

海老名市総合窓口等業務委託に係る
公募型プロポーザル募集要項

平成30年11月

海老名市 市民協働部 窓口サービス課

海老名市総合窓口等業務委託に係る公募型プロポーザル募集要項

1 目的

この要項は、海老名市総合窓口等業務委託に係る委託業者を選定するためのプロポーザルに関して必要な事項を定めています。

2 業務の概要

(1) 業務名称

海老名市総合窓口等業務委託

(2) 業務内容

市が提示する下記仕様書のとおりです。

- ① 海老名市総合窓口等業務委託仕様書（全体共通事項）
- ② 海老名市総合窓口等業務委託仕様書（市民総合窓口事務処理業務）
- ③ 海老名市総合窓口等業務委託仕様書（庁舎案内業務）
- ④ 海老名市総合窓口等業務委託仕様書（福祉総合窓口事務処理業務）
- ⑤ 海老名市総合窓口等業務委託仕様書（電話交換業務）

(3) 委託期間

平成31年7月1日から平成34年6月30日まで

(4) 予算限度額

206,561千円（消費税相当額を含む）

※1年（12ヵ月）分の予算限度額

※契約時の予定価格を示すものではなく事業の最大規模を示す金額

3 業務の基準

業務の遂行にあたっては、関連する法令等を遵守し、各業務の目的に沿って行うこととします。特に個人情報の保護と守秘義務を遵守していただきます。なお、委託期間中に改正があった場合は、改正された内容で業務を行っていただくことになります。

4 プロポーザルの方法

公募型プロポーザル

5 応募資格等

本プロポーザル方式に参加しようとする者は、告示日現在において次に掲げる要件をすべて備えている法人及び団体であることを条件とします。なお、参加意向申出書の提出は、参加を表明する1社につき1提案のみとします。

- (1) 最近1年間の国税、都道府県税及び市町村税を滞納していないこと。

- (2) 地方自治法施行令第167条の4の規定により、本市における入札参加を制限されていないこと。
- (3) 法令等の規定による営業停止を受けていないこと。
- (4) 民事再生法に基づく再生手続、会社更生法に基づく更生手続の開始の申立てがなされていないこと。
- (5) 海老名市暴力団排除条例第2条に掲げる暴力団、暴力団員等及び暴力団経営支配法人等又は同条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者でないこと。
- (6) 過去又は現在において、市民総合窓口等の受託運営実績があり、過去の受託経験から培った多くの知識及び技術力を当該事業に反映させることができること。
- (7) プライバシーマークを取得していること、かつ、委託期間中継続して認証を受ける予定であること。

6 プロポーザルに係る説明会の開催

本プロポーザルに関する説明会は行わないものとする。

7 応募スケジュール

- (1) 平成30年11月16日(金) プロポーザル公募の告示及び募集要項配布開始
- (2) 平成30年12月6日(木) 募集要項及び仕様書に対する質疑書の提出期限
- (3) 平成30年12月6日(木) 参加意向申出書等の提出期限
- (4) 平成30年12月13日(木) 提案書等の提出期限
- (5) 平成30年12月25日(火) 一次審査結果通知
- (6) 平成31年1月11日(金) プレゼンテーション・ヒアリング
※一次審査通過者のみ
- (7) 平成31年1月18日(金) 審査結果の発表
※スケジュールは予定であり、変更する場合があります。

8 質問の受付及び回答

- (1) 受付期間 平成30年11月16日から平成30年12月6日午後5時15分まで(必着)
- (2) 質問方法 海老名市総合窓口等業務委託質問書(第2号様式)に記入の上、メール又はファクスで提出してください。なお、送信メールのタイトルは、「プロポーザル(海老名市総合窓口等業務委託)に係る質問書の送信」としてください。
- (3) 回答方法 質問票到着後、原則3営業日以内に海老名市ホームページに回答を掲載します。

※ メールアドレス：madoguchi@city.ebina.kanagawa.jp

ファクス : 046(231)9693

なお、送信後、必ず窓口サービス課窓口サービス係（電話046-235-4869）へご連絡ください。

9 参加意向申出書の手続

(1) 資料の入手及び提出先

資料は、海老名市ホームページからダウンロードしてください。

提出先 〒243-0492 神奈川県海老名市勝瀬175番地の1

海老名市 窓口サービス課

提出方法 持参又は特定記録郵便による郵送

(2) 参加意向申出書等の提出手続

提出書類

ア プロポーザル参加意向申出書（第1号様式）

イ 海老名市総合窓口等業務委託にかかる調査書（第4号様式）

※ 原本と副本の2部提出してください。

10 審査

(1) 審査は、(2) の評価項目に基づいて、選考委員会が次のとおり二段階方式で行い、二次審査の合計得点の最も高い者を委託契約交渉順位第一位の候補者として、次点の者を第二位の候補者として選定する。なお、二次審査において合計得点の最も高い者が複数となった場合または合計得点の最も高い者と次点の者との点が僅差であり甲乙つけがたい場合は、一次審査において提出された見積金額の最も低い者を第一位候補者とし、次に金額の低い者を第二位とする。

ただし、選考委員全員の合計得点が満点に対し60%に満たない場合は、その参加者は選外とする。

(2) 評価基準

一 次 審 査	
評価項目	(詳細)
経常利益率	平成27年度から平成29年度の3ヶ年度における財務状況等を提出してください。(第5号様式)
自己資本比率	
資格取得の有無	Pマーク更新状況、ISOの取得状況(第5号様式)
自治体窓口業務の受託実績	本市仕様書と類似する業務の受託実績の一覧を提出してください。(第6号様式(表))

市民総合窓口業務の受託実績	本市仕様書と類似する業務の受託実績の一覧を提出してください。(第6号様式(裏))
福祉総合窓口業務の受託実績	本市仕様書と類似する業務の受託実績の一覧を提出してください。(第6号様式(裏))
見積り金額等	見積金額の妥当性
二 次 審 査	
評価項目	(詳細)
提案の基本方針や基本コンセプト	基本方針等
業務の実施体制について	実施体制、社員研修について、業務支援の仕組み等
業務水準の維持と向上への具体的な取組	証明窓口業務、戸籍業務、戸籍入力業務、住民異動・印鑑登録業務、郵送請求業務、フロアマネージャー業務、福祉業務、法改正への対応、品質改善の提案等
個人情報保護について	○守秘義務を含めた個人情報保護状況をチェックする取組 ○守秘義務を含めた個人情報保護に対する執務エリア内での文書及び携帯電話の取扱い ○守秘義務を含めた個人情報保護に対する取組み及び情報の持ち出しを抑止する取組
法令等の理解と遵守への取組について	○適正な委託を遂行するための取組み ○疑義への対応
その他独自の提案事項について	独自の提案
見積金額について	見積金額の妥当性
受託実績について	当市と類似団体の受託実績
プレゼンについて	説明内容や回答の妥当性

【一次審査】

提出書類を審査し、最大で4者以内を二次審査対象として選出する。

【二次審査】

一次審査を通過した者が実施するプレゼンテーション及びヒアリングにより総合的に審査する。

11 提案書の提出について

- (1) 提出期限 平成30年12月13日(木)まで(午後5時15分必着)
- (2) 提出方法 持参又は特定記録郵便による郵送
- (3) 提出場所 海老名市 窓口サービス課
- (4) 提出書類
 - ア 財務状況等調査票(第5号様式)
 - イ 業務受託実績表(第6号様式)
 - ウ 提案書(A4判用紙で作成すること。)
 - (ア) 提案の基本方針や基本コンセプト
 - (イ) 業務の実施体制について
 - (ウ) 業務水準の維持向上策と具体的な取組みについて
 - (エ) 個人情報保護について
 - (オ) 関係する法令等を遵守する取組みについて
 - (カ) その他独自の提案事項について
 - エ 非公開としたい情報届出書(第8号様式)
 - オ 確約書(第9号様式)
 - カ 最近1年間の納税証明書(国税、都道府県税、市町村税等)
 - キ 見積書(年度毎の金額がわかるようにしてください。)
 - ク その他の書類 必要に応じて関係書類の提出を求める場合があります。
- (5) 提出部数
原本1部、写し7部
- (6) 作成及び提出上の注意事項
 - ア 企画提案を提出した者は、この募集要項の記載内容に同意したものとみなします。
 - イ 電送による提出は受け付けません。
 - ウ 提出書類の作成方法は、別紙「提出書類等記載要領」により作成してください。
 - エ 提出した書類等の差し替え、修正等は認めないので、ご注意ください。

12 担当部署(各書類提出先)

〒243-0492 神奈川県海老名市勝瀬175番地の1
海老名市役所 窓口サービス課
TEL 046-235-4869(直通)
FAX 046-231-9693(直通)
メール：madoguchi@city.ebina.kanagawa.jp

13 審査の実施

(1) 第1次審査（平成30年12月20日予定）

- ア 提出された書類を基に、選考委員会で審査します。
- イ 第1次審査の通過者は、最大で4者以内とします。
- ウ 第1次審査の結果は、全応募者に郵送で通知します。

(2) 第2次審査（ヒアリング）

- ア 第1次審査通過者について、選考委員会でヒアリングを実施します。
- イ ヒアリングは、平成31年1月11日（金）を予定しています。
- ウ ヒアリングは、海老名市役所で実施します。
- エ 提案者の出席人数は、5名以内とします。
- オ 審査時間は、準備から片付けまでで30分程度を予定しています。
- カ 詳細は第1次審査通過者に連絡します。
- キ 第2次審査の結果は、郵送で通知します。
- ク ヒアリング後、選考委員会で審査を行い、受託予定者を決定します。

14 受託者予定者の取扱い

- (1) 審査の結果、最も得点の高かった提案を受託予定者とし、市長は、本業務に係る契約に向けた調整を行うものとする。
- (2) 契約及び手続きは、海老名市契約規則及び契約約款による。

15 失格事項

本プロポーザル参加者が次のいずれかに該当する場合は、失格とします。

- (1) この要項に定める手続以外の手法により、選考委員又は事務局等関係者にプロポーザルに対する援助を直接又は間接的に求めた場合
- (2) 参加意向申出書の提出後、契約締結までの期間に参加資格等を失った場合
- (3) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (4) 応募要項に違反した場合
- (5) 公正を欠いた行為があったとして選考委員会が認定した場合
- (6) その他選考委員会が本応募要項に違反すると認める場合

16 その他

- (1) 参加意向申出書の提出ほか、プロポーザルに係る一切の費用は、本プロポーザルに応募しようとする者の負担とする。
- (2) 提出された書類、資料等は返却しない。また、海老名市は、提出された書類を保存し、記録し、図録等により公表する権利を有する（特定されなかったものの企画の内容については、当該部分については非公開とする。）ものとし、公表の際の使用料等は無償とする。

- (3) 本要項及び様式については、ホームページで公開しますが、各仕様書については、担当部署での配布のみとなりますので、ご注意ください。
- (4) 期限までに提案書等の提出がない場合は、参加意向申出書の提出があっても辞退したものとみなします。
- (5) 本プロポーザルは、提案の選定を目的に実施するものであり、契約する業務においては必ずしも提案内容に沿って実施するものではありません。(海老名市の指示のもと変更又は修正を加える場合があります。)
- (6) 契約書は取り交わすものとし、海老名市が作成します。ただし、契約締結に必要な費用は受託者の負担とします。
- (7) 受託者は、市長が免除する場合を除き、契約締結時に契約金額の100分の10以上の契約保証金を納めることとします。
- (8) この要項に定めのない事項については、海老名市プロポーザル方式実施取扱要綱、海老名市契約規則及び契約約款に基づくものとします。
- (9) この要項に定めるもののほか、必要な事項については選考委員が選考委員会に諮って定めます。