

## 市民環境部窓口業務等委託に係るプロポーザル実施要領

### 1 趣旨

この実施要領は、市民環境部窓口業務等を委託するにあたり、公募型プロポーザル方式（以下「本プロポーザル」という。）により優先交渉権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) 業務委託名

市民環境部窓口業務等委託

#### (2) 業務の目的

民間事業者の専門的な知識と経験、ノウハウ、及びICTを活用して、本業務を一体的に委託することで、サービス水準の向上、人員の確保を図るとともに、納税課における市税等の収納管理及び、滞納金徴収の一部業務を委託することで税収の安定確保並びに、累計滞納の解消と徴収業務のさらなる効率化を進め、歳入の根幹である市税等収納率のより一層の向上を図ることで、効果的・効率的な行財政運営の推進を目的とする。

#### (3) 業務内容

別紙「市民環境部窓口業務等委託仕様書」に記載のとおり

#### (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

ただし、優先交渉権者選定の日（令和6年3月31日）の翌日から令和6年3月31日までを業務の引継ぎのための事前準備期間とし、令和6年4月1日から令和11年3月31日までを本稼働期間とする。なお、事前準備期間における業務の引継ぎに係る次期受託者の費用は次期受託者が負担するものとする。

#### (5) 委託料上限額（消費税及び地方消費税を含む。税率は10%）

総額 985,345千円

### 3 参加資格

#### (1) 参加資格

参加希望の者は、応募書類提出時点において、以下の条件をすべて満たすものとする。

なお、共同事業体により参加しようとする場合は、共同事業体を構成するすべての者が以下の条件をすべて満たすものとする。

また、業務の一部について外部に委託した場合、再委託先も以下の条件（力を除く）をすべて満たすものとする。

- ア 東大和市の競争入札参加資格者名簿に登録されていること。
- ※上記によらず、次に掲げる書類を提出した場合、参加することができる。
- (ア) 法人にあつては履歴事項全部証明書（登記簿謄本）、商号登記をしている個人にあつては履歴事項全部証明書（商号登記簿謄本）、商号登記をしていない個人にあつては身分証明書及び登記されていないことの証明書
- (イ) 印鑑証明書、使用印鑑届
- (ウ) 法人にあつては法人税、法人事業税（地方法人特別税を含む。）、消費税及び地方消費税の納税証明書、個人にあつては所得税、消費税及び地方消費税の納税証明書など、税金を完納していることを証する書類
- イ 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号及び第2項各号の規定に該当しないこと。
- ウ 東大和市指名競争入札参加有資格者指名停止措置基準に基づき、指名停止期間中でないこと。
- エ 東大和市契約における暴力団等排除措置要綱による入札参加除外措置を受けている者でないこと。
- オ 経営不振の状態（会社更生法第17条第1項の規定に基づき会社更生法による更生手続開始の申立てをしたとき、民事再生法第21条第1項の規定に基づき再生手続開始の申し立てをしたとき、手形又は小切手が不渡りになったとき等をいう。ただし、市長が経営不振の状態を脱したと認めた場合を除く。）にないこと。
- カ 過去5年間に他の地方公共団体から、「市民環境部窓口業務等委託仕様書」に定める4業務（①市民課窓口業務等（総合案内、各証明書の郵送請求を含む。）②課税課窓口業務等（各証明書の郵送請求を含む。）③納税課納税管理及び徴収補助等業務 ④保険年金課窓口業務等）のうち1つ以上類似した業務委託を受注し、誠実に履行した実績があること。
- なお、共同事業体においては、代表事業者が条件を満たすものとする。
- キ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理する情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証の取得又はプライバシーマークの付与認定を受けていること。
- ク 労働基準関係法令等を遵守しており、直近1年以内に当局から是正勧告等を受けていないこと。

## (2) 共同事業体による参加

共同事業体により参加する場合は下記のとおりとする。

- ア 共同事業体を代表する事業者を定め、代表事業者がその手続きを行うものとする。
- イ 本プロポーザルに参加しようとする者は、他の共同事業体の代表事業者又は構成員になることはできない。また、複数の共同事業体において同時に代表事業者又は構成員になることはできないものとする。

ウ 共同事業体により参加申込をした後においては、当該共同事業体の代表事業者及び構成員の変更は原則として認めない。

#### 4 全体スケジュール

内 容	期 日
実施要領等の配布開始	令和5年 6月 1日
質問の受付	令和5年 6月15日まで
質問に対する回答	令和5年 6月22日まで
参加申込書・企画提案書等の提出	令和5年 7月11日・12日
第1次審査(書類審査)結果通知	令和5年 7月26日
第2次審査(プレゼンテーション及びヒアリング)	令和5年10月12日
第2次審査結果通知	令和5年11月10日
第2次審査結果公表	令和5年11月 中旬
事前準備期間	優先交渉権者選定の日(令和5年11月10日)の翌日から令和6年3月31日まで
契約締結	令和6年 4月 1日
業務開始日	令和6年 4月 1日

※スケジュールは予定であり、変更の可能性がある。変更の場合は東大和市公式ホームページに変更の旨を掲載するので留意すること。

#### 5 実施要領等の配布

##### (1) 配布開始年月日

令和5年6月1日(木)

##### (2) 実施要領、様式一式の配布方法

原則として印刷物での配布は行わないため、東大和市公式ホームページからダウンロードすること。

<http://www.city.higashiyamato.lg.jp/index.cfm/36,98757,377,798,html>

#### 6 質問及び回答

質問書【第1号様式】に質問箇所及び内容を分かりやすく記載し、「16 担当部署」まで電子メールで提出すること。

提出の際は、メール送信後に必ず電話による受信の確認を行うこと。

なお、受付期間後に提出された質問及び指定した方法以外で提出された質問は受け付けない。

##### (1) 質問書の受付期間

令和5年6月1日(木)から令和5年6月15日(木)午後5時まで

(2) 回答方法

提出された全ての質問に対する回答をとりまとめ、東大和市公式ホームページに掲載する。回答にあたっては、質問者の情報は掲載せず、質問内容と回答内容のみを掲載する。

なお、質問に対する回答をもって、本実施要領及び仕様書（案）等を追加補正したものとみなす。

(3) 回答予定日

令和5年6月22日（木）

7 企画提案書等の提出

(1) 受付日時

令和5年7月11日（火）午前10時～午後5時

令和5年7月12日（水）午前10時～午後5時

(2) 提出方法

「16 担当部署」へ持参すること。

(3) 提出書類

ア 参加申込書【第2号様式】

\* 共同事業体により参加する場合は構成員全員分を提出することとする。

イ 参加者の概要書【第3号様式】

\* 共同事業体により参加する場合は構成員全員分を提出することとする。

ウ 共同事業体構成員届出書【第4号様式】（※1）

エ 共同事業体の結成に係る協定書又はこれに相当する書類【任意様式】（※1）

\* 共同事業体を構成する者、代表事業者、組織運営に関する記載事項等を記載すること。

オ 定款、寄付行為、規則その他これに類するもの

\* 共同事業体により参加する場合は構成員全員分を提出することとする。

カ 財務諸表又はこれらに類するもの（※2）

\* 直近の決算年度（決算手続きが終了しているもの）の損益計算表、キャッシュフロー計算書、貸借対照表等、直近の決算報告書又は決算見込みを説明する書類。

\* 共同事業体により参加する場合は構成員全員分を提出することとする。

キ 役員又はこれに準ずべき者に関する名簿

ク 登記事項証明書（履歴事項全部証明書）（※2）

\* 参加申込日前3か月以内のもの。

\* 共同事業体により参加する場合は構成員全員分を提出することとする。

ケ 納税証明書（※2）

\* 財務諸表の年度と合致する年度のもの。法人事業税（「地方特別」を含む。）の納

税証明書〔正本〕、納税証明書その1（「法人税」）〔正本〕、納税証明書その1（「消費税及地方消費税」）〔正本〕

\* 共同事業体により参加する場合は、構成員全員分を提出することとする。

コ 印鑑証明書（※2）

\* 参加申込前3か月以内のもの。

\* 共同事業体により参加する場合は、構成員全員分を提出することとする。

\* 使用印鑑を登録する場合は使用印鑑届。

サ 企画提案書【第5号様式】

\* 提案書は、A4版・縦使い・横書き・左綴じで作成すること。

50ページを上限とし、簡潔に記載すること。

\* 副本9部は審査で使用するため、参加者名等を特定できる情報を入れないこと。  
ただし、正本には参加者名を必ず記載すること。

シ 経費見積書【任意様式】

\* 契約期間の総額（消費税を含む。）を記載し、市民課、課税課、納税課及び保険年金課それぞれの経費を年度毎に内訳を明記すること。

\* 消費税及び地方消費税に係る税率は10%で計上すること。

\* 人件費の積算については、労働基準法、最低賃金法等の関係法令を遵守し、適正に行うこと。

ス 業務実績調書【任意様式】

\* 契約書等、業務受託の事実の証明ができる書面を添付すること。

\* 共同事業体により参加する場合は構成員全員分を提出すること。

セ 認証資格等の証明書

\* 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理する情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）又はプライバシーマークの付与認定が確認できる証明書であること。

\* 参加申込日時時点で資格の有効期限が到来していないもの。

\* 共同事業体により参加する場合は構成員全員分を提出することとする。

※1 共同事業体により参加する場合のみ必要。

※2 東大和市の競争入札参加資格者名簿に登録されている場合は不要。

各様式が複数ページとなる場合は、2ページ以降は、同じ様式の内紙又は適宜の内紙を使用することとする。

（4）提出部数

ア 正本 1部（代表者印押印のもの）

イ 副本 9部（正本の写し。正本がカラー印刷を含む場合は、副本もカラー印刷とすること。）

ウ CD-R 又は DVD-R 1 枚（正本のデータを PDF 形式で保存したもの。）

(5) 提出書類の提出後の辞退

提出書類の提出後に辞退する場合は、プロポーザル辞退届【第6号様式】を郵送すること。

(6) 提出書類の取扱い

ア 提出書類については、本プロポーザルの審査においてのみ使用し、その他の目的には一切使用しない。

イ 提出書類の著作権は、参加者に帰属する。ただし、委託者は、優先交渉権者の選定活動において必要な範囲で、提出書類の内容を無償で使用できるものとする。

ウ 本プロポーザルに係る情報公開請求があった場合は、東大和市情報公開条例（平成15年条例第22号）に基づき、提出書類を公開することがある。

8 企画提案書の内容

企画提案書は、別紙「市民環境部窓口業務等委託仕様書」の内容を踏まえ次の事項について（1）から（13）までの順番に従い必ず記載し、参加者の提案業務や実施方法について、できるだけ具体的かつ簡潔に作成すること。

- (1) 基本方針（業務の基本的な考え方）
- (2) 業務の進行管理
- (3) 業務履行のスケジュール
- (4) 業務施行体制（組織体制、業務管理者配置等）
- (5) 業務施行体制（人材育成・人材確保、従事者管理、採用方針等）
- (6) 支援体制（突発的な欠員、業務の繁閑等）
- (7) 業務提案（各窓口業務等の効率化等）
- (8) 専門的知識及びICT等の活用（ソフトウェアロボット（RPA）等の業務活用等）
- (9) システムの導入及び維持管理
- (10) 苦情処理への対応
- (11) 個人情報保護
- (12) 類似業務の受託実績
- (13) 指名停止の有無

9 書類審査（第1次審査）

(1) 審査方法

市民環境部窓口業務等委託に係るプロポーザル実施要領の11ページ「審査項目及び配点 第1次審査における審査項目及び配点」に掲げる審査項目について、「市民環境部窓口業務等委託優先交渉権者選定委員会」の委員が審査を行う。

(2) 第1次審査通過者選定

7(3)の提出書類をもって、すべての参加者の審査を行い、委員の合議により、第1次審査通過者を選定する。原則として複数の参加者を選定する。

参加者が1者の場合でも審査を行う。

参加者が3者を超える場合は、得点の合計が配点の総合計の60%以上となる上位3者以内を選定する。

### (3) 審査結果通知方法

審査結果は、第1次審査を受けたすべての参加者に「第1次審査結果通知書」を電子メールに添付して送付する(後日、原本を郵送する)。

### (4) 審査結果の電子メールによる通知日

令和5年7月26日(水) 発送予定

## 10 プレゼンテーション・ヒアリング(第2次審査)

第1次審査の通過者を対象にプレゼンテーション及びヒアリングを実施する(当審査に参加しない場合は辞退として扱う)。

### (1) 期日

令和5年10月12日(木)

※詳細の時間割・場所については「第1次審査結果通知書」において別途連絡する。

### (2) 説明時間

60分以内(プレゼンテーション20分以内、ヒアリング40分以内)

### (3) 出席者及び説明内容

出席者は5人以内とする。企画提案書の内容を簡潔明瞭に説明すること。

### (4) 使用機器類

プロジェクター及びスクリーン等は委託者が用意する。その他、本プレゼンテーションに必要な機器等があれば、参加者が用意すること。

## 11 第2次審査における選定方法等

本業務委託の優先交渉権者及び次点交渉権者の選定については、次のとおりとする。

### (1) 審査方法

市民環境部窓口業務等委託に係るプロポーザル実施要領の13ページ「審査項目及び配点 第2次審査における審査項目及び配点」に掲げる審査項目について、「市民環境部窓口業務等委託優先交渉権者選定委員会」の委員が審査を行う。なお、第1次審査での審査結果は、第2次審査には影響しない。

### (2) 優先交渉権者及び次点交渉権者の選定

提出された企画提案書及び提出書類に基づくプレゼンテーションの内容等をもって審査を行い、得点が最も高い参加者から順に、優先交渉権者と次点交渉権者を選定する。参加者が1者の場合でも審査を行う。

得点が著しく低い得点項目があるときは、優先交渉権者又は次点交渉権者として選定しないこともある。

(3) 得点が同点の場合

最も得点の高い第2次審査通過者が2者以上あるとき及び次点が2者以上あるときは、委員の合議により、優先交渉権者と次点交渉権者を選定する。

1.2 第2審査結果

(1) 審査結果通知

審査後は、参加者すべてに「第2次審査結果通知書」を電子メールに添付して送付する（後日、原本を郵送する）。

(2) 審査結果の電子メールによる通知日

令和5年11月10日（金）

(3) 審査結果の公表

市の公式ホームページにおいて優先交渉権者及び審査結果の概要（得点等）を公表する。公表予定時期は令和5年11月中旬とする。

1.3 契約締結

優先交渉権者に決定した参加者については、業務履行に必要な具体的な協議を行う。この協議は優先交渉権者が行った提案の範囲で行うものとする。

この協議が整った場合、協議内容を反映した見積書を改めて徴収し、随意契約による業務委託契約を締結する。この場合の見積書の金額については、「7 企画提案書等の提出」における経費見積書の範囲内とする。契約に際しては、委託者が指定する標準契約書及び（2）に掲げる特記仕様書等を使用する。

なお、本プロポーザルは、令和6年度東大和市一般会計予算及び特別会計予算成立を前提とした年度開始前の事前準備手続きであり、予算成立後にその効力を生じるものである。したがって東大和市議会において当初予算が減額又は否決された場合は、委託契約は締結しないものとする。

また、契約しなかった場合においても、応募者が本業務を実施するために支出した費用（準備行為を含む）、提供した知見の対価等については、一切保障しない。

(1) 契約締結日

令和6年4月1日

(2) 契約に際して使用する特記仕様書等

- ・委託契約約款
- ・個人情報の取扱いに関する特記仕様書
- ・東大和市における契約に関する特約

※いずれも東大和市公式ホームページ「しごと・産業＞入札・契約＞契約・工事＞



契約約款等一覧」に掲載。

(3) 次点交渉権者との協議

優先交渉権者との協議が整わない場合又は優先交渉権者が「3 参加資格」を満たさなくなったときは、次点交渉権者と改めて協議を行うものとする。

(4) 契約締結後の契約解除

契約締結後においても、受託事業者が「14 留意事項」における失格事項に該当していたことが明らかになった場合又は本プロポーザルで提出された企画提案書において現実とかい離した提案を行っていたことが明らかになっていた場合、委託者は契約を解除することができる。

#### 1.4 留意事項

(1) 次のいずれかに該当するときは失格とする。

ア 「3 参加資格」における参加資格を満たしていないとき

イ 提出書類に虚偽の記載があったとき

ウ 提出書類が提出期限の段階で全て揃っていないとき

エ 審査の透明性・公平性を害する行為があったとき

オ 見積書の金額が2(5) 委託料上限額を超過したとき

カ その他不正な行為があったとき

(2) 本プロポーザルに参加する費用は、すべて参加者の負担とする。

(3) 提出書類は、日本語を用いるものとして、やむを得ず外国語で記載するものについては、その日本語の訳文を付記又は添付すること。

(4) 書類提出後の企画提案書等の修正又は変更は一切認めない。

(5) 提出書類は、辞退届が提出された場合以外では、一切返却しない。

(6) 提出書類の内容について、審査の過程で疑義が生じた場合は後日必要に応じて照会を行い、追加資料の提出を求めることがある。その場合、委託者が指定する期日までに提出を行うこと。

(7) 提出書類においては、専門用語や略語には注釈を付し、理解しやすいものを心がけること。

(8) 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権等の日本国及び日本国以外の国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている意匠、デザイン、設計、施工方法、工事材料、維持管理方法などを使用した結果生じる責任は、参加者が負うものとする。

#### 1.5 本プロポーザルの中止等

やむを得ない理由等により、本プロポーザルを実施することができないと認めたとときは、中止する。その場合において、本プロポーザルの応募に関わる全ての経費は請求

できないものとする。

#### 1 6 担当部署

東大和市 市民環境部 市民課

担当 安岡・上原

住所 〒207-8585

東京都東大和市中心3丁目930番地（市役所1階1番窓口）

電話 042-563-2111（内線1011、1016）

FAX 042-563-5927

Mail [shimin@city.higashiyamato.lg.jp](mailto:shimin@city.higashiyamato.lg.jp)

◎審査項目及び配点 第1次審査における審査項目及び配点

審査項目		審査基準等	配点
企 画 提 案 書	基本方針	窓口業務の運営に関する基本的な考え方を適切に記載すること。	5
	業務の進行管理	業務遂行における進行管理(成果検証、分析方法、事務改善策等)を適切に記載すること。	5
	業務履行のスケジュール	実施計画(契約期間終了時の次期受託事業者への引継ぎも含む。)を適切に記載すること。	5
	業務施行体制(組織体制、業務管理者配置等)	業務の管理体制(人員配置計画、業務管理者配置、指揮・命令系統、委託者との連絡体制)について適切に記載すること。	10
	業務施行体制(人材育成、人材確保、従事者管理、採用方針、雇用形態等)	人材育成の方針や研修計画、教育体制、人材確保(地域雇用の促進等)の方針について適切に記載すること。	15
	支援体制	業務従事者の突発的な欠員や来庁者等の繁忙による支援体制について適切に記載すること。	10
	業務提案	窓口業務等の市民サービス向上に関する提案について適切に記載すること。(正確性、迅速性、柔軟性等)	10
	専門的知識及びICT等の活用	窓口業務等の負担軽減に向け専門的な知識と経験、ノウハウ及びICT等の活用について適切に記載すること。	10
	システムの導入及び維持管理	ソフトウェアロボット(RPA)等のシステム導入及び維持管理体制等について適切に記載すること。	10
	苦情処理への対応	苦情処理対応(現場対応、責任体制等)について適切に記載すること。	5
個人情報保護	個人情報保護(漏えい防止策、漏えい時の対応)について適切に記載すること。	15	

	類似業務の受託実績	平成31年度以降、申込日現在までにおいて、類似業務の受託実績（他自治体、民間会社との契約実績、各契約期間）について適切に記載すること。	5
	指名停止の有無	令和3年度以降、申込日現在までにおいて、当市、国又は他の地方公共団体から指名停止を受けている又は受けていた事実があれば、その理由（個人情報の漏洩等の契約履行に著しく適正を欠く行為、契約締結上の不誠実な行為等）および、講じた改善策や再発防止策等について適切に記載すること。	10
業務実績	組織、人的基盤	業務遂行にあたって、十分な体制を有しているかどうか。	5
	財政基盤、決算状況	業務遂行にあたって、財政基盤に問題はないか。	10
	個人情報保護	個人情報保護関連の資格等を保有しているかどうか。	20
	事業内容	業務遂行にあたって、事業内容は適切かどうか。	5
価格	経費見積額	経費見積額に関すること。	15
合計			170

◎審査項目及び配点 第2次審査における審査項目及び配点

審査項目	審査基準等	配点	
企 画 提 案 書	基本方針	市民サービスの向上及び持続可能な行政運営のための取り組みとして、基本方針が適切に記載されている。	10
	業務の進行管理	業務遂行における進行管理（成果検証、分析方法、事務改善策等）が適切に記載されている。	5
	業務履行のスケジュール	実施計画（契約期間終了時の次期受託事業者への引継ぎも含む。）が適切に記載されている。	5
	業務施行体制（組織体制、業務管理者配置等）	業務の管理体制（人員配置計画、業務管理者配置、指揮・命令系統、委託者との連絡体制）が適切に記載されている。	10
	業務施行体制（人材育成、人材確保、従事者管理、採用方針、雇用形態等）	人材育成の方針や研修計画、教育体制、人材確保（地域雇用の促進等）の方針が適切に記載されている。	15
	支援体制	業務従事者の突発的な欠員や来庁者等の繁忙による支援体制が適切に記載されている。	20
	業務提案	（1）市民課窓口業務等における正確性の確保及び効率化の提案が適切に記載されている。 （2）課税課窓口業務等における正確性の確保及び効率化の提案が適切に記載されている。 （3）納税課納税管理及び徴収補助等業務における正確性の確保及び効率化の提案が適切に記載されている。 （4）保険年金課窓口業務等における正確性の確保及び効率化の提案が適切に記載されている。	30
	専門的知識及びICT等の活用	窓口業務等の負担軽減に向け専門的な知識と経験、ノウハウ及びICT等の活用が適切に記載さ	15

		れている。	
	システムの導入 及び維持管理	ソフトウェアロボット（RPA）等のシステム導入及び維持管理体制等が適切に記載されている。	15
	苦情処理への対応	苦情処理対応（現場対応、責任体制等）が適切に記載されている。	5
	個人情報保護	個人情報保護（漏えい防止策、漏えい時の対応）が適切に記載されている。	20
	類似業務の受託実績	平成31年度以降、申込日現在までにおいて、類似業務の受託実績（他自治体、民間会社との契約実績、各契約期間）が適切に記載されている。	10
	指名停止の有無	令和3年度以降、申込日現在までにおいて、当市、国又は他の地方公共団体から指名停止を受けている又は受けていた事実があれば、その理由（個人情報の漏洩等の契約履行に著しく適正を欠く行為、契約締結上の不誠実な行為等）および、講じた改善策や再発防止策等が適切に記載されている。	10
価格	経費見積額	経費見積額に関すること。	15
	合計		195