

各務原市窓口業務委託公募型プロポーザル実施要領

1. 目的

本実施要領は、各務原市（以下、「本市」という。）が税総合窓口、市民課、医療保険課の窓口業務を民間事業者に委託するにあたり、同業務の提案採用候補者等を公募型プロポーザル方式（以下、「本プロポーザル」という。）により選定するために必要な事項を定めるものである。

2. 業務概要

(1) 業務名

各務原市窓口業務委託

(2) 業務内容

「各務原市窓口業務委託仕様書」による。

(3) 契約期間

契約の日から令和10年9月30日まで

- ・準備期間：契約の日（令和7年2月下旬（予定））から令和7年3月31日まで
- ・履行期間：令和7年4月1日から令和10年9月30日まで

(4) 業務委託料の上限額

168,000,000円（消費税及び地方消費税を含む）

ただし、各年度にかかる支払い額の限度額（消費税及び地方消費税を含む）は次のとおりとする。

- ・令和6年度分 0円
- ・令和7年度分 48,000,000円
- ・令和8年度分 48,000,000円
- ・令和9年度分 48,000,000円
- ・令和10年度分 24,000,000円

3. 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件をすべて満たす者とする。

- (1) 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、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または破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続開始の申立てがなされていない者であること。ただし、会社更生法に基づく更生手続開始の申立てまたは民事再生法に基づく再生手続開始の申立てがなされている者であっても、更生計画の認可が決定または再生計画の認可の決定が確定した者で、本市の入札参加資格に係る再審査を受けている者については、当該申立てがなされていない者とみなす。
- (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) 本市競争入札参加資格を有していること。
- (4) 本市競争入札参加資格停止措置要綱（平成14年9月30日決裁）による指名停止を受けていないこと。

- (5) 本市が行う契約からの暴力団排除に関する措置要綱(平成22年7月23日決裁)に基づく排除措置の対象となっていない者であること。または同要綱別表に掲げる措置要件に該当しないこと。
- (6) 無差別大量殺人行為を行った団体の規制に関する法律(平成11年法律第147号)に基づく団体及び構成員でないこと。
- (7) 過去5年(令和2年度から令和6年度の期間)において国、その他地方公共団体での同種業務または類似業務の実績(受託中のものを含む)があること。
- (8) 次に掲げるいずれかの認証を取得していること。
 - ①JISQ27001(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
 - ②一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

4. 資格喪失

次のいずれかの事項に該当した場合は提案者の資格を喪失とする。

- (1) 参加資格要件を満たさなくなった場合
- (2) 提出資料が本実施要領の提出方法に適合しない場合
- (3) 提出資料が本実施要領に示された条件に適合しない場合
- (4) 提案書・その他提出された書類に虚偽の内容が記入されている場合
- (5) 評価委員や関係職員及び他の提案関係者と不正な接触があった場合
- (6) 上限額を超える見積金額で提案された場合
- (7) 「12. 契約事項」で行う協議が整わなかった場合
- (8) その他本実施要領に違反するなど評価委員会が不適格と認めた場合

5. 選定機関

本業務の提案採用候補者等の選定は、各務原市プロポーザル方式実施要綱(平成28年3月31日決裁)(以下、「プロポーザル実施要綱」という。)第7条の規定により設置する評価委員会において実施する。

6. 手続き等

- (1) 事務局(連絡先及び照会先)

担当課:各務原市役所 市民生活部税務課(担当:平山)

住所:〒504-8555 各務原市那加桜町1丁目69番地

電話:058-383-4703(税制係直通)

メール:zeisei@city.kakamigahara.gifu.jp

※電子メールを送付する際は、送信した旨の電話連絡を行うこと。

(2) スケジュール

項目	日程
募集開始	令和6年11月29日(金)
質問書の提出期限	令和6年12月13日(金) 午後5時
質問書の回答	令和6年12月18日(水)
参加表明書・企画提案書等の提出期限	令和6年12月24日(火) 午後5時
参加資格確認結果及びプレゼンテーションの詳細通知期限	令和6年12月26日(木)
プレゼンテーション審査	令和7年1月24日(金)
プレゼンテーション審査結果通知	令和7年1月28日(火)
提案採用者決定通知	令和7年2月12日(水)
契約締結予定時期	令和7年2月下旬

※日程について、本市の都合により変更となる場合がある。

(3) 関係資料の配布

① 配布方法

各務原市公式ウェブサイト（<http://www.city.kakamigahara.lg.jp/>）に掲載

② 配布開始日

令和6年11月29日(金)

7. 質問の受付及び回答

(1) 質問の方法

質問書（様式1）により質問内容等を記入の上、電子メールにて事務局へ提出すること。また、電子メールで送信後、電話にて到達確認を行うこと。

件名は、「【会社名】[質問]各務原市窓口業務委託」とすること。なお、電子メール以外の質問は不可とする。

① 提出期限

令和6年12月13日(金) 午後5時まで

② 質問に対する回答

質問に対する回答は、一括して質問回答書としてまとめ、令和6年12月18日(水)に各務原市公式ウェブサイトにおいて公表する。

ただし、質問の内容によって本プロポーザルに公平性を保てないと判断された場合は回答を行わないことがある。なお、質問回答書は本実施要領の追加または修正として、実施要領と同様に扱うものとする。また、回答は必要に応じて複数回に分けて行う場合がある。

8. 参加表明書・企画提案書等の提出手続き

(1) 提出期限

令和6年12月24日（火）まで

※受付時間は、市役所開庁日の午前9時から午後5時まで

(2) 提出場所

各務原市役所2階 市民生活部税務課

(3) 提出方法

① 持参する前日までに事務局に連絡したうえで、直接持参により提出期限までに提出すること。持参以外（郵送、電子メール等）での提出方法は不可とする。

② 提出書類及び提出部数

提出書類	部数
参加表明書兼誓約書	1部
企画提案書	12部（正本・副本含む）
提案価格書（内訳書含む）	12部（正本・副本含む）
窓口業務等実績調書 ※業務実績内容が確認できる契約書等（写）	各1部
情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証またはプライバシーマークを証明する書類	1部
上記提出書類の電子データ（電子記録媒体）	1部
法人関係書類 ・法人登記簿謄本（履歴事項全部証明書） ・財務諸表（直近3年分） ・会社概要書（5枚以内） ・会社パンフレット	各12部 ※法人登記簿謄本は1部原本、11部写し

※ファイル形式は、Microsoft Office（Word、Excel、PowerPoint）及びPDF形式とすること。

(4) 提出書類の記入上の注意事項

① 参加表明書兼誓約書（様式2）

代表者印を押印の上、提出すること。

② 企画提案書

ア. 企画提案書は、次の構成及び順番に記載すること。

提案項目	
基本認識	○窓口業務の精通度・提案事業者の強み ・窓口業務に関する基本的な認識、課題及び重要と考えること ・提案事業者が窓口業務で発揮できる強み
従事体制	○業務の実施体制 ・現場での指揮・命令系統と本市との連携方法 ・業務従事者間での情報共有及び事務引き継ぎ方法

	<p>○業務従事者の人員体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者の役割分担や能力等を踏まえた、適正な配置体制 ・通常期・繁忙期における業務従事者配置人数 ・業務従事者の欠員や休暇取得時の対応策
人材育成・研修体制	<p>○人材育成・研修体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人材育成に対する方針 ・研修計画、研修体制及び研修内容 <p>○法改正等の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令（条例等含む。）や制度改正に伴い、事務手続きの変更が生じた場合の研修体制
危機管理	<p>○個人情報保護及び情報セキュリティ対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に対する認識やその漏洩防止策 ・業務従事者への守秘義務、情報セキュリティ対策に関する教育体制 <p>○トラブル及び緊急時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情等の日常的なトラブルの未然防止策 ・トラブル対応の手順及び手法、再発防止策 ・事故及び災害等、緊急事態時における対応策 ・事故等が発生した場合の損害賠償
独自提案	<p>○市民サービス向上や業務効率化を図る創意工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「1. 目的」に沿い、仕様書の内容について、さらに市民サービスの向上や業務の効率化を図ることができる独自提案
受託実績	<p>○受託実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国または地方公共団体発注の本業務と同種または類似業務実績（発注者名、人口規模、受注年度（和暦表記）、受託業務名、契約金額（千円）等） <p>※任意様式とし、窓口業務実績調書（様式5）を使用する必要はない。</p>

イ. 表紙に企画提案書表紙（様式3）を使用し、代表者印を押印し、簡易製本（袋とじ）し、正本として1部提出すること。

ウ. 副本を11部提出し、加除可能なバインダー等により綴じること。

エ. 用紙はA4サイズとし、縦置き（左綴じ）両面印刷で製本すること。ただし、図表等の表現の都合上、用紙の方向を変更したり、記述方向を縦としたりすることは差し支えない。

オ. 頁数は15頁までとし、頁の下部中央に頁番号を記載すること。図表等のA3サイズについては2頁でカウントする。なお、表紙（様式3）及び目次は枚数に含めない。

カ. 文字の大きさは、原則として11ポイント以上とし、視認性を配慮すること。

キ. 上限価格の範囲内で、仕様書の記載事項より効果的な内容を提案することは可能とする。

③ 提案価格書（内訳書含む）

- ア. 提案価格書（様式4）を使用し、代表者印を押印すること。
- イ. 提案価格内訳書（様式任意）を作成し、提案価格書と割印の上、正本として1部提出すること（袋綴じをして、表裏に割印をして提出することも可とする）。
- ウ. 副本を11部提出すること。

④ 窓口業務実績調書

- ア. 窓口業務実績調書（様式5）を使用し、過去5年（令和2年度から令和6年度の期間）の国、その他地方公共団体での同種業務または類似業務の実績（受託中のものを含む）を記入し、1部を提出すること。
- イ. 記入した業務実績の内容が確認できる契約書等の写しを1部提出すること。

⑤ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証またはプライバシーマークを証明する書類

- ア. 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証またはプライバシーマークを証明する書類を1部提出すること。

⑥ 提出書類の電子データ（電子記録媒体）

- ア. 提出書類①～⑤の電子データを電子記録媒体（DVD）に格納し、1部提出すること

⑦ 法人関係書類

- ア. 法人登記簿謄本（履歴事項全部証明書）の原本を1部、写しを11部提出すること。
- イ. 直近3年分の財務諸表（貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書）を12部提出すること。
- イ. 会社概要書（任意様式、5枚以内）を12部提出すること。
- ウ. 会社パンフレットを12部提出すること。

9. 参加資格確認

提出書類等を基に、「3. 参加資格要件」に該当するかを事務局が確認し、その結果を令和6年12月26日（木）までに、参加表明者（参加表明書兼誓約書に記載の担当者あて）へ電子メールで通知する。

10. プレゼンテーション審査

企画提案書の提出後、企画提案に係るプレゼンテーション審査を実施する。なお、提案事業者が1者の場合でも、プレゼンテーション審査は行うものとする。提案事業者がプレゼンテーション審査に出席しない場合は、採点を行わないものとする。

- (1) 実施予定日：令和7年1月24日（金）
- (2) 会場：各務原市役所4階 会議室4-2
- (3) 時間構成：1者につきプレゼンテーション20分以内、質疑応答10分以内
- (4) 留意事項
 - ① プレゼンテーションは、事前に提出された企画提案書等を用いて行うこととし、差替え、追加資料は認めない。
 - ② 出席者は5名以内とする。

- ③ プレゼンテーション環境は提案事業者にて準備すること。なお、スクリーン及び電源ドラムについては本市が準備する。
- ④ 実施日時の詳細は、令和6年12月26日（木）までに、提案事業者（参加表明書兼誓約書に記載の担当者あて）へ電子メールで通知する。

1.1. 選定における審査

(1) 評価委員会において、提出された企画提案書等、プレゼンテーション及び質疑応答を総合的に評価し、全評価委員の評価点の総合計点が最も高い者を提案採用候補者として選定し、2番目に高い者を次点提案採用候補者として選定する。ただし、全評価委員の評価点の総合計点が100分の50の点に満たない場合は、選定しないものとする。

(2) 企画提案における評価項目、評価基準の概要、配点は次のとおりとする。

評価項目		評価基準の概要	配点
基本認識	窓口業務の精通度・提案事業者の強み	①窓口業務に関する基本的な認識、課題及び重要と考えることは的確か。 ②提案事業者が窓口業務で発揮できる強みが市民にとってメリットがあるか。	5点
従事体制	業務の実施体制	①固定した連絡窓口があり、本市との連絡調整や現場のバックアップが可能な体制が整っているか。 ②管理責任者の現場配置など指揮命令系統が的確かつ明確か。 ③業務従事者間での情報共有や事務引き継ぎが円滑に図られる体制が整っているか。	10点
	業務従事者の人員体制	①業務従事者の役割分担や能力等を踏まえた適正な配置となっており、十分な業務従事者数が配置されているか。 ②業務従事者の欠員及び休暇取得時の対応体制が整っているか。	15点
人材育成・研修体制	人材育成・研修体制	①準備期間中及び運営期間中に、接遇や業務に必要なスキルを身に付けることができる研修が計画されており、充実した研修体制及び研修内容となっているか。	10点
	法改正等の対応	①関係法令や制度改正に伴う事務手続の変更に対応できる研修体制が整っているか。	5点
危機管理	個人情報保護及び情報セキュリティ対策	①個人情報保護に対する認識やその漏洩防止策等が具体的かつ的確か。 ②守秘義務、情報セキュリティ対策に関する教育が実施される体制が整っているか。	10点
	トラブル及び緊急時の対応	①苦情やトラブル等の未然防止策、初期対応から解決・再発防止までの手法及び体制について明確かつ的確に提案されているか。	10点

		②事故及び災害等の緊急事態時のリスクへの対応策は的確か。 ③事故が発生した場合の損害賠償能力があるか。	
独自提案	市民サービス向上や業務効率化を図る創意工夫	①民間のノウハウを活かした、市民サービス向上や業務効率化につながる効果的な提案がされているか。	15点
受託実績	受託実績	①国または地方公共団体発注の本業務と同種または類似業務の受託実績が豊富で、本業務に活かすことのできる知識、ノウハウ、経験、実績等を有しているか。	15点
経営状況	経営状況	①安定して業務が履行できる経営状況であるか。	5点
合 計			100点

(3) 審査結果の通知

審査の結果については、令和7年1月28日（火）までに「評価結果通知書」を提案事業者へ通知する。「評価結果通知書」には採点結果を記載し、提案採用候補者及び次点提案採用候補者へは、その旨も通知する。ただし、各審査評価項目の評価点及び評価点を算出するための計算式は公開しないものとする。

(4) 提案採用候補者との協議

提案採用候補者は、本市と仕様並びに価格等を協議の上、本業務の仕様書を確定するものとする。なお、提案採用候補者と協議が整わない場合、本市は次点提案候補者と協議を行う。

(5) 提案採用者決定の通知

各務原市指名業者審査委員会において審議した上、令和7年2月12日（水）に提案採用者の決定について通知する。

12. 契約事項

- (1) 提案した企画提案書により採用されたことをもって、提案した全ての内容（範囲）の契約を保証するものではない。仕様内容（提案内容）等については、別途、協議を行い決定する。ただし、費用については上限価格を超えることはない。
- (2) 契約については、地方自治法施行令167条の2第1項第2号に定める随意契約において契約を締結する。
- (3) 「4. 資格喪失」のいずれかの事項に該当し、提案採用者との契約締結が不可能となった場合は、次点提案候補者との協議を行うことがある。
- (4) 契約の履行に関しては、各務原市契約約款及び仕様書等に基づき、日本国の法令を遵守しなければならない。

13. その他

(1) 費用負担

提出書類の作成及び提出に要する経費、プレゼンテーションに要する経費、その他本プロポーザル参加に要する全ての経費は提案事業者の負担とする。

(2) 提出書類等の取扱い

- ① 提案採用者とならなかった者の提出書類一式は原則として返却する。
- ② 提出期限の経過後は、参加表明書兼誓約書、企画提案書等の提出、再提出及び差し替えを認めない。
- ③ 本市より提案内容その他について照会することがある場合には、速やかに回答すること。
- ④ 提案事業者は複数の提案を行うことはできない。
- ⑤ 審査結果に関する異議は一切受け付けない。
- ⑥ 提案事業者は、本提案において知り得た情報（周知の情報を除く）を本提案の目的以外に使用し、または第三者に開示、漏洩してはならない。
- ⑦ 本市は、提出された書類を評価に必要な範囲において複製できるものとし、本プロポーザル以外の目的には、提案事業者に無断で使用しないものとする。
- ⑧ 提出された書類は、各務原市情報公開条例（平成11年条例第2号）に基づく情報公開請求があったときは、原則として公開する。ただし、同条例第6条第1項各号に規定する非公開事由に該当する部分があると市が認めたときは、該当部分を非公開とすることがある。

(3) その他

本実施要領に記載のない事項についてはプロポーザル実施要綱の規定によるものとする。

以上