

飯塚市窓口業務委託プロポーザル実施要領

飯塚市

令和4年9月

目 次

1	業務名	P1
2	業務の目的	P1
3	履行期間	P1
4	見積限度額	P1
5	業務の内容等	P1
6	参加資格及び要件	P1、2
7	事業者の公募	P2
8	実施スケジュール(予定)	P2
9	参加表明書及び企画提案書等の受付	P2、3
10	企画提案書の作成要領	P3
11	質問票の受付及び回答	P3
12	プロポーザル参加の辞退	P3
13	審査の手順	P3、4
14	審査項目及び配点	P4、5
15	失格条項	P5、6
16	契約の手続き	P6
17	その他	P6
18	問い合わせ先	P6

飯塚市窓口業務委託プロポーザル実施要領

この要領は、飯塚市が「飯塚市窓口業務委託」の受託候補者を公募型プロポーザル方式(以下「プロポーザル」という。)により選定するための必要な手続き等について定めるものである。

1 業務名 飯塚市窓口業務委託

2 業務の目的

これまでの窓口業務等委託から更なる拡充及び集約を図るため、「住民窓口業務」、「医療保険窓口業務」及び「電話交換及び庁舎案内等業務」を一本化して、令和5年度より新たに「飯塚市窓口業務」として業務委託を行い、民間事業者のノウハウを活用することにより、市民サービスの向上、効率的な事務の推進及び経費の低減を図るもの。

3 履行期間 契約締結日の翌日から令和10年3月31日まで

ただし、契約締結日の翌日から令和5年3月31日までは、業務の準備期間とし、その期間に係る経費については、受託者の負担とする。

4 見積限度額	410,338,000円(消費税及び地方消費税を除く。)
【年度別見積限度額】	令和5年度 82,067,600円
	令和6年度 82,067,600円
	令和7年度 82,067,600円
	令和8年度 82,067,600円
	令和9年度 82,067,600円

5 業務の内容等 別紙「飯塚市窓口業務委託仕様書」のとおり

6 参加資格及び要件

次の各号に掲げる資格要件のすべてを満たす者とする。

- (1) 飯塚市有資格者名簿(以下「名簿」という。)に登載されている者にあつては、プロポーザル参加表明書の提出期限から契約締結の日までに、飯塚市指名競争入札参加者の指名停止措置要綱(平成19年飯塚市告示第28号)の規定に基づく指名停止措置を受けていないこと及び飯塚市競争入札参加者の指名保留基準の規定に基づく指名保留期間中でないこと。また、名簿登載者以外の者にあつては、飯塚市指名競争入札参加者の指名停止措置要綱の別表各号に掲げる指名停止措置要件に該当しないこと。
- (2) 福岡県暴力団排除条例(平成21年福岡県条例第59号)に規定する暴力団員または暴力団員等でないこと。また、同条例「第四章暴力団員等に対する利益の供与の禁止等」の規定に違反する行為がないこと。
- (3) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定のいずれにも該当していないこと。
- (4) 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をしている者でないこと。
- (5) 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をしている者でないこと。
- (6) 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をしている者でないこと。
- (7) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が付与するプライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム(ISO/IEC27001)のいずれかを認証取得していること。
- (8) 国税及び地方税を滞納していないこと。(消費税及び地方消費税を含む)
- (9) 過去10年間に官公庁において窓口業務等の受託実績を有すること。

※窓口業務等とは継続して1年間以上、住民に対して窓口での行政サービスを提供する業務

及び電話交換業務を指す。

- (10) 福岡県内に本社、支社等を有し、法人登記を行っていること。支社等が参加表明書等の提出を行う場合は、本社から入札・見積、契約締結、代金の請求・受領等の権限を支社長等に委任されていること。

7 事業者の公募

- (1) 飯塚市公式ホームページに掲載し、事業者を公募するものとする。
(2) 公募の期間 令和4年9月21日(水)から令和4年10月21日(金)までとする。

8 実施スケジュール(予定)

内 容	日 程
実施要領の公示	令和4年 9月21日(水)
質問票受付期間	令和4年 9月21日(水)から 令和4年 10月 5日(水)まで
質問票回答期限	令和4年 10月12日(水)
参加表明書及び企画提案書等提出期間	令和4年 9月21日(水)から 令和4年 10月21日(金)まで
第1次審査	令和4年 10月26日(水)予定
第1次審査(書類審査)結果通知 ※第1次審査実施の連絡を含む	令和4年 11月 1日(火)
第2次審査(プレゼンテーション)	令和4年 11月17日(木)
第2次審査結果通知	令和4年 11月22日(火)

※日程については、変更する場合あり。

9 参加表明書及び企画提案書等の受付

- (1) 提出書類

No.	提出書類	備考
1	プロポーザル参加表明書(様式1)	
2	会社概要票(様式2)	会社概要が分かるパンフレット等がある場合は、1部を併せて提出すること。
3	業務実績調書(様式3)	
4	見積書(様式4)及び見積内訳書	見積内訳書は任意様式とする。
5	企画提案書	任意様式とし、作成については、下記10 企画提案書の作成要領を参照
6	法人の所轄法務局が発行したもので現状と相違ない登記事項証明書(記載事項証明書)	福岡県内に法人登記していることを証するもの。写し可
7	財務諸表(貸借対照表、損益計算書等)	直近の決算のもの
8	国税、県税及び市税の納税証明書(消費税及び地方消費税を含む。)	未納がないことが確認できるもの。写し可
9	役員名簿(様式5)	
10	印鑑証明書	
11	委任状(任意様式)	※支社長等を代理人とする場合

- (2) 提出部数 13部（提出書類は長辺綴じにすること。）
- ① 正本 1部
※提出書類No.6、No.8、No.10は、発行後3カ月以内のものに限り、飯塚市有資格者名簿
掲載者は、No.6、No.8、No.10は不要とする。
 - ② 副本 12部
※提出書類No.2、No.5のみとする。また、事業者の名称や事業者が特定される情報(ロ
ゴマーク等)は記載しないこと。
- (3) 提出期限 令和4年10月21日(金)午後5時15分まで(必着)
- (4) 提出方法
持参又は郵便によること。ただし、持参する場合は、開庁日の午前8時30分から午後5時
15分までの時間帯に持参すること。なお、郵送の場合は受取日時及び配達されたことが証明で
きる方法によることとし、郵便事故等について飯塚市はその責めを負わない。
- (5) 提出場所
〒820-8501 福岡県飯塚市新立岩5番5号 飯塚市役所 本庁舎1階
飯塚市 市民環境部 市民課
E-mail shimin@city.iizuka.lg.jp
電話番号 0948-22-5500(内線1014)
FAX番号 0948-26-1384

10 企画提案書の作成要領

- (1) 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。
- (2) 本編は、A4版、横書き、長辺綴じ、20ページ以内、両面印刷とし、文字は11ポイント以上
とする。ただし、図表等で必要な場合のみA3版を織り込んで作成しても差し支えないものと
する。
- (3) 企画提案書の内容は、「14 審査項目及び配点」中の区分(4~11)の審査項目を見出しにして、
評価項目及び評価基準の内容について順に記載すること。
- (4) 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。こ
と。フラットファイル等の表紙は、「飯塚市窓口業務委託に係る企画提案書」と記載し、正本(1部)
にのみ社名を記載し、代表者印を押印すること。

11 質問票の受付及び回答

- (1) 質問票の受付
受付期限：令和4年10月5日(水)午後5時15分まで(必着)
提出方法：質問票(様式7)により、電子メールで下記メールアドレスに送信し、その旨を電
話にて連絡すること。電話及び直接来庁による質問には応じない。
E-mail shimin@city.iizuka.lg.jp
電話番号 0948-22-5500(内線1014)
- (2) 質問票に対する回答
令和4年10月12日(水)までに質問票に記載されたメールアドレスに電子メールで回答し、
受け付けた全ての質問について、質問者名を伏せ、市ホームページに掲載するものとする。

12 プロポーザル参加の辞退

参加表明書を提出した後にプロポーザル参加を辞退する場合は、令和4年10月21日(金)午後
5時15分まで(必着)に辞退届(様式6)により行うものとする。提出方法は、本実施要領9(4)の
参加表明書等の提出方法と同様とする。

13 審査の手順

飯塚市に「飯塚市窓口業務委託業者審査委員会」(以下「審査委員会」という。)を設置し、本

業務に最も適していると認められる受託候補者(1 者)を選定する。

(1) 第1次審査(書類審査)

参加表明者が、多数となった場合は、提出書類により業務実績等を勘案し、審査委員会において、第2次審査参加者を概ね5者以内に選定するものとする。

(2) 第1次審査結果通知

- ① 第1次審査通過者には、審査結果とプレゼンテーションの実施について書面で通知する。
- ② 上記①以外の者には、審査結果のみを書面で通知する。

(3) 第2次審査(第1次審査通過者のプレゼンテーションによる審査)

- ① プレゼンテーションの時間は1者につき、30分間以内とし、その後20分間の質疑応答時間を設ける。
- ② 原則、プレゼンテーション審査の順番は、参加表明書の受付順とする。
- ③ 参加人数は、2名以内とする。(説明者は、本案件を受託した場合の主な担当者となるものとする。)
- ④ プレゼンテーションでパソコン等の機材を使用する場合は、第1次審査通過者が持参し準備すること。なお、スクリーン及びプロジェクターは、飯塚市が準備する。
- ⑤ 提案者は、審査中に事業者名等、自社が特定できるような情報を公表しないこと。公表した場合は、各審査員の第2次審査の得点から5点を減点する。
- ⑥ プレゼンテーションの際、追加資料の提出は一切認めないものとする。
- ⑦ プレゼンテーション及び質疑応答は、非公開とする。
- ⑧ 審査委員会における審査により、第1次審査及び第2次審査の総得点が最も高い者を受託候補者と決定するものとする。ただし、審査の結果、最高得点提案者の総得点が6割に満たない場合は、選定対象としない。
- ⑨ 第1次審査及び第2次審査の総得点が同点の場合は、次のアにより、さらに同点の場合は次のイにより受託候補者を決定するものとする。
 - ア. 第2次審査のみの得点が最も高い者
 - イ. 審査項目「人員体制について」及び「危機管理について」の得点が最も高い者

(4) 第2次審査結果通知

- ① 受託候補者には、電話にて連絡を行った後、書面で通知する。
- ② 上記①以外の者には、審査結果を書面で通知する。

(5) 審査結果の公表

審査結果については、市ホームページに以下の内容を公表する。

- ① 受託候補者の名称、所在地、総得点
- ② 受託候補者以外の事業者の総得点(事業者名は「A社、B社」等として公表)

14 審査項目及び配点

区分	審査項目	評価項目	評価基準	配点
1	会社概要について	情報管理体制	ISO/IEC27001、プライバシーマークを取得しているか。	5
		信頼性	財務諸表から判断して、経営基盤が安定しているか。	5
2	業務実績について	業務実績①	直近10年間に官公庁において窓口業務等の受託実績があるか。	5
		業務実績②	直近10年間に於いて住民窓口業務の受託実績があるか。	5
		業務実績③	直近10年間に於いて医療保険窓口業務の受託実績があるか。	5

区分	審査項目	評価項目	評価基準	配点	
2	基本事項 業務実績について	業務実績④	直近10年間に於いて電話交換・庁舎案内等業務の受託実績があるか。	5	
3	見積書 見積金額について	見積金額	見積金額及びその内訳が妥当であるか。	5	
4	企画提案書	業務を受託することへの考え方について	取り組み姿勢	業務に対する積極的な取り組み姿勢や改革意欲が感じられるか。	5
5		事務引継について	事務引継	事務引継を行うための手順やスケジュールが定められているか。	5
6		研修体制について	研修体制	業務受託後の従事者の研修体制が整っているか。	5
7		創意工夫について	創意工夫	市民サービス向上、事務の効率化など民間事業者独自の創意工夫が見られるか。	5
8		労務管理について	労務管理	従事者の安定した継続雇用のために労働条件等の労務管理が適切に行われているか。	5
9		人員体制について	人員体制	窓口業務等を円滑に実施できる柔軟かつ適切な人員体制が見込めるか。	5
			人材確保・採用方針	円滑な市民サービスを継続するための人員確保、採用方法となっているか。	5
			管理責任者の選定	優れた管理責任者を選定する方針になっているか。	5
10		個人情報保護について	個人情報保護	個人情報保護(特定個人情報を含む)について正しい認識を持っていて、対応策及び予防策が講じられているか。	5
			社内規定	個人情報保護(特定個人情報を含む)について社内規定等が整備されているか。	5
11		危機管理について	クレーム対応	クレーム対応体制が整っているか。	5
	トラブル対応		トラブルやミスなどへの対応策及び予防策が講じられているか。	5	
	欠員対応		従事者の突発的な欠員に対しても対応できる体制が整備されているか。	5	
合計				100	

※区分2 業務実績についての業務実績②～④の業務とは、飯塚市窓口業務委託仕様書「6 委託業務の内容」に記載した各業務を指す。

15 失格条項

次の各号のいずれかに該当する場合には当該参加者を失格とし、そのプロポーザル提案は無効とする。

- (1) 本実施要領 4 記載の見積限度額を超えている場合
- (2) 本実施要領 6 記載の参加資格及び要件を満たさなくなった場合
- (3) 定められた提出方法、提出期限などの条件に適合しないもの。
- (4) 記載された事項が提出条件に適合しないもの。
- (5) 虚偽の内容が記載されたもの。
- (6) 契約が締結できない、または締結の意思が認められないもの。
- (7) 飯塚市指名競争入札参加者の指名停止措置要綱(平成 19 年飯塚市告示第 28 号)の規定に該当する行為が認められた場合及び名簿登載者以外のものにあつては、飯塚市指名競争入札参加者の指名停止措置要綱の別表各号に掲げる指名停止措置要件に該当した場合

16 契約の手続き

- (1) 契約締結前に、飯塚市と受託候補者との間で企画提案書等の内容をもとに、具体的な協議を行うものとする。なお、協議にあつては、企画提案書等の内容の一部を修正する場合がある。
- (2) 受託候補者が契約を辞退したとき、または参加資格要件を満たさなくなった場合においては、次点事業者と契約手続きを進めるものとする。

17 その他

- (1) 提出された参加表明書及び企画提案書等は、一切返却しないものとする。
- (2) 参加表明書及び企画提案書等の提出後は、記載された内容の変更は認めない。
- (3) 提出された参加表明書及び企画提案書等は、審査を行う作業に必要な範囲内において複写することがある。
- (4) 提出された参加表明書及び企画提案書等については、飯塚市情報公開条例第 8 条第 2 号によるものを除き、原則公開とする。
- (5) 審査委員会の会議は非公開とする。
- (6) 審査の経緯、内容等に関する問い合わせには、一切回答しない。また、審査結果について一切の異議申立てはできないものとする。
- (7) プロポーザルの参加、資料の作成、提出に要する費用は参加者の負担とする。
- (8) 契約締結後の事前研修ならびに事務引継については、飯塚市と受託者で別途協議する。

18 問い合わせ先

〒820-8501 福岡県飯塚市新立岩 5 番 5 号
飯塚市 市民環境部 市民課
E-mail shimin@city.iizuka.lg.jp
電話番号 0948-22-5500 (内線 1014)
FAX 番号 0948-26-1384