

那須町住民生活課窓口業務委託公募型プロポーザル実施要領

1 目的

本要領は、住民生活課窓口業務における事務の効率化と利用者サービス等の一層の向上を図るため、窓口受付、各種証明書の交付業務等を行い得る能力を有する民間事業者の中から、本業務に対する意欲、資質及び技術能力等に優れた者を、公募型プロポーザル方式により選定するために必要な事項を定める。

2 委託業務の概要

(1) 業務内容

別紙「那須町住民生活課窓口業務委託仕様書」のとおり

(2) 委託期間

令和3年7月1日から令和5年6月30日まで

なお、契約締結日から令和3年6月30日までは事務引継及び準備期間とする。

(3) 業務実施場所

那須町大字寺子丙3番地13 那須町役場 1階 住民生活課

3 提案見積限度額

令和3年7月1日から令和5年6月30日までの期間の委託業務に係る提案見積限度額の総額は、64,800,000円（消費税額及び地方消費税額を含む。）とし、各年度における上限額を次のとおりとする。

(1) 令和3年度（令和3年7月1日～令和4年3月31日）	24,300,000円
(2) 令和4年度	32,400,000円
(3) 令和5年度（令和5年4月1日～令和5年6月30日）	8,100,000円

ただし、この金額は、契約（予定）金額を示すものではなく、提案内容の規模を示すためのものである。提案にあたっては上記金額を超えないものとする。

4 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こととする。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しないこと。
- (2) 参加申込書の提出時点において、那須町建設工事等請負業者指名停止等措置要領（平成22年告示12号）に基づく指名停止期間中の者でないこと。
- (3) 会社更生法に基づく更生手続き開始の申立てをしている者又は民事再生法に基づく再生手続き開始の申立てをしている者でないこと。
- (4) 破産法に基づく破産手続き開始の申立てをしている者でないこと。
- (5) 国税及び地方税に滞納がないこと。
- (6) プライバシーマーク使用許諾若しくはこれと同等の個人情報保護に関する認証、又はI SMS若しくはこれと同等のセキュリティマネジメントシステムの認証を受けていること。

- (7) 代表者及び役員等が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2項に規定する暴力団やその構成員及びその統制の下にある者でないこと。
- (8) 単一の法人であること。(共同企業体等でないこと。)

5 提出書類及び提出期間等

(1) 提出書類

- ① 参加申込書(様式第1号)
- ② 会社概要(様式第2号)
- ③ 企画提案書(任意様式、提案項目は後述)
- ④ 見積書及び見積内訳書(任意様式)

令和3年7月1日から令和5年6月30日までの2年間の総額を税込みで記載すること。また、内訳書として各年度別、月別などの詳細がわかるように具体的に記載すること。税率は10%で算出すること。様式は特に定めないが、A4版とすること。

⑤ 登記事項証明書等

ア 法人等の定款若しくは寄附行為及び履歴事項証明書(申請日前3ヶ月以内に取得したもの)又はこれらに準ずる書類

イ 法人等の組織及び運営に関する事項を記載した書類(法人等の組織図や業務執行体制等がわかるもの又はこれらに準ずる書類)

- ⑥ 財務関係書類(直近3年分の貸借対照表、損益計算書、正味財産増減計算書及び収支計算書又はこれらに準ずる書類)
- ⑦ 受託実績一覧表(任意様式)

過去5年以内に、地方公共団体での、別添「那須町住民生活課窓口業務委託仕様書 6 委託業務内容」と同種業務又は類似する他の部署の窓口業務等の受託実績がある場合は、受託実績一覧表と、請負実績、業務内容を証明できるものを「別紙」として添付すること。

また、請負実績の証明として、契約書の写しを提出する場合は、契約書の表面(契約者が証明できる部分)及び仕様書等(業務内容や従事者数がわかる部分)のみとし、約款等が記載されている部分の提出は不要とする。

なお、労働者派遣契約は、実績には含めないこと。

- ⑧ プライバシーマーク使用許諾若しくはこれと同等の個人情報保護に関する認証、又はISMS若しくはこれと同等のセキュリティマネジメントシステムの認証の写し
- ⑨ 納税証明書(国) ※法人税と消費税及び地方消費税
- ⑩ 納税証明書(本店所在の市区町村) ※法人市区町村民税

(2) 提出部数

正本1部 副本1部

ただし、②から⑦については副本10部とし、副本は複写可とする。

(3) 提出期限及び提出方法

令和3年1月15日(金)午後5時(必着)

郵送又は持参とし、持参の場合は、休日及び業務時間外を除く。

(4) 提出先

〒329-3292 栃木県那須郡那須町大字寺子丙3番地13

那須町役場住民生活課

6 質問の受付及び回答

本プロポーザルに関して質問がある場合は、次のとおり提出すること。

- (1) 提出方法は、電子メールのみとし、電話及び口頭による個別の対応は行わない。書式は所定の質問書(様式第3号)を使用しメールに添付すること。なお、メール送信後、電話により住民生活課担当まで受信確認を行うこと。
- (2) メールの件名は「那須町住民生活課窓口業務委託プロポーザル質問」とすること。
- (3) メールアドレス gyumin@town.nasu.lg.jp
- (4) 受付期限は、令和2年12月18日(金)午後5時までとする。
- (5) 質問に対する回答は、令和2年12月25日(金)までに那須町ホームページへ掲載する。
- (6) 現地説明会は実施しないが、業務場所の見学は、随時受け付ける。ただし、見学の日時については、事前に協議すること。

7 企画提案書の提案項目

(1) 業務実施計画

本業務に対する基本的な考え方、業務実施にあたっての方針、契約締結から委託開始までのスケジュール、業務引継等の準備をどのように進めるのか、また、業務委託終了時に次期委託業者に対し、業務引継を円滑に行うための対応について記載すること。

(2) 業務遂行体制

業務遂行体制を以下のポイントについて記載すること。

- ① 通常期と繁忙期それぞれの業務従事者の予定人員体制について
(業務別配置人数、経験者割合、シフトローテーションなど)
- ② 業務従事者の採用方針及び雇用保障について
(那須町内在住者割合など)
- ③ 業務責任者の選定方針について
- ④ 委託者との連絡調整や現場のバックアップ体制について
- ⑤ 業務従事者の適正かつ良好な労働条件の確保について

(3) 窓口受付・証明書交付業務に対する考え方

住民異動等の窓口受付及び証明書の交付業務についての具体的な業務実施方法について記載すること。なお、窓口における来客対応については、住民サービス向上の観点から、よりスムーズな案内誘導や短時間での案内処理を求める。

- (4) 後方業務（主なもの：戸籍・住民票・戸籍附票の異動入力、郵送請求）に関する提案について
 戸籍記載、住民票・戸籍附票の異動入力、郵送請求等の後方業務の運営について、具体的に記載すること。
- (5) 委託窓口に係る住民対応に関する提案について
 来庁者へのスムーズな案内誘導、住民生活課窓口へ来客を誘導するためのレイアウトや待合時間の過ごし方、また混雑時の解消を図るための手段等について創意工夫があれば記載すること。
- (6) 研修体制及び苦情対応に対する考え方
 業務を遂行する上での業務従事者に対する研修や教育をどのように実施するのか、戸籍法や住民基本台帳法の法令等に関する研修体制及び研修計画について、また、継続的に業務の質・精度を維持・向上させていくための考え方（ミス防止等）、苦情等に対する対応方法について、具体的に記載すること。
- (7) 個人情報保護に対する考え方
 個人情報の取り扱いについて、事業者としての考え方、業務を遂行する上での個人情報の管理体制、セキュリティ対策について、具体的に記載すること。
- (8) 危機管理に対する考え方
 急なトラブル、欠員が発生した場合の対応、システム障害、地震、水害、火災等の災害の発生など緊急時への対応について、具体的に記載すること。
- (9) その他独自提案について
 その他、より事務の効率化、住民サービス向上となる提案や、事業者が提案するサービスがあれば、具体的にその内容を記載すること。

8 審査方法

(1) 書類審査（1次審査）

提案者が5者以上のときは、提出書類による1次審査を行い、上位4者を選定する。（令和3年1月下旬審査予定）

提案者が4者以下のときは、1次審査での選定は実施せずに2次審査を行う。

① 審査方法

町長が庁内に設置する「那須町窓口業務委託事業者選定委員会（以下「選定委員会」という。）」において、下記「③評価基準」に基づき審査する。

② 結果通知

審査結果については、令和3年1月下旬に、結果の如何にかかわらず書面にて通知する。

③ 評価基準

評価項目	評価事項	配点
会社概要・実績に関する評価	(1)会社の規模、財政状況、個人情報保護関連の資格等 (2)類似業務の受託実績	20

企画提案内容・ 実施体制に関する評価	(3)業務実施計画 (4)業務遂行体制 (5)窓口受付・証明書交付業務に対する考え方 (6)後方業務についての業務実施方法 (7)委託窓口に係る住民対応について (8)研修体制及び苦情対応について (9)個人情報保護に対する考え方 (10)危機管理に対する考え方 (11)その他独自提案	60
見積金額の評価	(12)見積額、積算根拠	20
合 計		100

④ その他

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。また、審査結果に対する異議申し立ては受け付けないこととする。

(2) プレゼンテーション（2次審査）

1次審査にて選定された者は、2次審査としてプレゼンテーションを実施する。2次審査は、下記の日時及び場所を予定しているが、詳細については、1次審査の結果とともに通知する。

① プレゼンテーション実施概要（予定）

ア 日時 令和3年2月8日（月）

イ 場所 那須町役場 正庁（3階）

ウ 実施時間 1事業者につき60分以内
(プレゼンテーション20分、その後質疑応答)

エ 出席者 1事業者につき3名以内

オ その他

- ・ プレゼンテーションは、事前に提出された資料を基に行い、変更又は差替えは認めない。
- ・ プロジェクター、RGB（D-SUB15Pin）ケーブル及びスクリーンは那須町が準備する。
- ・ プレゼンテーションに必要なパソコン等は、参加事業者が準備する。

② 審査方法

選定委員会において、上記の評価基準に基づき審査する。なお、提案者が1者のみの場合であってもプレゼンテーションを実施するが、選定委員会の定める最低基準に満たないときは選定しないものとする。

③ 結果通知

審査結果については、令和3年2月中旬に、結果の如何にかかわらず書面にて通知する。

④ その他

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。また、審査結果に対する異議申し立ては受け付けないこととする。

9 契約締結

- (1) 受託候補者に選定された者と、契約金額等契約条件について協議のうえ、見積書を徴収し、業務委託契約を締結する。
- (2) 業務委託契約の条件等については、企画提案書の内容を基本として、受託候補者との協議により定めるものとする。
- (3) 受託候補者との協議において双方が合意に至らなかった場合には、次点候補者と協議を行うものとする。

10 企画提案書の瑕疵

- (1) プロポーザルに関するすべての提出書類及び申告内容に瑕疵があることが判明した時は、その瑕疵について選定委員会で協議のうえ、参加事業者の取り扱いについて決定するものとする。
- (2) 選定委員会は、必要に応じて参加事業者に対し、(1)に規定する瑕疵についてヒアリングを行うことができる。
- (3) (1)に規定する瑕疵が重大又は悪質であり、プロポーザルの公正性、公平性を著しく損なう恐れがあると認めた場合は、すでに決定した事項を取り消すことができる。

11 失格要件

参加事業者が次の各号に掲げる事由に該当した場合は、審査結果等に関わらず既に決定した事項を取り消し、失格とすることができる。

- (1) 参加事業者が備えるべき参加資格要件を満たさない場合
- (2) 企画提案書の作成に関して不正な行為が認められた場合
- (3) 本業務委託契約締結日までに「4 参加資格要件」に規定するプロポーザルの参加資格を欠く者となった場合
- (4) プロポーザルに関して不正あるいは公正さを欠く行為があった場合
- (5) 見積書の金額が、「3 提案見積限度額」を超過した場合

12 次順位の繰上げ

受託候補者に本業務委託契約を履行できない事由が生じた場合は、プロポーザルにおいて次順位以下となった参加事業者のうち、審査点が上位であったものから順に当該業務委託契約の交渉を行うことができる。

1 3 その他

(1) 情報公開

那須町情報公開条例に基づく公開請求があった場合は、対象文書として提案書類を原則公開することとなる。しかしながら、事業を営む上で、権利、競争上又は事業運営上の地位その他正当な利益を害すると認めるに足りる合理的な理由がある情報は、同条例第6条第2号の規定により非公開とできる場合がある。

(2) 契約の中途における変更又は解約

法改正による業務の変更がある場合等においては、契約を変更することがある。また、仕様書に定める業務の履行がされず、委託により住民サービスが低下したとみなされ、改善の見込みがないと判断される場合、あるいは重大な法令違反や、不正な行為を行った場合は、契約を中途解約することがある。

(3) 本プロポーザルへの参加に要する費用は全て参加事業者の負担とする。

(4) 参加申込み後に、本プロポーザルの参加を辞退する場合は、その旨を町長宛て書面により提出すること。

1 4 スケジュール（予定）

(1) 実施公告及び参加申込開始	令和2年12月 7日（月）
(2) 質問受付期限	12月18日（金）
(3) 質問に対する回答	12月25日（金）
(4) 参加申込み受付期限	令和3年 1月15日（金）
(5) 書類審査（第1次審査）	1月下旬
(6) プレゼンテーション（第2次審査）	2月 8日（月）
(7) 選定結果の通知	2月中旬
(8) 契約締結	2月下旬
(9) 業務引継期間	契約締結日から令和3年6月30日（水）
(10) 業務委託開始	令和3年7月1日（木）

1 5 問合せ先

那須町役場住民生活課 担当：菊池

〒329-3292 栃木県那須郡那須町大字寺子丙3番地13

電 話：0287-72-6908

F A X：0287-71-1017