

廿日市市市民課窓口関連業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領

1 目的

廿日市市市民課窓口業務及びその関連業務について、専門的知識・技術・経験を有する民間事業者にて委託することにより、市民サービスの質の向上と行政コストの節減を図るため、公募型プロポーザルを実施し、当該業務を実施する民間事業者（以下「契約候補者」という。）を選定します。

2 業務の概要

- (1) 業務名
廿日市市市民課窓口関連業務
- (2) 業務内容
別紙1「廿日市市市民課窓口関連業務委託仕様書」のとおり
- (3) 委託期間
令和9年2月1日から令和12年1月31日まで（3年）

3 提案上限額

450,000,000円（消費税及び地方消費税を除く。）

※提案上限額は、契約額や予定価格を示すものではないことに留意すること。

※提案上限額の範囲内で提案すること。また、次の表の業務ごとに、各年度の上限額の範囲内で提案すること。

■各年度の上限額

単位：円

業務	令和8年度	令和9年度～令和11年度	3年間の計
1 個人番号関連業務を除く業務（※1）	21,848,000	371,418,000	393,266,000
2 個人番号関連業務（※2）	3,152,000	53,582,000	56,734,000
計	25,000,000	425,000,000	450,000,000

備考

- 1 ※1は、別紙1「廿日市市市民課窓口関連業務委託仕様書」中「6 業務内容及び年間処理見込件数(4)個人番号関連業務」を除く業務をいう。
- 2 ※2は、別紙1「廿日市市市民課窓口関連業務委託仕様書」中「6 業務内容及び年間処理見込件数(4)個人番号関連業務」をいう。

4 参加資格

本プロポーザルの参加者は、次に掲げる条件を全て満たしている者とする。

なお、複数の法人によるグループでの参加も可能とするが、全ての構成員が次の(1)から(10)までの参加資格を満たし、かつ、構成員のうち1社以上は(11)の参加資格を満たすものとし、グループの構成員となった場合は、別に単独で参加すること及び本プロポーザルにおける他のグループの構成員になることはできないものとする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当しない者であること。

- (2) 参加申込書兼誓約書提出の日前6か月以内に、手形又は小切手の不渡りがないこと。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年を経過していること。
- (3) 参加申込書兼誓約書の提出時点において、本市の指名競争入札の指名停止等の措置を受けていない者であること。
- (4) 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生手続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。ただし、会社更生法第199条第1項の規定による更正計画の認可の決定又は民事再生法第174条第1項の規定による再生計画の認可の決定を受けた者を除く。
- (5) 破産法（平成16年法律第75号）に基づき破産手続開始の申立てがなされた者又は破産手続の開始決定がされている者でないこと。
- (6) 廿日市市暴力団排除条例（平成24年条例第2号）第2条第1号に規定する暴力団でなく、かつ、代表者及び役員等（業務を執行する社員、取締役、執行役、支配人、本店若しくは支店を代表する者又はこれらに準ずる者をいい、いかなる名称を有する者であるかを問わず、参加者に対しこれらの者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。）が同条第2号に規定する暴力団員でないこと。
- (7) 法人であること。
- (8) 国税及び地方税に滞納がないこと。
- (9) 個人情報保護について、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令の規定による本市と同等の措置を講じることができること。
- (10) プライバシーマーク又はISO/IEC27001若しくはJISQ27001の認証を取得していること。
- (11) 次のア及びイに掲げる実績があり、業務の遂行に必要な能力を有する人員を配置できること。
 - ア 過去3年以内に自治体から同種業務又は類似業務を請け負い、2年以上履行した実績
 - イ 過去5年以内に戸籍届書の受付及び届出資格や届書内容の確認に関する業務（おおむね別紙1「廿日市市市民課窓口関連業務委託仕様書」中「6 業務内容及び年間処理見込件数（6）戸籍届出関連業務」の項番1及び項番3に掲げる業務を満たすものをいう。）を請け負い、2年以上履行した実績

5 スケジュール（予定）

実施内容	実施期日
プロポーザル参加者の公募及び参加申込受付開始	令和8年5月29日(金)
質問受付期限	令和8年6月12日(金)午後3時
質問書に対する回答	令和8年6月19日(金)
参加申込期限	令和8年6月26日(金)午後5時
企画提案書等の提出期限	令和8年7月17日(金)午後5時
企画提案審査委員会（プレゼンテーション）	令和8年8月4日(火)（予定）
審査結果の通知	令和8年8月上旬（予定）
契約締結	令和8年9月上旬（予定）

6 提出書類・提出期限等

次の書類を期限までに提出すること。

提出書類		部数	提出期限
質問疑義照会書（様式第1号） ※メールで提出すること。			6月12日(金)
参加申込書兼誓約書（様式第2号）（注1）		1部	6月26日(金)
申込者に関する資料 （注1）	ア 法人の登記事項証明書又は登記簿謄本 （発行後3か月以内のもの）	1部	
	イ 定款の写し		
	ウ 直近3年度分の事業報告書		
	エ 直近3年度分の損益計算書又は決算書		
	オ 滞納のない旨の証明書（本社の直近年度の法人税、消費税及び地方消費税）		
	カ 滞納のない旨の証明書（市町村民税） ※本市に納税があれば本市のものを、本市に納税がない場合は本店又は主たる営業所所在地のものを提出すること。	1部	
	キ プライバシーマーク又はISO/IEC27001若しくはJISQ27001の取得状況について、認証の証書の写し	1部	
	ク 申込者の事業内容が分かるもの（パンフレット等も可）		
ケ グループ設立届出書（様式第3号）※グループで参加する場合に限る。 ※代表者と構成員の役割を説明した資料を添付すること。			
企画提案書 （注2）	出力したもの ※正本には、提案者名を記載すること。 ※副本には、全ページにわたり提案者を識別できる内容は記載しないこと。	8部 〔正本1部〕 〔副本7部〕	7月17日(金)
業務マニュアルのサンプル ※正本には、提案者名を記載すること。 ※副本には、全ページにわたり提案者を識別できる内容は記載しないこと。	8部 〔正本1部〕 〔副本7部〕		
導入しようとするPOSシステムの概要が分かるもの （製品パンフレット等）	8部 〔正本1部〕 〔写し7部〕		
見積書（様式第7号） ※正本には、提案者名を記載すること。 ※写しは、提案者名を識別できる内容を黒塗りすること。	8部 〔正本1部〕 〔写し7部〕		
情報非公開希望申立書（様式第4号）（注3）	1部		
廿日市市市民課窓口関連業務プレゼンテーション出席者名簿（様式第5号）（注4）	1部	7月29日(水)	
プロポーザル参加辞退届（様式第6号）	1部		

注1 グループの場合は、全ての構成団体について提出すること。

注2 企画提案書は、別紙2「廿日市市市民課窓口関連業務委託に係る公募型プロポーザル企画提案書作成要領」に従い作成すること。

注3 情報非公開希望申立書は、非公開を希望する部分の有無にかかわらず、提出すること。なお、非公開を希望する旨申立てをした場合でも、廿日市市情報公開条例（平成12年条例第1号）に基づく開示請求があった場合は、提出書類の内容が不開示情報に該当しない限り、原則、公開することとなる点に留意すること。

注4 書類提出後、やむを得ず出席者を変更する場合は、電話連絡の上、企画提案審査委員会当日に変更後の出席者名簿を提出すること。

7 提出方法等

(1) 提出時間・提出方法

提出書類（質問疑義照会書（様式第1号）を除く。）は、開庁日の午前8時30分から午後5時までの間に、直接、持参すること。

(2) 提出先

廿日市市生活環境部市民課（廿日市市役所1階）

8 本プロポーザルに関する質問、回答方法等

(1) 提出期間

令和8年5月29日（金）～令和8年6月12日（金）午後3時

(2) 提出方法

質問疑義照会書（様式第1号）により、電子メールで提出すること。

※電話及び直接来庁による質問には、応じない。

※審査（評価）に関する質問は、一切受け付けないので、質問しないこと。

(3) 回答方法及び回答日

ア 回答方法

廿日市市ホームページで公表

※原則、業務実施上必要と認められるものについてのみを回答対象とする。

※質問提出者名は、公表しない。

イ 回答日

令和8年6月19日（金）までに順次回答する。

9 審査

本業務に最も適していると認められる契約候補者を選定するため、本市に設置する窓口関連業務の民間委託に係る企画提案審査委員会（以下「企画提案審査委員会」という。）において、企画提案書及びプレゼンテーションの内容を総合的に審査する。

(1) 企画提案審査委員会（プレゼンテーション）の実施

ア 日時及び場所

令和8年8月4日（火）（予定）

※ 時間については、別途通知する。

イ 出席人数

説明者を含め3名以内

※ 期限までにプレゼンテーション出席者名簿（様式第5号）を提出すること。

※ 参加申込書兼誓約書提出時に市が交付する「参加申込受付証」を持参すること。

ウ 提案時間

準備及び片付時間を含め、1者につき、企画提案書に関する説明15分、質疑15分の計30分以内

エ 説明方法

提出した企画提案書の副本で説明すること。

(2) 審査の手順

ア 審査は、応募が1者の場合であっても実施する。

イ 審査に当たっては、企画提案審査委員会の委員が次の表の評価項目ごとにそれぞれ同表の右欄に掲げる配点を満点として評価するものとし、審査結果が最低基準点（全体の60%の240点）を下回る場合は、応募が1者であったとしても、選定しない。

評価項目	評価事項	配点	
業務実績	同種業務又は類似業務の実績と活用方法	10	10
企業の安定性	財務状況	10	10
基本姿勢	本業務を担うに当たっての考え方	10	10
業務遂行計画	(1) 受託業務実施に向けたスケジュール	10	30
	(2) 業務マニュアルの整備	20	
業務遂行内容	(1) 市民サービス向上への取組	20	80
	(2) 苦情や業務トラブルの予防と対応	20	
	(3) 効率的な業務運営の取組	20	
	(4) 業務の拡張、制度等変更への対応	20	
業務体制	(1) 業務従事者の配置と組織体制	30	100
	(2) 業務責任者及び従事者の適性	20	
	(3) 人材育成への取組	20	
	(4) 欠員の予防と対応	20	
	(5) 災害時の従事者の配置と組織体制	10	
個人情報保護対策	(1) 個人情報の管理及び事故対応	20	40
	(2) 業務従事者への指導体制	20	
事業者の社会的責任への取組等	(1) 企業の社会的責任への取組	10	30
	(2) 法令遵守の取組	10	
	(3) リスクマネジメントに対する考え方	10	
独自提案	独自で提案できる取組	40	40
見積額	見積額・積算内容	50	50
合 計		400	

(3) その他

ア 企画提案審査委員会の委員の氏名は、公表しない。

イ 企画提案審査委員会は非公開とし、審査に関する問合せ及び結果に対する異議は一切受け付けない。

10 選定結果の通知等

(1) 選定結果は、廿日市市ホームページに掲載するとともに、全参加者に書面で通知する。

- (2) 公表する内容は、契約候補者の名称、採点結果の合計点、選定理由及び提案額とする。

11 失格事項

本プロポーザルの参加者が次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- (1) 虚偽の申請を行い、提案資格を得た者
- (2) 提出期間内に企画提案書等の提出をしない者
- (3) 参加申込書兼誓約書提出以降に参加資格がないことが判明した者。なお、この場合において、「4 参加資格」(2)中「参加申込書兼誓約書提出の前6か月以内」とあるのは「選定結果通知日前6か月以内」と、(3)中「参加申込書兼誓約書の提出時点」とあるのは「選定結果通知日時点」と読み替えるものとする。

※ 参加資格がないことが判明した場合は、直ちに報告すること。

12 契約

- (1) 契約締結の交渉は、企画提案審査委員会で契約候補者として選定した者とする。
- (2) 契約交渉が不調のときは、次点の者と契約締結の交渉を行う。
- (3) 契約内容及び委託料は、提案書の内容をもとに、本市と協議の上、決定する。

13 留意事項

- (1) 本プロポーザル参加に要する費用は、全て参加者の負担とする。
- (2) 提出期限後の書類の差し替え及び再提出は、認めない。
- (3) 提出された書類は、返却しない。
- (4) 本プロポーザルの参加者は、公正なプロポーザルの確保のために、次のような行為を行ってはならない。
 - ア 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号）等に抵触する行為
 - イ 提案の内容又はその意思について他の参加者と事前に相談すること。
 - ウ 選定終了前に他の参加者に提案内容を意図的に開示すること。
- (5) 参加申込後に本プロポーザルの参加を辞退したい場合は、7月29日(水)までにプロポーザル参加辞退届（様式第6号）を提出すること。
- (6) 委託料は、令和9年2月1日をもって発生するものとし、契約締結時から業務の委託開始までの間については、発生しないものとする。
- (7) 業務の委託開始までの準備に係る経費については、契約候補者の負担とする。

14 問合せ先

廿日市市生活環境部市民課（廿日市市役所1階）

所在地 〒738-8501 広島県廿日市市下平良一丁目11番1号

電話 (0829) 20-0001（内線1141、1144）

E-mail shimin@city.hatsukaichi.lg.jp