

八幡市市民課窓口業務委託公募型プロポーザル方式実施要領

1. 事業の趣旨・目的

八幡市市民課窓口業務（以下「本業務」という。）における市民サービスの向上と行政の効率化を図るため、証明書交付、住民異動届出、戸籍届出、印鑑登録、及びマイナンバーカード等に関連する業務等（ただし、委託不可の業務をのぞく）を民間事業者へ委託する。人材の供給に加え、民間の柔軟性を備えた運用体制やノウハウを活かした作業品質を確保する能力を有する民間事業者の中から、業務に対する意欲、資質及び技術能力等が優れた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に必要な事項を定める。

2. 業務概要

- | | |
|------------|---|
| (1) 業務名 | 八幡市市民課窓口業務委託 |
| (2) 業務内容 | 別紙「八幡市市民課窓口業務委託仕様書」のとおり |
| (3) 業務場所 | 八幡市役所 市民生活部市民課
(八幡市八幡園内75番地) |
| (4) 業務履行期間 | 令和9年1月1日から令和10年3月31日まで |
| (5) 業務準備期間 | 契約締結日から令和8年12月31日までは本業務の引継ぎ等の準備期間とし、当該期間に関する経費等は受注事業者の負担とする。 |
| (6) 提案限度額 | 86,790,000円（消費税及び地方消費税を含む。）
うち令和8年度限度額 17,358,000円
令和9年度限度額 69,432,000円 |

3. 担当部署及び問い合わせ先

〒614-8501 京都府八幡市八幡園内75番地
八幡市役所 市民生活部市民課
電話 075-983-2759 FAX 075-983-1493
メールアドレス simin@mb.city.yawata.kyoto.jp

4. プロポーザル方式参加者に必要な資格

プロポーザル方式に参加する者は、単独企業とし、次に掲げる要件を満たす者であること。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当する者でないこと。
- (2) 令和8年度八幡市競争入札参加資格を有する者であること。

- (3) プロポーザル方式実施の公表の日から提案者の選定の日までの期間に、京都府又は八幡市の指名停止措置を受けていない者であること。
- (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た者にあつては、更生計画の認可がなされていない者、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た者にあつては、再生計画の認可がなされていない者でないこと。
- (5) 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 号に掲げる暴力団及びそれらの利益となる活動を行う者ではないこと。
- (6) 京都府、大阪府、兵庫県、滋賀県、奈良県及び和歌山県のいずれかに直営の本店、支店又は営業所を有する者であること。
- (7) 人口 5 万人以上の自治体において、市民課窓口業務である証明書等の受付・発行・交付、住基異動入力、マイナンバー交付の一連の業務の受託実績があり（ただし、労働者派遣業務は対象外とする。）、本業務に関するノウハウを有し、かつ、業務の履行に必要な専門的知識・能力を有する人員を配置できること。
- (8) 情報セキュリティ（プライバシーマークもしくはこれと同等の個人情報保護）に関する認定を取得していること。

5. 提案採否決定までの日程

手続等	提出期限・日程等	備考
業務説明書の配布	令和 8 年 6 月 10 日（水）から 令和 8 年 7 月 1 日（水）まで	6. 業務説明書による
参加表明書の提出	令和 8 年 6 月 10 日（水）から 令和 8 年 7 月 1 日（水）まで	7. 参加表明書による
提案資格確認通知	令和 8 年 7 月 9 日（木）	
質疑の受付・回答	受付：令和 8 年 7 月 3 日（金）まで 回答：令和 8 年 7 月 10 日（金）	8. 質疑回答による
提案書提出	令和 8 年 8 月 10 日（月）まで	9. 提案書による
プレゼンテーション・ ヒアリングの実施	令和 8 年 8 月 25 日（火）（予定）	10. (2) による
評価結果の通知	令和 8 年 9 月 1 日（火）（予定）	11. 評価結果による

6. 業務説明書

(1) 業務説明書の種類

- ア 八幡市市民課窓口業務委託公募型プロポーザル方式実施要領
- イ 八幡市市民課窓口業務委託仕様書
- ウ 八幡市市民課窓口業務委託事業者評価基準

(2) 配布期間

- 5. 提案採否決定までの日程に記載のとおり

(3) 配布場所

- 3. 担当部署の窓口で配布するほか、八幡市ホームページからダウンロードできる。

7. 参加表明書

(1) 提出書類

- ア 公募型プロポーザル方式参加表明書（別紙1） 1部

- イ 会社概要

社名、本社及び事業所の所在地、代表者名、設立年月日、資本金、売上高、株主及び出資割合、従業員数、事業内容、関連会社、団体の役員名、組織図、経営理念・方針、沿革などを記載した書類。

※団体パンフレット等での代用可

- ウ 財務状況

直近2か年の会計年度における貸借対照表及び損益計算書

- エ 情報セキュリティ（プライバシーマークもしくはこれと同等の個人情報保護等）に関する第三者認定が確認できるもの。

- オ 受託実績

本市と同様の業務内容を受託している実績についての記載。

ただしグループでの受託実績は含めず提案業者単体の受託実績とし、派遣契約による実績についても含めない。受託実績は令和5年から令和7年実績と契約書のうち業務委託名、業務委託料、履行期間、業務範囲が記載されている箇所、委託者、受託者の公印・社印を押印している箇所のみ契約書の写しを添付し、貴社の実績（新規契約、契約更新、契約期間中のいずれも可）について記述のこと。

(2) 提出方法

- 持参（平日の9時から16時30分まで）又は郵送（提出期限必着）

(3) 提出先及び提出期限

- 3. 担当部署及び5. 提案採否決定までの日程に記載のとおり

※提出期限後に到着した書類は無効とする。

(4) 提案資格確認結果

参加表明書提出者に対し、提案資格確認結果を通知する。通知は5. 提案採否決定までの日程に記載の日に書面により行う。

(5) 参加表明書の提出後に辞退する場合は、辞退届（別紙3）により届け出るものとする。

※公募型プロポーザル参加資格審査申請書類一式については、申請要領を参照の上、作成すること。申請要領及び様式は、八幡市ホームページからダウンロードすること。

8. 質疑回答

(1) 受付期間

公募開始日～令和8年7月3日（金）16時必着

(2) 受付方法

質疑がある場合は、(1) 受付期間内に持参、郵便、FAX 又は電子メールにより、質疑書（別紙2）を3. 担当部署へ提出する。

(3) 回答方法

質疑に対する回答は、5. 提案採否決定までの日程に記載の日に、参加表明書提出者（質疑回答日までに辞退届を提出した者を除く）へ電子メールにより行う。

9. 提案書

(1) 提出書類（様式任意。A4版を基本のサイズとし、各書類原本には記名押印をすること。）

ア 企画提案書 8部（原本1部、複写7部）

提案書の記載内容について、次の章立てに沿って作成すること。また、「八幡市市民課窓口業務委託事業者評価基準」の内容を精読の上、各評価項目に沿った内容とすること。

①会社概要及び財務状況

②受託実績

概ね過去5年以内に地方公共団体等から受託した類似業務の一覧。主に近畿圏での実績を優先して最大20件程度とする。

③資格情報

資格取得実績（プライバシーマーク等の取得状況、更新回数）。

④コンプライアンスに関する考え方

遵守すべき法律や法令に関する考え方や対応策。個人情報の取扱いに関する方針、管理体制、秘密保持、個人情報保護等のセキュリティ対策などを記載すること。

⑤工程表

契約締結から委託開始までの工程表。業務引継等の準備の進め方、業務マニュアルの作成手法、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。

⑥業務実施体制

業務を行う者の資格、経歴及び実績を記載すること。本業務における統括管理責任者、その代理者、現場管理責任者、その代理者及び各担当業務者の役割分担及び配置人数を記載すること。統括管理責任者や現場管理責任者の選定計画・確保及び育成について記載すること。通常期及び繁忙期並びに混雑時間帯の業務従事者の予定人員体制の工夫、急な欠員発生時の対応と予防方法について。業務従事者の採用計画及び雇用における地域貢献についての考え方、研修及び教育方法について記載すること。

⑦業務方針と手法

仕様書で示されている各業務に関する具体的な取組について記載すること。その各業務との連携が図れる体制の提案。

⑧苦情・トラブル対応

苦情、トラブルの予防策と発生時における対応方法。情報漏えい事故や損害賠償が発生した場合の対応。本業務で想定されるリスクと対応策。

⑨市民サービス

安定的な業務に対する考え方と方策、外国人や障がい者への対応等の考え方と方策、来庁者の待ち時間短縮や負担軽減につながる提案。

⑩危機管理体制

災害等の発生時の対応と事前準備について記載すること。

⑪自由提案

窓口サービスや業務効率向上に対する事業者独自の提案。ただし、見積金額内の提案とすること。

イ 価格提案書（見積書） 8部（原本1部、複写7部）

※委託期間の総額及び各年度の内訳等（税込み価格）とする。

(2) 提出方法

持参（平日の9時から16時30分まで）又は郵送（提出期限必着）

(3) 提出先及び提出期限

3. 担当部署及び5. 提案採否決定までの日程に記載のとおり

※提出期限後に到着した書類は無効とする。

(4) 提出書類の取扱い

ア 提出書類は、本プロポーザルにおける契約の相手方の候補者（以下、受注候補者という。）の選定以外の目的では使用しない。ただし、公文書公開請求があった場合は、八幡市情報公開条例に基づき取り扱うこととする。

イ 提出書類は返却しない。

- ウ 企画提案書等の著作権は、提案者に帰属する。
- エ 提案書を提出した後、提出書類の差替、訂正、再提出をすることはできない。ただし、市から指示した場合を除く。
- オ 提案書を提出した後、市が必要と認める場合は、追加書類の提出を求めることがある。

10. 評価方法等

5者以上から提案書の提出があった場合、担当部署において提出書類で以下の評価基準により予備審査を行い、上位4者をプレゼンテーション・ヒアリング審査の対象とする。

(1) 評価基準

別紙「八幡市市民課窓口業務委託事業者評価基準」のとおり

(2) プレゼンテーション・ヒアリングの実施

企画提案書及び価格提案書について、プレゼンテーション・ヒアリングを実施する。時間、場所については、別途通知する。

ア プレゼンテーション・ヒアリングの内容は、提案書に基づくプレゼンテーション（30分以内）と質疑応答（10分程度）とする。

イ プレゼンテーション・ヒアリングに参加する者は1者につき3名以内とし、提案業務を直接担当する者がプレゼンテーションを行うものとする。プレゼンテーションのみを行う者の参加は認めない。

ウ パワーポイント等を使用する場合は各提案者において用意したパソコンを用いて説明すること。なお、事務局において用意する備品については、以下のとおり。

- ・モニター
- ・接続ケーブル HDMI ケーブル

(3) 評価方法

企画提案書、価格提案書及びプレゼンテーション・ヒアリングについて、評価基準に基づき評価委員会にて評価する。

11. 評価結果

受注候補者選定後、提案書提出者全員に選定又は非選定の結果を通知する。また、下記項目について八幡市ホームページにて公表するものとする。

- (1) プロポーザル方式の概要及び参加者氏名
- (2) 受注候補者の氏名及び住所
- (3) 評価結果（総合点）

12. 契約手続き

- (1) 受注候補者と八幡市とで、業務仕様及び経費等について協議し、その内容を決定し、随意契約により契約を締結する。
- (2) 受注候補者が次のいずれかに該当する場合は、当該受注候補者を失格とし、評価結果が次順位の者を受注候補者とする。この場合において、失格の事由が当該受注候補者の責めに帰すべきときは、八幡市建設事業等指名停止に関する要綱（平成 26 年告示第 33 号）による指名停止を行うとともに、2. 業務概要に記載する提案限度額の 100 分の 5 に相当する額の違約金を徴するものとする。
 - ア 虚偽又は不正の事実に基づいて選定された者であることが判明したとき。
 - イ 特別な事情により契約を締結しない場合

13. その他

- (1) 提出書類の作成、提出その他提案に係る一切の費用は、提案者の負担とする。
- (2) 参加者が 1 者であっても本プロポーザルを実施するが、適切な提案がない場合は、受注候補者該当なしとすることがある。
- (3) プロポーザル方式に参加する者が次のいずれかに該当するときは、提案資格を喪失する。この場合において、既に提出された提案書は、無効とする。
 - ア 4. プロポーザル方式参加者に必要な資格を満たさないこととなったとき。
 - イ 提出書類に虚偽の記載をしたとき。