

豊中市窓口関連業務委託に係る提案募集要項

1. 基本的事項

窓口業務について、平成18年9月、国は「公共サービス改革基本方針」を示し、一定の範囲の窓口業務について民間事業者にも取り扱わせることが可能であるとししました。また、本市でも「豊中市外部活力導入のガイドライン」（平成20年4月策定）に基づき、公民の役割分担の最適化の観点から事務事業の見直しに取り組んでいます。

これらを踏まえ、窓口業務及びその関連業務について、外部活力の導入にかかる検討を進めた結果、効果的・効率的な市民サービスを実施するとともに、市民満足度の向上及び質の高い行政サービスを提供することを目的に、窓口関連業務を委託することとしました。このことに伴い、豊中市窓口関連業務委託にかかる企画提案を募集するものです。

2. 業務概要

(1) 業務名

豊中市窓口関連業務

(2) 履行場所

豊中市役所、庄内及び新千里出張所

※庄内出張所は、令和5年2月中旬ごろから庄内幸町4丁目29番1号（仮称）南部コラボセンター3階に移転予定です。移転作業については、市民課・庄内出張所・新千里出張所窓口関連業務 個別仕様書「7. 庄内出張所移転作業について」をご参照ください。

(3) 業務範囲等

委託する業務の範囲は下記のとおりとします。

提案は、①～④の各業務について募集します。複数の業務を提案することも可能です。

なお、業務を一括して第三者に再委託することはできませんが、一部の業務について本市の承諾を得た上で再委託することは可能です。ただし、この場合、再委託の相手先は、豊中市入札参加停止基準（平成7年6月1日制定）に基づく入札参加停止期間中の者、豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱（平成24年2月1日制定）に基づく入札参加除外措置を受けている者であってはなりません。

① 市民課・庄内出張所・新千里出張所窓口関連業務（以下「市民課等窓口関連業務」とします。）

○仕様書に記載の市民課等窓口関連業務

- ・証明発行関連業務
- ・住民異動関連業務
- ・戸籍関係業務
- ・通知カード、個人番号カード及び住民基本台帳カード関係業務
- ・電話対応業務
- ・フロア業務
- ・郵便物及び送達便に関する業務
- ・税金等の収納に関する業務
- ・その他上記に関連して行う業務

※個別仕様書 4. A (1) 及び (2) 並びに 4. C (3)、(4)、(5) 及び (6) の業務は、改正戸籍法の施行（令和 6 年（2024 年）3 月施行予定）により、施行日以降は戸籍謄抄本にかかる窓口請求業務の処理件数及び処理手順を変更する場合があります。このことに伴う仕様及び契約金額の変更については、契約書第 16 条第 1 項及び第 2 項並びに共通仕様書 10. (7) に基づき協議するものとします。

② 保険給付課・保険資格課窓口関連業務（以下「保険給付課等窓口関連業務」とします。）

○仕様書に記載の保険給付課等窓口関連業務

- ・国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険に関する業務
- ・障害者医療費助成制度・老人医療費助成制度に関する業務
- ・その他上記に関連して行う業務

③ 子育て給付課窓口関連業務

○仕様書に記載の子育て給付課窓口関連業務

- ・児童手当に関する業務
- ・子ども医療費助成制度に関する業務
- ・子ども子育て支援制度に関する業務
- ・その他上記に関連して行う業務

④ 市民税課窓口関連業務

○仕様書に記載の市民税課窓口関連業務

- ・市民税の受付等に関する業務
- ・軽自動車税の受付等に関する業務
- ・税証明発行に関する業務
- ・その他上記に関連して行う業務

(4) 契約期間等

① 業務準備・引継ぎ期間

契約締結日から令和 4 年（2022 年）12 月 31 日まで

② 業務履行期間

令和 5 年（2023 年）1 月 1 日から令和 9 年（2027 年）12 月 31 日まで（5 年）

(5) 経費総額の提案上限額等

① 提案上限額

本業務の提案上限額（消費税及び地方消費税（10%）を含む。）は、下記のとおりです。なお、金額は、契約の予定価格ではなく、各業務の規模を示すためのものであることに留意してください。

ア 市民課等窓口関連業務	1, 443, 750 千円
イ 保険給付課等窓口関連業務	701, 690 千円
ウ 子育て給付課窓口関連業務	538, 065 千円
エ 市民税課窓口関連業務	741, 673 千円

② 履行状況に応じた委託料の支払い

本業務の履行状況に応じて、委託料の最大 10% が減額となる場合があります。

③ 契約金額の確定

契約金額は提案内容を踏まえ本市と協議のうえ、確定します。

※提案額がそのまま契約金額にならない場合があります。

(6) その他

- ① 原則、ご提案の内容で契約しますが、本市との協議により内容を変更する場合があります。
- ② 履行場所及び業務実績等は、後日送付する仕様参考資料をご参照ください。

3. 参加資格

本案件に参加できる者は、企画提案の提出期日において、下記のすべての要件を満たす法人とします。
なお、共同企業体（JV）による参加はできません。

- ① 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しないこと。
- ② 本市から豊中市入札参加停止基準（平成7年6月1日制定）に基づく指名停止措置（本業務の提案募集を公示した日から応募の日まで）を受けていないこと。
- ③ 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がなされていないこと及びその開始が決定されていないこと（同法附則第2条の規定によりなお従前の例によることとされる更生事件に係るものを含む。）。
- ④ 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がなされていないこと及びその開始が決定されていないこと。
- ⑤ 暴力団等（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団、同条第6号に規定する暴力団員及び豊中市暴力団排除条例（平成25年豊中市条例第25号）第2条第3号に規定する暴力団密接関係者をいう。以下同じ。）に該当しないこと。

※役員名簿など提案書類に記載の情報を、豊中警察署長又は豊中南警察署長に提供します。

- ⑥ 本市から豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱（平成24年2月1日制定）に基づく入札参加除外措置（本業務の提案募集を公示した日から応募の日まで）を受けていないこと。
- ⑦ 労働関係法令に違反し、官公署から摘発又は勧告等を受けていないこと。
- ⑧ 提案業務を行うにあたり、当該業務が法令等の規定により官公庁の免許、許可又は認可を受けている必要がある場合には、当該免許、許可、認可を受けている者であること。
- ⑨ ISO27001（情報セキュリティ）又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証を受けていること。※証明する書類の提出要
- ⑩ JISQ15001（プライバシーマーク）を取得していること。※証明する書類の提出要
- ⑪ 会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第87号）第64条による改正前の商法（明治32年法律第48号）第381条第1項（会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第107条の規定によりなお従前の例によることとされる場合を含む。）の規定による会社の整理の開始を命ぜられていない者であること。
- ⑫ 平成12年3月31日以前に民事再生法（平成11年法律第225号）附則第2条による廃止前の和議法（大正11年法律第72号）第12条第1項の規定による和議開始の申立てをしていない者であること。
- ⑬ 平成12年4月1日以後に民事再生法第21条第1項又は第2項の規定による再生手続開始の申立てをしていない者又は申立てをなされていない者であること。ただし、同法第33条第1項の再生手続開始の決定を受けた者が、その者に係る同法第174条第1項の再生計画認可の決定が確定した場合にあっては、再生手続開始の申立てをしなかった者又は申立てをなされなかった者とみなす。
- ⑭ 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条第1項又は第2項の規定による更生手続き

開始の申立て（同法附則第2条の規定によりなお従前の例によることとされる更生事件（以下「旧更生事件」という。）に係る同法による改正前の会社更生法（昭和27年法律第172号。以下「旧法」という。）第30条第1項又は第2項の規定による更生手続開始の申立てを含む。以下「更生手続開始の申立て」という。）をしていない者又は更生手続開始の申立てをなされていない者であること。ただし、会社更生法第41条第1項の更生手続開始の決定（旧更生事件に係る旧法に基づく更生手続開始の決定を含む。）を受けた者については、その者に係る会社更生法第199条第1項の更生計画の認可の決定（旧更生事件に係る旧法に基づく更生計画の認可の決定を含む。）があった場合にあつては、更生手続開始の申立てをしなかった者又は更生手続開始の申立てをなされなかった者とみなす。

- ⑮ 令和3・4年度（2021・2022年度）の豊中市物品等入札参加資格を有すること（応募書類の提出期日において資格を有しない者は契約締結時までに資格を取得すること。）

4. プロポーザル参加申込等

(1) スケジュールの概要

項目	日程・締切	備考	提出書類
募集要項の公示	R4. 5. 9 (月)	—	—
プロポーザル参加 申込書提出期限	R4. 5. 19 (木) PM5時まで (必着)	事務局へ電子メール、持参又は郵送 (書留) して下さい。 送付後は必ず送付した旨を電話にてご連絡ください。	様式第1号 様式第1-1号
仕様参考資料の送付	R4. 5. 20 (金)	仕様参考資料 (取扱い件数・業務フロー図等) は、メールにて送付します。 送付資料は、本業務の企画提案書類等の作成のために使用する場合に限り複製を認めますが、秘密文書として厳重に管理してください。	—
履行場所の見学	R4. 5. 23 (月) ～5. 26 (木)	希望者のみ、後日、見学日時をご連絡します。	—
質問受付期限	R4. 6. 6 (月) PM5時まで (必着)	事務局へ電子メールにて送付して下さい。送付後は必ず送付した旨を電話にてご連絡ください。 回答は、辞退した者を除きプロポーザル参加申込書を提出した全員に電子メールにて送付します。	様式第2号
企画提案書等 提出期限	R4. 6. 23 (木) PM5時まで (必着)	事務局へ電子メール、持参又は郵送 (書留) して下さい。 送付後は必ず送付した旨を電話にてご連絡ください。 《提出書類の取扱い》 ・企画提案書類及び電子媒体は返却しません。 ・提出書類の分割提出は認めません。 ・提出書類の不足又は提出期限内未到着の場合は、参加を無効とします。 ・提出書類は受付後、いかなる理由があろうとも追加及び修正は認めません。 ・提出書類の作成及び提出費用は提案者の負担とします。 ・企画提案書類の著作権は、審査結果が確定するまでの間は提案者に帰属します。 ・提出書類等は事業者選定にのみ利用し、他の目的には使用しません。 ・企画提案書類等は、豊中市情報公開条例に定めるところにより、公開される場合があります。	様式第3号 様式第4号 様式第5号 様式第6号 様式第7号 様式第8号
プレゼンテーション	R4. 8. 19 (金)	時間は後日ご連絡します。	—
審査結果の通知・公表	R4. 9月下旬	参加者全員に郵送にて結果を通知します。公表はHP等にて行います。	—
契約締結	R4. 10月上旬	—	—

(2) その他

本案件に関して募集要項の公示の日から審査結果の公表の日までの間、豊中市窓口関連業務委託事業者選定評価委員会（以下「選定評価委員会」という。）委員や、本案件に関係する市職員（※）への接触を禁じます。※企画提案書等の提出、履行場所の見学及び5（2）②面接審査の場を除きます。

5. 選定について

(1) 審査方針

事業者選定の審査は、有識者等で構成する選定評価委員会が行います。

審査にあたっては、次の審査基準に基づいて提案の内容等を審査し、最優秀提案者及び次点提案者を決定します。なお、選定評価委員会の会議は非公開とし、審査内容に係る質問や異議は一切受け付けません。

【審査基準】

区分	評価項目	評価内容	配点
企画 など	基本姿勢	窓口サービスを担うにあたっての考え方	12点
		従事者の服務規律	
		コンプライアンスの考え方（労働関係法令除く）	
		コンプライアンスの考え方（労働関係法令）	
	サービスの 向上	サービスの向上	8点
		トラブル対応	
	執行体制	従事者の市内居住割合	15点
		人員体制及び役割分担の考え方	
業務繁忙期等の対応			
配置予定者の業務実績			
リスクマ ネ ジ メント	リスクマネジメントの考え方	15点	
	個人情報漏えいの未然防止及び漏えい事故への対応		
	公金取扱いの考え方及び現金事故防止の取組み		
	事故及び災害等の緊急事態発生時の対応等		
労働環境の 整備	従事者の研修・教育	3点	
業務引き継 ぎ等	事前準備及び業務履行終了時の引継ぎ	6点	
財務状況	事業者の財務状況	6点	
実績	業務実績	窓口サービスの受注実績（過去約5年）【評価ランク】 A 同種、同規模以上、人口30万以上、2件以上 B 同種、同規模以上、人口30万以上、1件以上 C 類似業務、同規模以上、人口30万以上又は同種、同規模未満 D 類似業務、同規模未満 E 実績なし	5点
価格	提案価格	提案価格の妥当性（契約期間中の総額で評価） 《計算式》 配点×50%+配点×50%×（提案上限額-提案額） / （提案上限額-最高評価点相当額 （非公表））=評価点 ※小数点第三位以下は切り捨てる処理 ※提案額が最高評価点相当額と同額以下の場合、満点 ※企画内容と提案額に整合性がない場合は、評価点に0.5を乗じる ※提案額に根拠がなく当該額では運営不可能と考えられる場合は、評価点に0を乗じる	30点

過去の処分履歴等 ※②から⑤について停止又は除外期間の終期もしくは契約解除日が公募開始日の1年以上前の場合、当該算定結果に0.5を乗ずる。 ※②から⑤について国や他の自治体による場合は、当該算定結果に0.5を乗ずる。	【入札参加停止措置等】 ①資格停止又は参加除外（以下「参加停止措置等」）を受けていない場合…減点無 ②参加停止措置等の期間が6カ月未満の場合…▲1点 ③参加停止措置等の期間が6カ月以上の場合…▲2点	▲2点
	【契約解除】 ④過去の契約履行において契約解除を受けたことがある場合…1件ごとに▲2点	▲2点
	【不誠実行為等による警告】 ⑤過去又は現在継続中の契約履行において不誠実行為又は不履行等を理由に文書により警告（勧告・命令等含む。）を受けたことがある場合…1件ごとに▲1点	▲1点
合計		100点

（2）審査の方法

書類審査及び面接審査を行い、審査基準に基づき評価ランクAからEまでの評価を行います。その後、それぞれのランクに該当する係数を、各評価項目の配点に乗じて算出します。

- ・評価内容に対応する提案がない場合は選外とします（「業務実績」は除く。）。
- ・提案価格が提案上限額を超える場合は失格とします。

【評価ランク】

ランク	評価	配点係数
A	特に優れている	100%
B	優れている	75%
C	平均的・普通	50%
D	やや劣る	25%
E	劣る	0%

① 書類審査（一次審査）

- ア 企画提案書類の審査を行います。
- イ 提案者が3者以下の場合、全提案者二次審査を行います。
- ウ 提案者が4者以上の場合、書類審査により各業務3者を選定し、3者以外は落選とします。
- エ 一次審査の結果は、全提案者に通知します。
- オ 採点結果の合計点が50点未満の場合は、順位にかかわらず選外とします。

② 面接審査（二次審査）

提案者に対して、選定評価委員が面接・質疑応答を行います。面接は提案ごとに行います。面接の詳細は、対象者に書面にて通知します。

ア 日時

令和4年8月19日（金）

イ 面接審査の内容

企画提案書類に基づいて、提案内容を説明して下さい。選定評価委員から説明内容等に対して質疑を行います。なお、面接審査は非公開にて行います。

ウ 面接時間

1提案あたり概ね20分以内（説明10分、質疑応答10分以内）とします。ただし、1社が複数提案する場合は、50分以内（説明20分、質疑応答30分以内）とします。

エ 追加資料等

本市から求める場合を除き、資料の追加提出は出来ません。また、プロジェクターやPC等の機器は使用出来ません。

オ 留意事項

- ・当日の出席者は1提案者あたり3名以内（統括責任者1名、本業務に携わる者2名）とし、すべて提案者が雇用している者としてします。
- ・出席者は、面接審査出席者名簿（様式第8号）を電子メールにて、指定する日までに事務局に送付してください。

③ 最優秀提案者の決定

ア 合計点が最も高い者を最優秀提案者としてします。ただし、採点結果の合計点が50点未満の場合は、順位にかかわらず選外としてします。

イ 最高点の者が複数の場合は、審査基準「企画など」の合計点が高い提案者を最優秀提案者としてします。「企画など」の合計点も同点の場合は、見積金額が安い方を最優秀提案者としてします。

(3) 審査結果の通知

- ・令和4年（2022年）9月下旬に書面にて審査結果を全提案者に通知します。
- ・評価内容及び選定結果に対する問い合わせには応じません。
- ・提案者からの審査結果に関する情報の開示は、提案者の自己情報のみ対象です。

(4) 審査結果の公表

審査結果の通知後、市のホームページで結果を公表します。公表する内容は次のとおりです。

- ① 最優秀提案者の名称・合計点
- ② 最優秀提案者の選定理由
- ③ 提案者の名称
- ④ 各提案者の合計点
- ⑤ 選定評価委員の氏名

※応募が2者であった場合は、次点者の採点結果の合計点は公表しません。

※③と④の対応関係は明らかにしません。

6. 失格事項

次のいずれかに該当する場合は、提案内容を無効とし、応募自体を取り消しとします。

- ① 企画提案書類等の提案書類に虚偽の記載があったとき。
- ② 提出期限までに企画提案書類等の提出がないとき。
- ③ 面接審査を受審しなかったとき。
- ④ 1団体で同一業務に対して複数の提案をしたとき。
- ⑤ 提案に関して談合等の不正行為があったとき。
- ⑥ 正常な提案の執行を妨げる等の行為があったとき。
- ⑦ 提案価格が提案上限額を上回った提案を行ったとき。
- ⑧ 選定終了までの間に、他の提案者に対して応募提案の内容を意図的に開示したとき。
- ⑨ 選定評価委員に対して、直接・間接を問わず故意に接触し、又は接触を求めたとき。
- ⑩ 契約締結日までの間に「3. 参加資格」の要件に該当しなくなったとき。
- ⑪ その他、募集要項の内容に違反したとき。

7. 契約の締結

- ① 本市は、最優秀提案者と仕様及び価格等を協議した上で、本業務を依頼する相手方として決定します。最優秀提案者の審査結果の通知をもって、本業務の契約を約束するものではありません。
- ② 最優秀提案者と協議が調わない場合は、本市は、次点提案者と協議を行います。
- ③ 契約内容は、企画提案書の提案内容をもとに、本市と協議の上、決定します。
- ④ 契約の締結に際し、万一、提出書類の記載内容に虚偽の内容があった場合または提案内容に実現できない内容が含まれていた場合は、契約締結をしないことがあるほか、本市が被った損害について、損害賠償を求めることがあります。
- ⑤ 受注者は、原則として契約保証金（契約金額の100分の5に相当する額以上）を本市に納めていただきます。ただし、豊中市財務規則第110条の規定に該当し、契約保証金の納付を免除すると本市が決定した場合は納付不要です。

8. その他

- ① 選定評価委員会の構成、委員名及び提案者名簿等の内容についての質問は一切受付しません。
- ② 審査結果後に本募集要項及び仕様書の内容等に関して、不知又は錯誤等を理由に異議を申し立てることはできません。
- ③ 企画提案書等の作成及びその他の手続きに使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限るものとします。
- ④ プロポーザル参加申込書の提出後に、本案件への参加を取り下げる場合は、速やかに事務局まで連絡するとともに、参加辞退届（様式第9号）を文書で豊中市長あてに通知してください。
- ⑤ 業務の運営開始前の事前準備期間に係る経費は、受注者の負担となります。
- ⑥ 本案件の提案者に対する参加報酬はありません。
- ⑦ 企画提案書類の作成に要した費用、旅費、その他本案件への参加に要した経費については、提案者の負担とします。

【参考資料について】

豊中市 機構図・配置図

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/kakubu/kikou.html>

豊中市 事務分掌規則

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/reiki/index.html>

豊中市 情報セキュリティポリシー

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/kurashi/denshi/denshi_jichitai/security.html

豊中市 窓口サービス基本方針～ハートフルとよなか

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/keikaku/4bunnyabetu.files/madoguchikihonnhoushin.pdf>

9. 事務局

- ① 事務局 豊中市市民協働部市民課企画調整係（第一庁舎1階） 担当者：古久保・上村
- ② 所在地 〒561-8501 豊中市中桜塚三丁目1番1号
- ③ 電話 06-6858-2200（直通）
- ④ FAX 06-6849-0057
- ⑤ E-mail shiminka@city.toyonaka.osaka.jp