

窓口業務の包括的業務委託事業に係る
公募型プロポーザル実施要領

令和5年10月

企画政策部 マイナンバー推進課

健康・こども部 保険年金課

市民部 市民課（事務局）

目次

1	事業概要	1
2	事業費用	1
3	実施要領の配付	2
4	参加資格	2
5	スケジュール	3
6	事業説明会	4
7	参加手続き	4
8	質問受付・回答	6
9	参加資格確認結果及び企画提案書提出要請の通知	6
10	企画提案書等の提出	7
11	提案者の選定	9
12	審査結果の公表	11
13	契約方法	12
14	提案の無効について	12
15	本プロポーザル時における言語、通貨及び単位	12
16	その他	12
17	事務局	13

1 事業概要

(1) 事業の名称

窓口業務の包括的業務委託事業

(2) 事業の目的

市民課及びマイナンバー推進課並びに保険年金課における各種届出や申請、証明書発行等の窓口に係る業務を委託することにより、近年増加している相談を要する業務や専門的な対応を必要とする業務に対し、正規職員を再配置することで、きめ細かな市民サービスを実現し、市民満足度を向上させることを目的とする。

(3) 事業の内容（仕様）

別に定める「窓口業務の包括的業務委託事業仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり。

(4) 事業の期間

ア 事業の期間

契約締結日（令和5年度中を予定）から令和11年8月31日まで。

イ 引継ぎ期間（現受託事業者と異なる場合）

令和6年4月1日から令和6年8月31日まで。

2 事業費用

(1) 委託上限額（消費税及び地方消費税相当額を含む）

2,030,000,000円（準備費用を含む）

うち、市民課業務	850,000,000円
マイナンバー推進課業務	560,000,000円
国民健康保険業務	400,000,000円
後期高齢者医療保険業務	220,000,000円

※契約時の予定価格を示すものではなく、本委託事業の最大規模を示すためのものであることに留意すること。

(2) 支払方法

ア 初期導入費用及びサービスインまでの間に発生した経費

サービスイン後一括払い

イ サービスインから契約期間満了月まで

毎月払い

3 実施要領の配付

(1) 配付期間

令和5年10月2日から10月27日まで

(2) 配付方法

ア 本市ホームページからのダウンロード

イ 平塚市役所本館1階107番 市民部市民課窓口での配付

107番窓口の取扱時間：配付期間中の平日 午前8時30分から午後5時まで

(3) 配付資料

ア 窓口業務の包括的業務委託事業仕様書

イ 窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙1

ウ 窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙2

エ 窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙3

オ 窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙4

カ 窓口業務の包括的業務委託事業評価基準書

キ 様式1 プロポーザル提案参加表明書

ク 様式2 プロポーザル提案参加辞退届

ケ 様式3 事業説明会参加者名簿

コ 様式4 質問書

サ 様式5 企画提案書提出届

シ 様式6 窓口業務の包括的業務委託事業に関する見積内訳書

ス 様式7 提案プレゼンテーション参加者名簿兼事業担当者一覧

4 参加資格

本プロポーザルの参加者は、次の要件を満たす者とする。

(1) 令和5年12月1日（金）時点において、平塚市競争入札参加資格者名簿に登録が認められている者であること。

(2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に掲げる者でないこと。

(3) 本プロポーザルの公告から受託候補者の特定までの間に、平塚市一般競争入札参加停止及び指名停止等措置要領に基づく停止措置を受けていない者であること。

(4) 平塚市暴力団排除条例（平成23年平塚市条例第9号）に定める暴力団員等、暴力団経営支配法人等又は暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者でないこと。

(5) 神奈川県暴力団排除条例（平成22年神奈川県条例第75号）第23条第1項又は第2項の規定に違反しない者であること。

(6) 2年以内に銀行取引停止処分を受けている者でないこと。ただし、会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基

- づく再生手続（以下「更生手続又は再生手続」という。）の開始決定を受けた後、再度「4 参加資格（1）」に規定する入札参加資格を有することとなった者を除く。
- (7) 前 6 箇月以内に不渡手形又は不渡小切手を出していない者であること。ただし、更生手続又は再生手続の開始決定を受けた後、再度「4 参加資格（1）」に規定する入札参加資格を有することとなった者を除く。
- (8) 債務不履行により所有する資産に対し、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る者でないこと。
- (9) 国税、地方税のいずれも滞納している者でないこと。
- (10) 人口 10 万人以上の地方公共団体等で、同種の委託事業を受託した実績があること。
- (11) 事業説明会（下記「6 事業説明会」参照）に参加している者であること。
- (12) プライバシーマーク（J I S Q15001）認証を受けている者であること。
- (13) I S M S（J I S Q27001 又は I S O / I E C27001）認証を受けている者であること。
- (14) 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号）に基づく業務改善命令を受けていない者であること。ただし、過去に業務改善命令を受け、現在解除されている者は除く。

5 スケジュール

本プロポーザルの主なスケジュールは、次のとおりとする。

日程	内容
令和 5 年 10 月 2 日 ～10 月 10 日	事業説明会参加申込期間
令和 5 年 10 月 11 日	事業説明会（参加必須事項）
令和 5 年 10 月 11 日 ～10 月 18 日	質問書受付期間
令和 5 年 10 月 25 日	質問書回答期限
令和 5 年 10 月 11 日 ～10 月 27 日	プロポーザル提案参加表明書受付期間
令和 5 年 11 月 2 日	参加資格確認結果及び企画提案書提出要請の通知
令和 5 年 11 月 2 日 ～11 月 24 日	企画提案書受付期間
令和 5 年 11 月 24 日	プロポーザル提案参加辞退届提出期限
令和 5 年 12 月上旬	1 次審査（書類審査）
令和 5 年 12 月 8 日頃	1 次審査の結果発送
令和 5 年 12 月 20 日	2 次審査（提案プレゼンテーション）
令和 5 年 12 月下旬	2 次審査の結果発送
令和 6 年 3 月 1 日～	契約の締結

6 事業説明会

本プロポーザルに対し参加を希望する者は、次に掲げる事業説明会に必ず参加することとする。

(1) 概要

- ア 日時
令和5年10月11日(水)15時から
- イ 方法
ウェブ説明会(ツール:WebEx)

(2) 参加方法

- ア 提出書類
事業説明会参加者名簿 1部
- イ 提出方法
事前に電話連絡のうえ、事務局に持参すること。
- ウ 提出期限
令和5年10月10日(火)正午まで
- エ 視聴方法
事業説明会参加者名簿の提出後、事務局から参加者へ個別に動画視聴に必要なURL等を電子メールにて送付する。

(3) その他注意点

- ア 1事業者あたり3アカウントまでとする。
- イ 事業説明会での質疑は「8(1)質問方法」により書面で行うこととする。
- ウ 本プロポーザルでは参加者向けに現場説明会を実施しないため、仕様書で定める業務を受託するにあたり窓口の状況確認を要する場合は、参加者が各自で現場を見ること。ただし、窓口が開庁している時間帯のみとし、市役所を訪れる利用者等の妨げにならないように配慮すること。

7 参加手続き

プロポーザルに対し参加を希望する者は、次に掲げる本プロポーザルにおいて提出すべき書類(以下「提出書類」という。)を提出し、参加表明を行うものとする。

(1) 提出書類及び提出部数

- ア プロポーザル提案参加表明書 1部
- イ 会社概要 3部
- ウ 関連業務受託実績表 3部
- エ 国税及び地方税の滞納がないことを証明する書類 各1部

令和5年6月1日以降に発行された次の各区分の証明書を提出すること。

なお、いずれも現年度のみ滞納がない証明ではなく、現在において滞納のない証明であること。

(ア) 国税の滞納がないことを証明する書類

次の各号に記載する証明書のうち、該当する証明書を提出すること。

- a 本社所在地の所轄の税務署の発行する納税証明書「その3の3」。
- b 納税義務のない者は、本社所在地の所轄の税務署の発行する納税証明書「その3」。

(イ) 地方税の滞納がないことを証明する書類

次の各号に記載する証明書のうち、該当する証明書を提出すること。

なお、証明書は契約締結先となる事業所が所在する市町村のものを提出すること。また、支店などに契約締結権を委任する場合は、支店などが所在する市町村の証明書であることに留意すること。

- a 市町村税全てにおいて滞納のないことを証明する「市町村税を現在滞納していない証明書」。
- b 課税市町村が「市町村税を現在滞納していない証明書」を発行していない場合に限り、直近2年間の各納税証明書。
- c 東京都特別区においては、法人住民税、固定資産税などの最近2年分の各納税証明書。

オ 資格及び実績を証明する書類 各1部

(ア) プライバシーマーク（JISQ15001）認証の写し

(イ) ISMS（JISQ27001又はISO/IEC27001）認証の写し

カ 賠償責任保険証及び補償内容がわかる書類の写し 各1部

(2) 提出方法

ア 事前に電話連絡のうえ、事務局に持参すること。

イ 郵送又は信書便もしくは電送によるものは受け付けない。

ウ 提出期限後の提出書類の再提出及び差し替えは一切認めない。

(3) 提出期限

令和5年10月27日（金）17時まで

(4) 参加の辞退

プロポーザル提案参加表明書の提出後に、プロポーザルへの参加を辞退する場合は、令和5年11月24日（金）17時までに「プロポーザル提案参加辞退届」を提出すること。

なお、この場合、提出済みの書類は返却する。

8 質問受付・回答

本プロポーザルに関する質問は、事業説明会に参加した者（回答日以前にプロポーザル提案参加辞退届を提出した者は除く）から提出されたものを受付する。

また、本プロポーザルに関する質問は、企画提案書などの作成に係る質問に限るものとし、評価及び審査に係る質問は、一切受け付けないものとする。

(1) 質問方法

ア 質問書提出方法

事務局宛に電子メールで「質問書」を提出すること。この場合において、電子メールの件名は「企業名〇〇 + プロポーザルに関する質問」とすること。

イ 質問書提出期限

令和5年10月11日（水）から令和5年10月18日（水）17時まで

ウ 質問書提出先

事務局アドレス：shimin@city.hiratsuka.kanagawa.jp

※電子メールを送信した後は、必ず到着確認を兼ねた電話を事務局宛に行うこと。

事務局電話番号：0463-23-1111（内線 2232）

(2) 回答方法

ア 回答送付方法

全質問について、事業説明会に参加した者（回答日以前にプロポーザル提案参加辞退届を提出した者は除く）に対し、電子メールによって回答する。また、どの事業者からも「質問書」の提出がなかった場合、その旨について、事業説明会に参加した者（回答日以前にプロポーザル提案参加辞退届を提出した者は除く）に対し、電子メールによって回答する。

イ 回答送付期限

令和5年10月25日（水）

9 参加資格確認結果及び企画提案書提出要請の通知

参加表明書等を提出した全事業者に対し、その内容を確認し、通知するものとする。

(1) 通知期限

令和5年11月2日（木）まで

(2) 通知方法

「参加資格確認結果及び企画提案書提出要請通知書（様式8）」又は「参加資格確認結果通知書（様式9）」にて、文書及び電子メールで通知する。

(3) その他

- ア 確認の経緯及び内容に関する問い合わせには応じない。
- イ 結果に対する異議申し立ては受け付けない。
- ウ 選定されなかった者のうち、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（閉庁日除く）に書面により請求を行うことができる。

10 企画提案書等の提出

(1) 提出にあたっての注意点

- ア 企画提案書、見積書及び見積内訳書の副本については、提案者の特定が可能な情報は入れないこと。
- イ 各副本内に提案者の特定が可能な情報が記載されていた場合は、「失格」とする。
- ウ 同一事業者によって2案以上の企画提案書が提出された場合は、「失格」とする。

(2) 提出書類及び提出部数

- ア 企画提案書提出届 1部
- イ 企画提案書 正本1部 副本11部
 - (ア) 企画提案書の書式
 - a 企画提案書は、表紙・目次・本編で構成し、可能な限り分かりやすく平易な表現を用いること。なお、白黒・カラーいずれでも可とする。
 - b 原則A4横書き表示とし、ページ番号を附番すること。
 - c 用紙方向は原則縦長とする。一部分において横長のページを使用する際は、A3用紙を使用し、Z折にして、用紙左辺で綴じること。
なお、A3用紙を利用する際は、片面印刷のみとする。
 - d 用紙左辺に25mm以上の余白を設けること。
 - e 文字サイズは、原則11ポイント以上とする。
 - f A4フラットファイル等を使用し、インデックス等の活用により、見やすいものとする。また、フラットファイル等の表紙は、「平塚市窓口業務委託に係る企画提案書」と記載し、正本(1部)にのみ社名を記載すること。
 - g 企画提案書は、表紙・目次及び別に添付するカタログやパンフレット等を除き、A4換算で100ページ以内の構成とすること。
 - (イ) 企画提案書の構成
 - a 本要領及び仕様書の内容を踏まえたうえで、仕様書の各項目を満たす形で作成すること。
 - b 原則、以下の区分・項目順に記載し、評価基準の内容を踏まえたうえで、各項目について記載すること。

項番	区分	評価項目
1	会社概要 (※)	経常利益率及び自己資本比率
2	業務実績	市民課関係業務受託実績
3		保険年金課関係業務受託実績
4		マイナンバー推進課関係業務受託実績
5	組織体制	現場組織体制
6		現場人員体制
7		社内の支援体制
8	人材育成	人材育成
9	事業計画	スケジュール
10		手順書
11		法令遵守
12	サービス水準	業務の正確性
13		従業員の勤務意欲向上体制
14		業務実施における問題解決手法
15		来庁者の苦情及びトラブル対応
16	個人情報等	個人情報保護及び情報セキュリティ対策
17		情報セキュリティ監査
18		守秘義務の遵守
19	価格評価	事業見積総額
20	その他	採用方針
21		特記事項

※項番1「会社概要」については、過去3年間の経常利益率と自己資本比率について、一覧表にしたうえで記すこと。また、各比率を算出するにあたり、根拠となる数値もあわせて明記すること。

ウ 見積書及び見積内訳書 正本各1部 副本各11部

見積書については各社の任意の書式によるもののほか、当市様式による窓口業務の包括的業務委託事業に関する見積内訳書（様式6）に内訳を記載して提出すること。

(3) 提出方法

- ア 事前に電話連絡のうえ、事務局に持参すること。
- イ 郵送又は信書便もしくは電送によるものは受け付けない。
- ウ 提出期限後の提出書類の再提出及び差し替えは一切認めない。

(4) 提出期限

令和5年11月24日(金)17時まで

※提出期限までに企画提案書等を提出しなかった場合は、本プロポーザルへの参加を辞退したものとする。

11 提案者の選定

(1) 選定方法

本プロポーザルにおける1次及び2次審査は、窓口業務の包括的業務委託に係るプロポーザル方式業者選定委員会(以下「選定委員会」という。)において行う。

(2) 1次審査(書類審査)

本プロポーザル参加者(以下「参加者」という。)の提出書類を基に書類審査を行い、最大4者を選定する。ただし、合計得点が6割に満たない者は2次審査に進めないものとする。

ア 審査方法

参加者の提出書類を評価基準に基づき採点し、合計得点(100点満点)により順位を決定し、1次審査の通過者を上位4者選定する。

なお、1次審査の点数が同数の場合には、次の(ア)～(ウ)の順により順位を決定する。

(ア) 評価基準書内の評価項目区分「業務実績」3項目の合計点数が高い者

(イ) 評価基準書内の次の7項目の合計点数が高い者

- a 経常利益率及び自己資本比率
- b 現場組織体制
- c 現場人員体制
- d 社内の支援体制
- e 人材育成
- f 業務の正確性
- g 従業員の勤務意欲向上体制

(ウ) 事業見積総額の額が低い者

イ 結果通知

選定結果は、全ての参加者に対し、令和5年12月上旬に「提案プレゼンテーション招請通知書(様式10)」又は「1次審査による選定結果通知書(様式11)」にて文書及び電子メールによって通知する。

ウ その他

選定されなかった者のうち、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(閉庁日を除く)に書面により請求を行うことができる。

(3) 2次審査（提案プレゼンテーション）

ア 実施日及び会場

事務局が実施時間及び会場を決め、1次審査の通過者に対し、次の2次審査実施日の1週間前までに文書及び電子メールにて送付する。

(ア) 日付 : 令和5年12月20日(水)

(イ) 会場 : 平塚市役所(2次審査対象者に対し、個別に連絡する。)

(ウ) 時間 : 2次審査対象者に対し、個別に連絡する。

イ 提案プレゼンテーション出席者

(ア) 出席者は説明者を含め5名までとする。

(イ) 出席者の中に最低2名は、本委託事業に従事する予定の担当者を含めること。

ウ 提案プレゼンテーション時間

企画提案書に基づき45分(提案の説明25分及び質疑応答20分)程度。

エ 審査方法

企画提案書及び提案プレゼンテーションの内容について、評価基準に基づき審査し、2次審査の合計得点(審査委員1人につき200点満点。合計得点の満点は1,600点)により、本委託事業の受託者として適すると認められた者を受託候補者として特定する。

受託候補者以外の者についても得点数の高い者から順位を付する。ただし、2次審査の合計得点が6割に満たない者は受託候補者とならないこととする。

なお、2次審査の点数が同数の場合には、次の(ア)、(イ)の順により順位を決定する。

(ア) 評価基準書内の次の7項目の合計点数が高い者

- a 現場組織体制
- b 現場人員体制
- c 社内の支援体制
- d 人材育成
- e 業務の正確性
- f 従業員の勤務意欲向上体制
- g 特記事項

(イ) 事業見積総額の額が低い者

オ 結果通知

特定結果は、受託候補者に対しては「特定通知書(様式12)」を、それ以外の参加者に対しては「非特定通知書(様式13又は様式14)」を、文書及び電子メールによって通知する。

カ その他

特定されなかった者のうち、特定されなかった理由を確認したい場合は、その理由について通知の日から7日以内(閉庁日を除く)に書面により請求を行うことができる。

キ 注意事項

- (ア) 提案プレゼンテーションは個別に実施する。
- (イ) 「提案プレゼンテーション参加者名簿兼事業担当者一覧」に必要事項を記載して持参すること。
- (ウ) 提案内容の説明は企画提案書に基づいて行うこと。
- (エ) プロジェクター及びスクリーンを使用する場合は、事前に事務局に連絡すること。
なお、プロジェクターで投影することができるものは企画提案書及び企画提案書の概要とし、追加資料の提出及び投影は、禁止とする。
- (オ) プロジェクター及びスクリーンは事務局で用意するものとする。
ただし、プロジェクターを使用する場合、2次審査参加者が所有するパソコンを使用することとし、当日、パソコンを持参すること。
- (カ) 提案プレゼンテーションに参加しない場合は、「失格」とする。
- (キ) 審査中に2次審査参加者が特定されるような発言があった場合は、「失格」とする。
- (ク) 参加者が1者の場合であっても、提案プレゼンテーションを実施する。
- (ケ) 参加者が1者の場合であっても、選定委員会が規定する選定基準に満たない場合は、特定しない。
- (コ) 提案プレゼンテーションは非公開とする。

(4) 審査項目及び配点

- ア 1次審査（書類審査）
別に定める「窓口業務の包括的業務委託事業評価基準書」のとおり。
- イ 2次審査（提案プレゼンテーション）
別に定める「窓口業務の包括的業務委託事業評価基準書」のとおり。

(5) その他

- ア 審査の経緯及び審査内容に関しての問い合わせには応じない。
- イ 審査結果に対する異議申し立ては受け付けない。

12 審査結果の公表

2次審査の審査結果については、本市ホームページにて受託候補者の名称を公表する。
また、契約締結後には、上記に加え次の内容を公表する。

- (1) 全提案事業者の名称
- (2) 全提案事業者の評価点

なお、公表にあたっては、受託候補者以外は、提案者の名称と評価点の対応関係を明らかにしない。

13 契約方法

(1) 契約締結交渉の対象者について

受託候補者として特定された者と契約締結の交渉を行う。

ただし、当該交渉が不調の時は、「11(3)エ 審査方法」による順位が高い者から契約締結の交渉を行う。

(2) 契約締結の交渉について

契約締結の交渉に当たっては、受託候補者の企画提案内容を尊重するが、詳細な事項については、改めて協議するものとする。

14 提案の無効について

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うえ、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、本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) 提出書類に虚偽の内容を記載したとき。

なお、提出書類に虚偽の内容を記載した者に対し、一般競争入札参加停止及び指名停止等の措置を行うことがある。

(3) 「4 参加資格」に掲げる要件を満たさなくなったとき。

(4) 見積金額の総額又は各課業務にかかる額のいずれかが「2(1) 委託上限額」に掲げる額を超えたとき。

(5) 令和5年12月1日(金)時点において、平塚市競争入札参加資格者名簿に登録がないとき。

(6) 本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。

15 本プロポーザル時における言語、通貨及び単位

(1) 言語 : 日本語

(2) 通貨 : 日本国通貨

(3) 単位 : 計量法(平成4年法律第51号)に基づく単位

16 その他

(1) 本プロポーザルへの参加に係る費用は、参加者の負担とする。

(2) 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、必要に応じて平塚市から疑義事項の照会を行うことがある。

(3) 企画提案書の著作権は企画提案者に帰属する。

(4) 提出書類は、参加者に無断で本プロポーザルの目的以外に使用しない。

(5) 提出書類は返却しない。また、提出書類は審査の過程において、複製することがある。

- (6) 提出書類は参加者の営業上の秘密に該当する部分が含まれている可能性があることから原則として非公開として取り扱うが、平塚市情報公開条例（平成 14 年条例第 24 号）の規定に基づき、その内容の全部又は一部を公開する場合がある。
- (7) 参加者は参加表明書の提出をもって、この要領及び仕様書などの記載内容を承諾したものとみなす。

17 事務局

本プロポーザルに関する事務局は、次のとおりとする。

(1) 担当部署

平塚市市民部市民課

(2) 担当者

鈴木、尾崎、岡本

(3) 所在地

〒254-8686 神奈川県平塚市浅間町 9 番 1 号

※本プロポーザル実施における窓口は、市役所本館 1 階 107 番とする。

(4) 連絡先

0463-23-1111（内線 2232）

(5) 電子メール

shimin@city.hiratsuka.kanagawa.jp

(6) 取り扱い時間

平 日：午前 8 時 30 分から午後 5 時まで

以 上