルの予防策と発生時における対応方法、災害の発生など緊急時への対応について、具体的に記載すること。

ケ その他独自提案について

その他事務の効率化、市民サービスの向上となる提案及び事業者が提案するサービスがあれば、具体的にその内容を記載すること。

コ 価格について

消費税及び地方消費税相当額を含み、税率は10%で算出したものを、見積書(第6号様式)に記載すること。また、積算内訳の明細書を別途添付すること。

8 審査委員会について

(1) 開催日時

令和8年5月中旬(詳細については、後日プロポーザル参加者に通知する。)

(2) 開催場所

清須市役所

(3) プレゼンテーションの所要時間

1応募につき、30分程度(プレゼンテーション 20分、質疑 10分程度)

(4) 注意事項

ア 開催時間等詳細は、後日通知する。

イ プレゼンテーション参加者は、他の参加者の企画提案を傍聴することはいできない。

(5) 審査結果の通知

審査結果は選定後、結果通知書により参加者に通知する。

9 契約の締結

(1) 契約内容及び契約金額は、提案書の内容をもとに、受託候補者に決定した者と協議の上、見積書を徴収し、清須市契約規則等の関係法令の規定に基づき委託契約を締結する。

(2) 選考された事業者が「3 参加資格要件」に記載した条件のいずれかを満たされなくなった場合及び事故等の特別な事由により契約が不可能になった場合は、審査結果が次点の事業者と協議を行う。

(3) 契約書の作成に必要な経費は、全て受託者の負担とする。

10 スケジュール(予定)

公募から委託事業者選定までのスケジュールは以下のとおり

令和8年4月15日(水) 公募開始

4月22日(水) 質問受付期限(正午締切)

4月28日(火) 質問回答(ホームページにて公開)

5月11日(月) 参加表明書、提案書提出期限(17時必着)

5月中旬	審査委員会（プレゼンテーション）開催
5月下旬	選考結果通知
6月初旬	契約締結

1.1 提案の無効

参加者が次の各号のいずれかに該当した場合は、選定委員会において審査の上、当該参加者が行った提案を無効とする。

- (1) 提出書類について、この要領に示した提出方法及び提出期限を正当な理由なく守らなかったとき。
- (2) プレゼンテーションを実施しなかったとき。
- (3) 提出書類に虚偽の内容を記載したとき。
- (4) 3 参加資格要件に掲げる参加資格を満たさなくなったとき。
- (5) 見積金額が予算限度額を超えたとき。
- (6) この要領に定められた方法以外の方法により、選定委員会の委員その他本市の関係者に対し、本プロポーザルに対する援助を直接的または間接的に求めたとき。

1.2 その他

- (1) 今後の社会情勢や財政事情の変化、その他不可抗力により、業務及びスケジュールを変更または中止する場合がある。
- (2) 本提案の過程において前項の事態に至った場合、市は参加者に対して一切の責任を負わないものとする。
- (3) 本プロポーザルに要する費用は応募者の負担とする。
- (4) プレゼンテーションには統括責任者が参加すること。これによれない場合は受託業務の管理責任者が参加すること。
- (5) 提出された書類は返還しない。
- (6) 提出された書類は提出者に無断で本プロポーザル以外に使用しない。
- (7) 提出された書類等は、審査及び説明等、必要に応じて写しを作成し、使用できるものとする。
- (8) 提出された書類等は、公平性、透明性及び客観性を期するために公表することがある。
- (9) 提案書提出期限後の差し替え、追加、削除は認めない。
- (10) 提出された書類は、清須市行政情報公開条例に基づく情報公開請求があった場合、公開することにより、当該法人等の権利、競争上または事業運営上の地位その他正当な利益を害すると認めるに足りる合理的な理由があるものを除き公開することとする。したがって、提案内容に正当な利益を害すると認めるに足りる合理的な理由がある場合は、提案書を提出する際に、非公開とする部分と具体的な理由を記載した書類を提出すること。ただし、非公開の申し出について、合理的な理由がないと判断した場合や、公開することが公益上必要であると認められ

る場合は公開することがある。

(11) 審査の経緯及び審査内容に関する問い合わせには応じない。

(12) 審査結果に対する異議申し立ては受け付けない。

(13) 選定されなかった者のち、選定されなかった理由を確認したい場合は、通知の日から7日以内に書面により請求を行うこと。

1.3 問い合わせ先及び各種書類の提出先

〒452-8569

愛知県清須市須ヶ口1238番地

清須市市民環境部市民課

電話：052-400-2911（代表）

FAX：052-400-2963

E-mail：shimin@city.kiyosu.lg.jp