

前橋市市民課証明交付窓口等業務委託事業に係る公募型プロポーザル実施要領

この要領は、前橋市市民課証明交付窓口等業務委託事業の事業目的を達成する上で有効な提案を広く募り、最良な提案を選定するためのプロポーザルの実施に必要な事項を定めるものです。

1 業務の趣旨・目的

前橋市市民課証明交付窓口等業務の一部を専門的知識・技術・経験を有する民間事業者に委託することにより、作業品質の確保と安定した業務運営の維持を図り、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とします。

この目的を達成するために公募型プロポーザルを実施し、受託候補者を選定します。

2 業務の内容・概要

- (1) 業務名 前橋市市民課証明交付窓口等業務委託事業
- (2) 業務の場所 前橋市大手町二丁目12番1号 前橋市役所1階市民課及び同課フロア周辺
- (3) 委託業務内容 資料1「前橋市市民課証明交付窓口等業務委託事業仕様書」のとおり

3 契約期間・委託期間

事前準備期間 契約締結日から令和3年11月30日まで

委託期間 令和3年12月1日から令和6年11月30日まで（地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約）

4 予算額

256,014,000円（業務履行のための事前準備期間を含む委託期間の総額。消費税及び地方消費税相当額を含む。）を予算の上限額とします。

※金額は企画提案内容の規模を示すためのものであり、契約時の予定価格を示すものではありません。

5 応募資格

本業務のプロポーザルに応募する事業者は、次に掲げる条件を全て満たし、業務を安定的・円滑に実施できる者とします。ただし、(1)については、企画提案書等受付開始日の令和3年6月9日（水）までに認定を受けていることが条件となります。

なお、複数の事業者による共同提案は認めません。

- (1) 令和2・3年度前橋市物品・役務等業務競争入札参加資格審査申請（※）を行い、当該競争入札参加資格の認定を受けており、かつ、当該認定を受けた品目に「大分類：事務処理 小分類：その他の事務処理」又は「大分類：情報処理 小分類：その他の情報処理」が含まれていること。
- (2) 企画提案募集に係る公告の日から受託者候補の特定の日までの期間に、前橋市物品の製造等業者指名停止措置要綱第2条又は前橋市建設工事等暴力団排除対策措置要綱第2条の規定による指名停止期間中の者ではないこと。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号の規定に

該当しない者であること。

- (4) 地方自治法施行令第167条の4第2項各号の規定による本市の入札参加の制限を受けていない者であること。
- (5) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始又は民事再生法（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（会社更生法第199条第1項の規定による更生計画の認可又は民事再生法第174条第1項の規定による再生計画の認可がされている者を除く。）でないこと。
- (6) 前橋市暴力団排除条例（平成23年前橋市条例第38号）に規定する暴力団員等（地方自治法施行令第167条の4第1項第3号の規定に該当する者を除く。）でないこと。
- (7) 労働関係法令に違反し、官公署から告発又は勧告等を受けていないこと。
- (8) 以下のいずれかの認証を取得していること。

① プライバシーマーク

② ISO/IEC27001又はJIS Q 27001

※ 令和2・3年度前橋市物品・役務等業務競争入札参加資格審査申請については、資料2をご覧ください。なお、令和3年6月9日までに入札参加資格の認定を受けるためには、ぐんま電子入札共同システムにより申請をし、5月14日（金）までに「申請受理通知」を受ける必要がありますのでご注意願います。

6 スケジュールの概要

プロポーザルに関するスケジュール（予定）

項目	期 日	備 考
実施要領・仕様書等の公表	令和3年5月6日（木）	ホームページからダウンロード
説明会参加申込期間	令和3年5月6日（木） ～令和3年5月19日（水）	プロポーザル応募希望者の参加は任意
説明会	令和3年5月21日（金）	終了後、執務室視察会あり
質問受付期間	令和3年5月24日（月） ～令和3年6月2日（水）	電子メールにて提出
質問回答期限	令和3年6月8日（火）	電子メールにて回答 ホームページに掲載
企画提案書等受付期間	令和3年6月9日（水） ～令和3年6月23日（水）	持参又は郵送（書留又は簡易書留）
一次審査（書類審査）	令和3年7月上旬予定	
一次審査結果通知の発送	令和3年7月上旬予定	全応募事業者へ文書通知
二次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）	令和3年7月中旬予定	

最終結果通知の発送	令和3年7月下旬予定	二次審査全参加事業者へ 文書通知
最終選定結果の公表	令和3年7月下旬予定	ホームページ等で公表
契約締結	令和3年8月上旬予定	
事前準備期間	契約締結日 ～令和3年11月30日（火）	
業務開始	令和3年12月1日（水）	

7 説明会及び執務室視察会

公募に当たり、下記のとおり説明会及び執務室視察会を行います。なお、本プロポーザルに応募を希望する事業者は、説明会への参加は任意とします。参考資料のみを希望する場合には説明会等参加申込書（様式第1号）に記入の上、(1)のエの期日までに提出してください。

(1) 説明会

ア 日時

令和3年5月21日（金）午後3時から

イ 場所

前橋市大手町二丁目12番1号 前橋市役所 11階北会議室

ウ 参加人数

1事業者につき5人以内

エ 申込み

説明会等参加申込書（様式第1号）については、令和3年5月19日（水）午後4時までに15に記載の提出先宛てに電子メールにて提出してください。

オ 配布資料

当日は、仕様書（資料1）を印刷してお持ちください。また、参考資料を1部配布します。配布資料は参加や本業務の企画提案書等の作成のため必要に応じて複製を認めますが、その他の目的のために使用又は内容を提示することを禁じます。

(2) 執務室視察会

説明会終了後、午後6時から7時までの予定で、企画提案の参考としていただくために希望者のみを対象として合同の執務室視察会を開催します。希望する事業者は、説明会等参加申込書の所定の欄にご記入ください。（当日の申込は不可）なお、写真撮影は可としますが、社員証をご持参願います。

8 仕様書等の配布

本プロポーザルの説明会への参加を希望する事業者は、必要に応じて下記の書類を本市ホームページからダウンロードして使用してください。

(1) 説明会等参加申込書（様式第1号）

(2) 質問票（様式第2号）

(3) 前橋市市民課証明交付窓口等業務委託事業仕様書（資料1）

9 質問受付及び回答

企画提案書類等の作成に当たっての質問、回答方法等は、下記のとおりです。

- (1) 質問受付期間は、令和3年5月24日（月）から6月2日（水）午後4時までとし、その後は質問票の提出を認めません。
- (2) 質問の提出は、質問票（様式第2号）に内容を記載のうえ、電子メールに添付して15に記載の提出先宛てに電子メールにて提出してください。なお、質問は、企画提案書類等の作成に係る質問に限るものとし、審査に係る質問は、受け付けません。
- (3) 回答方法及び回答日
 - ア 回答方法
質問を提出した事業者には、電子メールにて回答するとともに前橋市ホームページに掲載します。
 - イ 回答期限
令和3年6月8日（火）を最終回答期限とします。
 - ウ その他
質問に対する回答は、本要領及び仕様書の追加又は修正事項として取り扱うこととします。

10 企画提案書類等の提出

本プロポーザルへ応募する事業者は、次のとおり企画提案書類等を提出してください。

- (1) 提出書類
 - ア 公募型プロポーザル応募申請書（様式第3号） 正本1部、副本6部
 - イ 誓約書（様式第4号） 正本1部、副本1部
 - ウ 登記事項証明書（商業登記簿謄本） 写し2部
 - エ 会社の概要が分かるパンフレット・カタログ等 7部
 - オ 企画提案書（任意様式） 正本1部、副本6部
 - カ 直近の決算3年分の財務諸表（貸借対照表及び損益計算書） 3部
 - キ プライバシーマーク又はISO/IEC27001又はJIS Q 27001の取得が分かる書類 写し2部
 - ク 損害賠償責任保険証書 写し2部
 - ケ 見積書（様式第5号） 正本1部、副本6部
- ※このほかに、審査・選考上、前橋市が必要とする追加書類の提出を求める場合があります。
- (2) 提出書類受付について
 - ア 提出方法及び受付期間
持参：令和3年6月9日（水）午前8時30分から令和3年6月23日（水）午後4時まで
郵送：令和3年6月23日（水）までに書留郵便又は簡易書留郵便により必着すること。
 - イ 提出場所

15に記載の提出先・問合せ先担当宛て

ウ 辞退の場合

プロポーザルへの応募申請後に参加を辞退する場合には、辞退届（様式第6号）を提出してください。

(3) 企画提案書等の書式等

A4縦版横書き、長辺綴りで両面印刷。やむを得ずA3版を使用する場合には、片面印刷でA4サイズにZ折短編綴りとしてください。文字サイズは12ポイントを標準とし、ページ番号を付番してください。企画提案書は、表紙及び別に添付する書類やパンフレット・カタログ等を除き、30ページ以内の構成にしてください。

(4) 企画提案書の構成

企画提案書には以下に示す項目ごとに提案等を記載するものとし、各項目に見出しを付けてください。

大項目	中項目	記 載 内 容
会 社 の 概 要 ・ 実 績	会社の安定 度	(1)直近3年間の総資産、経常利益率、年間売上高、自己資本比率
	業務の受託 実績	(1)各種証明書の窓口受付・出力・交付業務のそれぞれ過去5年間全ての受託実績(人口規模を記載) (2)郵送による住民票の写し及び郵送並びに窓口受付での公用による各種証明書受付・出力・発送業務のそれぞれ過去5年間全ての受託実績(人口規模を記載)
	資格状況	(1)プライバシーマーク取得の有無 (2)ISO/IEC27001又はJIS Q 27001取得の有無 (3)ISO9001取得の有無 (4)ISO14001取得の有無
委 託 準 備 ・ 人 材 育 成	準備計画	(1)受託業務開始までの準備計画について、業務遂行のために作成する業務手順書(マニュアル)等全ての書類の詳細な内容や事前準備期間中に行う具体的な業務 (2)従事者配置計画と企業による業務実施のためのバックアップ体制 (3)従事者への研修計画、研修内容及び習得度の確認方法
	人材の確 保、育成	(1)従事者の継続的な雇用の考え方、正社員登用や給与、昇給、各種手当等従事者が働きがいを持ち、業務に従事できる環境づくり (2)受託後の従事者への具体的な研修計画・内容
	現場体制	(1)労働関係法令等及び労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準を定める告示(昭和61年労働省告示第37号)を遵守する具体的な仕組や

業務設計		その実施体制 (2)ヘルプデスクや蓄積事例のまとめ等の業務遂行を支える仕組
	業務品質の確保	(1)ミスの管理、分析、改善策の立案及び前橋市との共有について (2)従事者の業務スキルを把握する仕組 (3)法改正、関係省庁からの通知等についての対応方法や仕様変更の反映方法
	市民サービスの向上	(1)モニタリング (2)CS向上のための取組 (待ち時間短縮、接客技術の向上の考え方) (3)障害のある方への配慮 (4)外国人への対応 (5)キャッシュレス決済への対応
リスクに対する対処	信頼性	(1)従事者へのコンプライアンス教育や個人情報保護に対する安全管理措置 (2)突発的な休暇への具体的な対応方法と対策 (3)苦情への具体的な対応方法と対策
	リスクマネジメント	(1)トラブル発生時の管理者や会社との連絡体制や具体的な対応方法 (2)賠償責任能力について（保険証書の提出） (3)新型コロナウイルス感染者が発生した場合の対応（業務継続計画）
コスト	委託費用	—

(5) 提出書類の取扱い

ア 変更等の禁止

提出された書類は、これを書き換え、差し替え、又は撤回することはできません。

イ 提出書類の返却

提出された書類はお返しできません。

ウ 費用について

応募申請に要する一切の費用は、事業者の負担とします。

エ 公表について

選定に係る公表等を行う場合に、応募書類の内容の全部又は一部を使用する場合があります。

11 審査

(1) 一次審査

提出された書類に基づき審査を行います。なお、応募者が4者以上のときは、審査により上位3者を選定します。また、応募者が1者の場合も審査を行います。

ア 日時

令和3年7月上旬(予定)

イ 審査方法

審査に当たっては審査委員会を設置し、委員会が(4)の選定基準に基づいて別に定める提案評価基準に基づき審査します。

ウ 審査結果発送予定 令和3年7月上旬(予定)

全ての応募者に文書で通知します。

エ 審査の経緯及び審査内容に係る問合せには応じません。また、審査結果に対する異議の申立て等は受け付けないこととします。

(2) 二次審査(プレゼンテーション及びヒアリング)

提案者からのプレゼンテーション及びヒアリング(質疑応答)を、非公開にて行います。プレゼンテーションにおいて使用する資料は提出された企画提案書とし、当日に新たな説明資料を追加提出することはできません。資料をスクリーンに投影し、説明することはできますが、内容は企画提案書の内容を編集したものに限り、プロジェクター及びスクリーンは前橋市で用意しますが、パソコンやケーブル等は提案者が用意してください。

ア 日時

令和3年7月中旬(予定)

イ 所要時間

1事業者につき40分以内(プレゼンテーション20分、ヒアリング20分)

ウ 出席者

1事業者につき3人以内

エ 審査方法

企画提案のプレゼンテーション及びヒアリングにより、審査委員会において(4)の選定基準及び別に定める提案評価基準に基づき評価を行った後、各委員の意見を踏まえて議論し、受託候補者の選定を行います。ただし、最高点の者が複数いる場合は、審査委員の多数決にて受託候補者を選定します。多数決が同人数の場合には、委員長が決めます。

オ 審査結果発送予定

令和3年7月下旬(予定)

二次審査を受けた全ての事業者に文書で通知します。

カ 審査の経緯及び審査内容に係る問合せには応じません。また、審査結果に対する異議の申立て等は受け付けないこととします。

(3) 失格

次に該当する応募者は、失格とすることがあります。

ア 提出書類等の提出期間を過ぎて提出した場合

イ 応募者が応募資格要件を満たしていない場合

ウ 提出書類に虚偽の記載があった場合

- エ 提出書類の「必須事項」に記載漏れがあり、かつ、提案内容が不明瞭な場合
- オ 複数の申請を行い、又は複数の事業計画書を提出した場合
- カ 審査に関する不正な行為が認められた場合
- キ その他本事業の遂行にふさわしくないと認められた場合

(4) 選定基準

審査委員会の審査に当たって各委員が、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（200点）として評価します。

区分	評価項目	評価事項	配点
会社の概要・実績	会社の安定度	(1)事業者の財務状況	10
	業務の受託実績	(1)業務の適正な執行と事例の蓄積	20
	資格状況	(1)プライバシーマーク等の取得状況	5
委託準備・人材育成	準備計画	(1)事前準備期間、内容の有効性 (2)統括管理責任者を中心とした体制や組織的なバックアップ (3)関係法令やシステム操作及び接遇に関する研修体制	20
	人材の確保、育成	(1)雇用条件や福利厚生等による継続的な安定雇用に対する取組 (2)受託後の従事者研修に対する継続的な取組	20
業務設計	現場体制	(1)偽装請負の防止体制 (2)ヘルプデスクや蓄積事例により業務遂行を支える仕組み	25
	業務品質の確保	(1)ミス防止や業務品質の維持・向上のための取組 (2)従事者の業務スキル確保のための取組	25
	市民サービスの向上	(1)モニタリング結果の反映 (2)高品質のサービス提供	20
リスクに対する対処	信頼性	(1)個人情報保護に対する企業の考え方 (2)苦情への具体的な対応方法や引継ぎ手順、サービスへの反映	20
	リスクマネジメント	(1)重大事故（システム障害、自然災害等）発生時の対応方法 (2)対人、対物等事故に対する賠償責任能力 (3)新型コロナウイルス感染者発生時の対応方法	20
コスト	委託費用	(1)委託業務全般における内訳や算出の具体的根拠	15

(5) その他留意事項

- ア 事業者に関する実地調査

審査委員会が必要と認める場合は、事業者が運営する事業等の実地調査を行うことがあります。

イ 審査委員との接触

募集要項の公表日から審査結果の公表日までの間、事業者及びその関係者が、審査に関して審査委員会の委員と接触することを禁じます。また、接触の事実が認められた場合は失格となることがあります。

ウ 選定結果の通知

選定結果は、一次審査の結果にあつては全ての応募事業者に、二次審査の結果にあつては二次審査参加事業者へ文書で通知します。

エ 二次審査の結果について、前橋市ホームページにおいて公表します。

12 契約

- (1) 企画提案内容がそのまま契約内容となるものではなく、具体的な契約内容及び金額は前橋市との協議により、決定します。
- (2) プロポーザルにより選定された受託候補者との随意契約となります。(1)の協議が整った後、速やかに契約の手続を行います。
- (3) 受託候補者との協議が不調に終わった場合、次順位者と協議する場合があります。
- (4) 提案者が1者の場合でも審査を行い、最低基準点を満たした場合は受託候補者とし、契約を行います。ただし、最低基準点を満たさない等、プロポーザルが不成立の場合は再度公募します。
- (5) 契約保証金 有（別紙「契約保証金の納付について」を参照してください。）

13 その他

- (1) 企画提案書等の作成及び提出並びに契約書の作成及び提出に係る費用は、全て応募する事業者の負担とします。
- (2) 本プロポーザルの内容に係る情報の公開が求められた場合は、前橋市情報公開条例に基づき行うものとします。
- (3) 提出された企画提案書等は返却せず、本プロポーザル以外の目的では使用しません。
- (4) 応募する事業者は、本プロポーザルにおいて知り得た情報を本プロポーザル以外の目的で使用してはなりません。
- (5) この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、この契約の締結の日の属する年度の翌年度以降において、発注者の歳出予算の減額又は削除があった場合は、発注者はこの契約を変更又は解除することができます。

14 資料・様式

資料1 前橋市市民課証明交付窓口等業務委託事業仕様書

資料2 令和2・3年度前橋市物品・役務等業務競争入札参加資格審査申請

様式第1号 説明会等参加申込書

様式第2号 質問票

様式第3号 公募型プロポーザル応募申請書

様式第4号 誓約書

様式第5号 見積書

様式第6号 辞退届

別紙 契約保証金の納付等について（物品の購入及び製造、清掃等役務の提供に係る
業務及び動産の賃貸借業務）

15 提出先・問合せ先

〒371-8601

群馬県前橋市大手町二丁目12番1号

前橋市役所 市民部市民課証明交付係 担当 井草、星野、成田

対応時間 午前8時30分から午後5時15分まで（土日祝日除く）

電話番号 027-898-6114（直通）

F A X 027-243-3906（直通）

メールアドレス siminka@city.maebashi.gunma.jp