

大和市市民課窓口業務等委託に係るプロポーザル募集要領

1. 趣旨

当市では、平成 25 年 10 月に証明交付窓口業務を中心とした市民課窓口に係る業務委託の拡大を行った。その後、市民課窓口業務を取り巻く環境は大きく変化し、戸籍証明書の広域交付や、マイナンバーカードの浸透に伴う新たな行政サービスの開始など条件は複雑になる傾向が顕著である。

また、本業務は、市民課窓口を訪れる年間約22万人の手續に係る来庁者に対し、諸証明の交付及びマイナンバーカードの交付や申請等の補助、フロア案内などといった、直接来庁者と接しながら行うサービスの提供を伴うものとなる。来庁者目線に鑑みれば、市民課窓口に対しては速やかなサービスの提供が求められるのは勿論のこと、その目的に応じ、的確かつ丁寧な説明や案内、アドバイスも求められることから、提供するサービスの質が大和市のイメージに直結する、いわば市役所の顔ともいえる重要な役割を担う業務である。そのため、対応する従事者には専門的かつ幅広い知識や経験、技術が求められることとなる。

これに加え、国は、マイナンバーカードの保有者増やデジタル化の推進に伴い、更なる施策や新たなサービス提供を日進月歩で打ち出すなど、市民課の窓口業務にかかわる様々な制度改正が頻繁に行われており、その変化への速やかな対応も必要となっている。

上記を踏まえながら安定した質の高い市民サービスの提供を維持していくためには、「高い情報管理能力」「円滑かつ確実に業務を実施する能力」「変化への対応力」等を備えた事業者を選定する必要がある。そのため、事業者の持つ独自の窓口運営のアイデアや経験によるノウハウ等に基づいた企画提案によるプロポーザル方式により、受注候補者（以下「候補者」という。）を選定するものである。

2. 用語の定義

(1) 募集要領

大和市市民課窓口業務等委託に係るプロポーザル募集要領

(2) 提案書作成要領

大和市市民課窓口業務等委託 企画提案書作成要領

(3) 基本仕様書

大和市市民課窓口業務等委託（債務負担行為）基本仕様書

(4) 評価要領

大和市市民課窓口業務等委託に係るプロポーザル評価要領

(5) 評価委員会

大和市市民課窓口業務等委託に係るプロポーザル評価委員会

(6) 説明会参加申込書

大和市市民課窓口業務等委託に係るプロポーザル説明会参加申込書

(7) 質問票

大和市市民課窓口業務等委託に係るプロポーザル質問票

3. 業務の概要

(1) 業務名

大和市市民課窓口業務等委託

(2) 業務の目的

大和市市民課窓口業務の一部を運用するため

(3) 業務内容

別紙「基本仕様書」のとおり

(4) 履行期間

契約締結日から令和11年1月31日まで

うち準備期間: 契約締結日から令和8年1月31日まで

うち運用期間: 令和8年2月1日から令和11年1月31日まで

4. 予算上限額(消費税を含み、各年度端数切上のため合計は一致しない)

832,346,240 円 (うち令和7年度 44,545,380 円)

(うち令和8年度 271,905,480 円)

(うち令和9年度 277,977,480 円)

(うち令和10年度 237,917,900 円) ※消費税率 10%で計算

5. 候補者の決定方法

本業務の委託は、公募型プロポーザルにより候補者を決定するものとする。

6. 評価委員会の設置

候補者選定に係る評価を行うため、次のとおり「評価委員会」を設置する。

(1) 委員

別途「大和市市民課窓口業務等委託に係るプロポーザル評価委員会設置要領」で規定する。

(2) 事務局

市民経済・にぎわい創出部市民課

7. 候補者決定までの流れ

本プロポーザルへの参加を希望する者(以下、「参加希望者」という。)は、市に対し「11. 参加申込・資格審査」の規定に基づく参加申込を行い、市から資格要件を満たしている旨の通知を受けた場合に限り、プロポーザルに参加できるものとする。

市から参加資格を満たしている旨の通知を受けた者(以下、「参加者」という。)は、「12. 企画提案について」の規定に基づき「企画提案書」等を提出したのち、プレゼンテーションを行い、評価を受けるものとする。

市は、評価の結果、評点が上位1位となった者を「最優秀提案者」、上位2位となった者を「次点候補者」として選定し、まず最優秀提案者と期間を定めて企画提案の内容をもとに契約締結に向けて具体的な条件等について交渉を行うものとする。期間内に市と最優秀提案者の交渉が成立しない場合に市は次点候補者と交渉を行う。個別の日程については、「16. 日程及び提出書類等」のとおりとする。

8. 資格要件

参加者は、次のすべての要件を満たしていなければならない。

(1) 事業所の要件

参加申し込み時点において、次の条件をすべて満たしていること。

- ①一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与したプライバシーマークの使用許諾を受けていること。
- ②公益財団法人日本適合性認定協会が認定し、又は相互認証した認証機関（これらの認証機関が認定した認証機関を含む。）からISO27001に適合していることの認証を受けていること。

(2) 入札参加資格

大和市入札参加者名簿に、営業種目「警備・受付の委託」又は「その他の業務請負等委託」で登録されていること。

(3) 入札参加停止措置

参加申込をした日から候補者決定日までのいずれかの日において、大和市一般競争参加停止及び指名停止等措置要領に基づき、停止措置処分を受けていないこと。

(4) 説明会への出席

「9. 説明会」で規定する説明会に出席していること。

(5) 経営の安定性

参加申し込み時点において、次の条件をすべて満たしていること。

- ①2年以内に銀行又は手形交換所の取引停止処分を受けていないこと（ただし、会社更生法の規定による更生手続開始の申立て又は民事再生法の規定による再生手続開始の申立てがなされている者を除く。）。
- ②6月以内に手形又は小切手の不渡り（支払資金の不足を事由とするものに限る。）がないこと（ただし、会社更生法の規定による更生手続開始の申立て又は民事再生法の規定による再生手続開始の申立てがなされている者を除く。）。
- ③所有する資産に対し、債務不履行による仮差押命令、差押命令、保全差押又は競売手続の開始決定がなされていないこと。

(6) その他

大和市暴力団排除条例の排除事項に該当しないこと及びその他公平な競争の妨げになる行為及び事実がないこと。

9. 説明会

具体的な業務内容等について参加希望者の理解を深め、より目的達成に適した企画提案を促すために、次のとおり説明会を開催する。なお、本説明会への出席を本プロポーザル参加要件とする（説明会へ出席した事業者を以下「参加候補者」とする。）。説明会への参加を希望する者は、次のとおり申込を行うこと。

【参加申込】

開催前日12時までに別紙「説明会参加申込書」に必要事項を記載し、FAXまたはE-mailにて送信すること。送信先は「18. 問合せ先」に記載する。件名は「大和市市民課窓口業務等委託プロポーザル説明会申込（参加候補者名）」とすること。

なお、送受信のトラブルのおそれがあるため、念のため、送信完了後17時（前日は12時半）までに市担当者へ電話で受信確認されたい。

【日時・場所】

令和7年 4 月 14日(月) 15 時～16 時

大和市役所 会議室棟 101会議室

https://www.machi-info.jp/machikado/yamato_city/index.jsp?lon=139.4610340073529&lat=35.484595755507655&scale=2500&mode=21

10. 質疑・回答

(1) 質疑

参加候補者は、本市指定の「質問票」（説明会後に電子メールにて送付）に必要事項を記載のうえ電子メールに添付して送信すること。送信先は「18. 問合せ先」に記載する。電子メールの件名は「大和市市民課窓口業務等委託プロポーザル問合せ（参加候補者名）」とすること。

なお、質疑締切期限は「16. 日程及び提出書類等 質疑締切」に記載する。

(2) 回答

質疑に対する回答は、市民課ホームページ上で質疑とともに公開する。

なお、参加資格要件を満たさないことが明らかな参加候補者からの質疑については、市は回答しないことができるものとする。

また、質疑回答期限は「16. 日程及び提出書類等 質疑回答」に記載する。

11. 参加申込・資格審査

(1) 参加申込

参加候補者は、次の提出書類（うち本市指定様式は説明会後に電子メールにて送付）に必要事項を記入・代表者印を押印のうえ、添付書類を添えて次のとおり市に提出すること。

① 提出書類

ア プロポーザル参加申込書(様式 1-1)

イ 誓約書(様式 2)

② 添付書類

「8. 資格要件-(1)事業所の要件」を満たしていることを示す書類の写し。

③ 申込内容に変更があった際の提出書類

ア プロポーザル参加申込書(様式 1-1)

イ プロポーザル参加申込書記載事項変更届出書(様式 1-2)

④ 提出期限・提出先

令和7年 5 月 13 日(火)12 時必着 大和市市民経済・にぎわい創出部市民課

原則として直接持参とする。

(2) 資格審査

市は、前項の提出書類等に基づき、参加候補者が資格要件を満たしているかについて審査し、参加資格確認の結果について令和7年 5 月 19 日(月)までに「参加資格確認結果通知書(様式 4)」で参加候補者に郵送及び電子メールで通知するものとする。参加候補者はこの決定について、郵送による通知が送達された日又は電子メールによる通知が送達された日のいずれか早い

日の翌開庁日から起算して3開庁日以内に、市に説明を求めることができる。

(3) 参加を辞退する場合

参加申込をした者又は参加者が参加を辞退する場合は、「プロポーザル参加辞退届出書(様式 3)」に必要事項を記入、代表者印を押印のうえ、「16. 日程及び提出書類等-参加辞退の締切」により規定された提出期限までに市民課まで提出すること。

12. 企画提案について

(1) 企画提案書等の作成

参加者は、提案書作成要領、基本仕様書及び説明会における説明等に基づき、考えうる最適な方策を提案するものとする。企画提案は1社につき1件とし、提案書作成要領「1. 提出書類」に規定された書類を提出する。

なお、提出書類に記載された内容については、企画提案書「3.(5)価格」で示された金額に追加費用を伴わず実施する意思があるものとみなす。

(2) 企画提案書に対する質問

企画提案書等の内容について、市が参加者に問い合わせを行った場合は、問い合わせを受けた参加者は速やかに回答するものとする。

(3) プレゼンテーションの実施

各参加者が提出した提案内容を評価するにあたり、次のとおりプレゼンテーションを実施する。

①日程・会場

次の日程・会場のうち、企画提案書受領後に市が指定のうえ各社に別途連絡する。

【日程・会場】令和7年6月26日(木)~27日(金) 大和市役所第一分庁舎(予定)

[https://www.machi-info.jp/machikado/yamato_city/Attrib.jsp?id=26456
&pmode=21](https://www.machi-info.jp/machikado/yamato_city/Attrib.jsp?id=26456&pmode=21)

②時間

プレゼンテーション説明 20分(準備含む)、質疑応答10分(予定)

③実施条件

ア プレゼンテーションは、市へ提出済の提案書作成要領「1. 提出書類」に規定された書類を使用して説明することとし、資料の差替え・追加は認めない(スクリーン等に投影して説明する場合を含む。)。ただし、誤字脱字等がある場合に限り、プレゼンテーション時に説明をすることは差し支えない。

イ プレゼンテーションに必要な機器(プロジェクター、パソコン等)は、参加者側で用意すること。

ウ 参加者の出席者は5名以内とする。

エ 市は、基本仕様書「第1章 4 委託業務の概要-(3) 委託業務の概要」において想定される窓口対応について、プレゼンテーション後の質疑応答時に質問を行う。質問内容は事前には公表しない。参加者は、その際に使用が想定される資料(法令やマニュアル等)を会場に持ち込むことができる。

オ 市は、プレゼンテーションを録画又は録音することができる。

カ 市は、参加者が質疑応答のために会場に持ち込んだ資料を閲覧することができる。

13. 評価

別紙「評価要領」に基づき、最優秀提案者及び次点候補者を決定する。

14. 評価結果の通知

市は「13. 評価」の結果について、令和7年7月18日(金)までに、「11. 参加申込・資格審査-(1) 参加申込」の提出書類のうち、直近に提出されたものに記載された送付先へ、「企画提案評価結果通知書(様式 6)」にて参加者に郵送及び電子メールで通知するものとする。通知の際は併せて次の内容を通知する。なお、参加者は評価結果に対して通知の翌開庁日から起算して 5 開庁日以内に市に説明を求めることができるが、本プロポーザルによって選定した候補者との交渉及び契約手続の執行を妨げるものではない。

① 通知する参加者の順位と総合点数

② 最優秀提案者の名称と総合点数

③ その他の参加者の順位と総合点数

(ただし、その他の参加者の名称は「B 社、C 社」とする。)

15. 契約締結に向けての交渉

(1) 仕様等の確定について

市は契約締結に向けて、最優秀提案者と交渉を行う。市は、最優秀提案者の選定をもって最優秀提案者の「企画提案書」等に記載された全内容を承認するものではない。交渉において、業務の目的達成のため必要な範囲内において「企画提案書」の項目の追加・変更及び削除を行ったうえで本契約の仕様に反映させることができる。次点候補者においても同様とする。

(2) 契約金額について

契約金額は原則として、市に提出した見積書に記載された額を超えないこととする。ただし、交渉時に「企画提案書」等の記載項目に追加があった場合はこの限りではない。

(3) 契約書について

契約書は、本市が用意したものを使用する。

16. 日程及び提出書類等

事務の名称	日程・締切※1	提出書類等	
説明会	令和7年4月14日(月)15時から (遅刻の場合は参加不可)	参加申込書(前日12時まで)	参加希望者⇒市
質疑締切	令和7年4月21日(月)16時まで (締切以降は受付不可)	質問票	参加候補者⇒市
質疑回答	令和7年4月28日(月)16時まで		市⇒参加候補者
参加申込	令和7年5月13日(火)12時まで 必着(締切以降は受付不可)	様式1-1 様式2、必要書類	参加候補者⇒市
参加資格 結果の通知	令和7年5月19日(月)までに発送	様式4	市⇒参加候補者
企画提案書 提出	令和7年6月16日(月)16時まで 必着(締切以降は失格扱い)	①様式5(1部) ②企画提案書及び	参加者⇒市

事務の名称	日程・締切※1	提出書類等	
		見積書・支払内訳書 (正本1部・副本8部)	
参加辞退 の締切	令和7年6月16日(月)16時まで <u>必着(締切以降は失格扱い)</u>	様式3	参加者⇒市
プレゼン テーション	令和7年6月26日(木)から 令和7年6月27日(金)までの いずれか1日(<u>指定日時に出席できない 場合は失格扱い</u>)	—	—
評価結果等 の通知	令和7年7月18日(金)までに発送	様式6ほか	市⇒参加者
最優秀提案 者との交渉	令和7年7月28日(月)まで	—	—
次点候補者 との交渉	令和7年8月1日(金)まで ※2	—	—
契約締結日 (予定)	令和7年9月上旬	(契約書等)	—

※1 時刻は24時間表記。

※2 最優秀提案者との交渉が成立した場合は、市は速やかに次点候補者にその旨及び次点候補者との交渉を行わないことを知らせる。

17. 情報公開

選定の過程や評価結果については、市は大和市情報公開条例に基づき積極的に公開することとし、各参加者の名称及び評価結果を公開できるものとする。ただし、個人情報及び法人等に関する情報で当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害することが明らかに認められるものについては非公開とする。

18. 問合せ先

大和市役所市民経済・にぎわい創出部市民課証明交付係

電 話: 046-260-5365

F A X: 046-263-9549

E-mail: sk_shimi@city.yamato.lg.jp

19. その他

(1) 参加希望者が次の事項のいずれかに該当する場合は、失格とする。

ア 提出書類の提出期限を過ぎた場合

イ 「4. 予算上限額」の各年度の限度額のいずれかを超過した場合

ウ 「募集要領」「提案書作成要領」に定める事項に違反した場合

エ 提出書類に虚偽の記載をしたことが判明した場合

オ 「募集要領」に定める方法以外で市職員、評価委員等に対して本案件について接触をはかり、接触した事実が認められた場合

カ その他公平な競争の妨げになる行為・事実があったと市が判断した場合

- (2) 企画提案に要する費用はすべて参加者の負担とする。
- (3) プロポーザルの過程で得た情報等は本市に帰属し、市は調査手段等を含め公開・配布できるものとし（個人情報及び法人等に関する情報で当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害することが明らかに認められるものを除く）、参加希望者はこのことに同意のうえ参加申込をすることとする。
- (4) 受注者となった場合、業務実績として本市の名前を挙げることは可能であるが、仕様書の公開等業務内容の詳細については本市の許可なく開示できないこととする。
- (5) 提出された「企画提案書」等は返却せず市の所有物として組織内でコピー・配布を行う場合がある。
- (6) 本要領に定めのない事項については競争性、公平性を考慮のうえ適宜市が判断するものとする。

以上