戸籍・住民票異動入力及び証明発行等窓口業務委託プロポーザル実施要領

1　業務概要

（１）案件名

戸籍・住民票異動入力及び証明発行等窓口業務委託

（２）業務の目的

本業務は、市民課の窓口における各種証明発行及び戸籍・住民異動等システム入力及び窓口案内等に関する業務を委託することにより、業務知識を持った者の安定的な確保と、民間事業者が有する効率的な運営手法、顧客対応スキルなどのノウハウを活用し、当該業務の市民サービスの質の向上及び効率的な業務運営を図ることを目的とし、業務を委託するものである。業務を実施するにあたり、経験や知識が必要な業務であり、他自治体での実績があり、かつ経験豊かな業者を選定する必要があるためプロポーザルを実施するもの。

（３）業務内容

ア　戸籍・住民異動・印鑑登録に関するシステム入出力業務

イ　総合案内窓口業務

ウ　市民課証明発行等窓口業務

エ　市役所閉庁日における市民課証明発行業務

オ　市役所閉庁日における日直業務

（４）履行期間

ア　契約予定日

令和７年８月下旬

イ　業務準備期間

契約日から令和７年１０月３１日まで

※業務を円滑に実施するため、契約締結から令和７年１０月３１日までを本業務の準備及び引継ぎ期間とします。この期間に係る経費は受託事業者の負担とします。

ウ　業務実施期間　令和７年１１月１日から令和１０年１０月３１日（３年間）

2　予算上限金額

金　１９０，８００，０００円（消費税及び地方消費税を含む）

（業務実施期間３年間分）

3　実施形式

公募型プロポーザル方式

4　参加資格

プロポーザル方式等に参加することができる者は、次に掲げる要件を備えた者とする。

（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者

（２）令和７年度の日進市における入札参加資格の認定をされている者

（３）日進市建設工事等請負業者指名停止取扱要領（平成 18 年要領第 6 号）に基づく指名停止又はこれに準ずる措置を受けていない者

（４）入札参加資格確認申請書の提出日から当該プロポーザル方式等による受注候補者等の決定までの間、「日進市が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書」（平成 24 年 12 月 26 日　日進市長、日進市教育委員会教育長及び愛知県愛知警察署長締結）に基づく排除措置を受けていない者

（５）会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）第１７条の規定に基づく更生手続開始の申立て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）第２１条に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者。ただし、会社更生法に基づく更生手続開始の決定を受けた者又は民事再生法に基づく再生手続開始の決定を受けた者については、更生手続開始又は再生手続開始の申立てをなされなかった者とみなす。

（６）過去５年以内（令和２年１月１日以降）に官公庁発注の契約において、下記ア～ウすべての業務を請負い、1 年以上履行した実績があり（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、業務の遂行に必要な専門知識・能力を有する人員を配置できること。

ア　自治体での案内窓口業務

イ　戸籍及び住民票に関連する届出書に関するシステム入出力業務

ウ　戸籍及び住民票に関連する各種証明書等の窓口での受付、作成、交付、手数料徴収及び収納等現金取扱の業務

※ただし、有する実績が戸籍に関する業務のみ、住民票に関する業務のみの場合は、参加資格を有するものとは認めないものとする。

５　募集内容

（１）募集方法

令和７年６月９日（月曜日）から本要領をホームページで公表し、同時に窓口での配布を開始する。

（２）申込み方法

ア　提出期間

令和７年６月９日（月曜日）午前９時から

令和７年６月２３日（月曜日）午後５時まで

※受付時間は土・日を除く、月曜日から金曜日までの午前９時から午後５時まで

イ　提出場所

「１７　問い合わせ先」を参照すること

ウ　提出書類

参加申込書（第１号様式）及び別紙

※業務実績を記載してください。

※内容を証明できるものを添付のこと〔契約書及び仕様書の写し等〕

６　参加資格の審査等

（１）参加資格の審査

提案者について、「４　参加資格」に規定する参加資格の有無を審査する。

（２）審査結果の通知

参加資格の審査結果は、参加資格結果通知書（第２号様式）を用いて、令和７年６月２５日（水曜日）に全者に対し、書面及びメールにて発送する。

（３）審査結果に対する問い合わせ

ア　説明請求

審査の結果、参加資格を有しないと判断された者は、担当部署に対しその理由について説明を求めることができる。

イ　請求方法

令和７年６月２６日（木曜日）午後５時までに、担当部署へ書面を持参又は郵送すること。

７　提案書等の提出

参加資格の審査の結果、参加資格を有するとされた者は、以下の提出書類を必要部数揃えて、提出期限までに担当部署へ提出しなければならない。

（１）提出書類

ア　提案書（表紙）（第３号様式）

イ　提案書（本業務に対する提案）

（ア）会社の事業概要がわかる会社案内等資料

（イ）本業務を受託するにあたっての取り組み方針、考え方

（ウ）業務実績

他自治体での、同種業務を受託した実績を記載してください。実績のうち、特筆すべき事項（代表的な事例や実績等）があれば、記載してください。

（エ）事業者の業務体制

業務遂行にあたっての実施計画及び実施体制について記載してください。また、提案者の特徴、その特徴が本市にもたらす効果、他事業者に対しての優位性、特筆すべき事項があれば記載してください。

以下の項目については必ず記載してください。

・（人員体制）各業務の推進のために必要とされる、責任者や従事者の配置（月

ごとの配置人数や期間を通しての固定メンバー等)、またその業務分担について記載してください。

・(責任者等) 選任する業務責任者や副責任者の業務履歴 (本業務に関連する業務経歴、年数、居住地域等) について記載してください。

また、当該業務に携わる担当社員 (現地での責任者、従事者以外) について、年齢、所属、役職、実務経験の年数、類似業務の経験、現在の受け持ち業務、担当者としての業務内容を記載してください。

(オ) 業務従事者の提供体制と適正な人材の配置

本業務に適した要員を確保するための人材選定手法について記載してください。なお本業務の特性 (住民票や戸籍を取扱う上で必要な専門知識等) に応じた、施策 (事前研修等の体制) について記載してください。

(カ) リスクマネジメント

安定的かつ効果的な業務の実施のため、提案者が取りうるバックアップ体制について記載してください。なお、業務従事者の突発的な退職・欠勤についての対応、及び繁忙期において、業務履行の遅滞のバックアップ体制について記載してください。

また、苦情や業務トラブル (情報漏洩、自然災害等) が起きた場合の危機管理体制や賠償責任能力について記載してください。

(キ) 業務開始までの準備事項とスケジュール

業務開始までに実施する準備事項とスケジュールを記載してください。

(ク) 業務品質

業務開始後、ミスの防止や業務品質を維持、向上するための考え方、取り組みを記載してください。

(ケ) 個人情報保護

個人情報の管理上の対策 (運用上の仕組みやルール作り) について記載してください。なお、情報セキュリティー対策を含めた個人情報保護に関する業務従事者への研修計画や法令順守に対する提案者の体制を記載してください。

プライバシーマーク認定若しくはこれと同等の個人情報保護に関する認証、または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を受けている場合はその状況を記載してください。

また、事業者としてプライバシーポリシー等を定めているか記載してください。

(コ) 重点的取り組み事項及び提案事項

(ア) ～ (ケ) 以外で、事業者として本業務に関連して重点的に取り組んでいる事項、アイディアがあれば記載してください。

(サ) 見積書

本委託業務の見積書及び見積金額の積算根拠について、具体的に記載して下さ

い。

（２）提出部数

提案書　７部（正本１部、副本６部）

※提案書は、製本等はせずに、ホッチキス止め等の簡易な方法でまとめて提出してください。

（３）提出期限　令和７年７月９日（水曜日）午後５時まで

※受付時間は土・日を除く、月曜日から金曜日までの午前９時から午後５時まで

８　質疑応答

このプロポーザルに対する質問の方法及び回答については以下のとおりとする。

（１）質問方法

質問書（第４号様式）を用いて、電子メールにて提出すること。

（２）質問先

「１７　問い合わせ先」を参照すること

（３）質問期間

令和７年６月９日（月曜日）午前９時から令和７年６月２６日（木曜日）まで

（４）回答方法

令和７年７月４日（金曜日）までに、全者に対し、電子メールにて回答する。

９　評価及び受注候補者の選定

（１）評価委員会

戸籍・住民票異動入力及び証明発行等窓口業務委託プロポーザル評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置し、提案書等の評価を行う。

（２）評価方法

評価委員会の委員は、以下の評価項目と配点に基づき、「６　参加資格の審査等」により参加資格を有するとされた者の企画提案書等及びプレゼンテーションを評価する。

ア　評価項目と配点

（ア）業務実績　･･･３０点

（イ）人材確保　･･･２０点

（ウ）業務体制　･･･２０点

（エ）価格　　･･･３０点

イ　１次評価

参加資格を満たすと判断された者が６者以上あった場合は、提案書による書類審査評価点により１次評価を行い、得点の高い５者までを２次評価の対象とする。

全て同点の場合は、評価委員会の総合的な評価により２次評価の提案者を選定する。

なお、参加資格を満たすと判断された者が５者以下の場合は、全者を２次評価の対

象とする。

（ア）評価結果の通知

評価結果は、１次評価結果通知書（第５号様式）を用いて、令和７年７月１４日（月曜日）に、１次評価を行った全者に対して担当部署から書面及びメールにて発送する。

（イ）評価結果に対する問い合わせ

a　説明請求

１次評価を通過しなかった者は、担当部署に対しその理由について説明を求めることができる。

b　請求方法

令和７年７月１８日（金曜日）午後５時必着で、担当部署へ書面を持参又は郵送すること

イ　２次評価

１次評価を通過した者に対し、提案内容についてのプレゼンテーションによる２次評価を行い、合計得点が最高の者を本業務委託の受注候補者として選定する。

（ア）日時　　令和７年７月２４日（木曜日）　市民課が指定する時間

（イ）場所　　日進市役所　北庁舎　２階　会議室

（ウ）タイムスケジュール

プレゼンテーション　２５分

質疑応答　　１５分

（注意事項）

・複数の提案者が同点の場合は、評価委員会の総合的な評価により１者を受注候補者として選定する。

１０　見積者の選定及び見積徴収の決定

選定された受注候補者に関する評価結果を契約審査委員会（以下「契審」という。）に諮り、契審は報告された結果を審査し、適格であった場合は受注候補者を見積者として選定する。

（１）選定結果の通知

結果通知は、２次評価結果通知書（第６号様式）を用いて、令和７年８月８日（金曜日）（予定）に、２次評価を行った全者に対して担当部署から書面及びメールにて発送する。

（２）見積書の徴収通知

見積者には担当部署を通じて見積書の徴収依頼を行う。

（３）結果に対する問い合わせ

ア　説明請求

見積者に選定されなかった者は、その理由について説明を求めることができる。ただし、採点表については公開としない。

イ　請求方法

令和７年８月１２日（火曜日）午後５時必着で、担当部署へ書面を持参又は郵送すること

１１　随意契約の締結

見積者から見積書が提出され、その金額が予定価格の範囲内であった場合は、その者と契約を締結する。

１２　参加の辞退

本件の参加申込み後、参加を辞退する場合は速やかに担当部署に電話連絡の上、辞退届を郵送又は持参により提出すること

１３　スケジュール

別紙１　スケジュール表による

１４　情報公開及び提供

日進市情報公開条例に基づき情報公開及び情報提供するものとする。

１５　その他

（１）提案は１者から１提案とする。

（２）提出書類の追加・変更は原則として認められない。

（３）提案者から提出された書類等については理由の如何に関わらず返却しない。

（４）次に掲げるいずれかの場合に該当する場合は本件の参加を無効とする。

ア　「４　参加資格」の条件を満たさなくなった場合

イ　提出書類が期限に間に合わなかった場合

ウ　提出書類に不備があった場合

エ　提出書類に虚偽の記載があった場合

オ　見積書が予算上限を超過した場合

カ　見積書と内訳書の価格が一致しない場合

キ　談合その他不正行為があった場合

（５）応募に際して要した費用は提案者の負担とする。

（６）契約時において、令和７年度の日進市における入札参加資格の認定がされていること。

（７）この要領に定めるものの他必要な事項は別に定める。

１６　結果公表

プロポーザル方式等により契約を締結したときは、契約締結後速やかに、次に掲げる事項を市のホームページにおいて公表するものとする。

（１）委託業務名

（２）業務内容及び履行期間

（３）特定した受託者の所在地（住所）、商号及び名称（氏名）

（４）その他必要な事項

１７　問い合わせ先

（１）担当部署

日進市福祉部市民課

（２）電話番号

0561-73-1289（直通）

（３）FAX 番号

0561-72-4554

（４）メールアドレス

shimin@city.nisshin.lg.jp

（別紙１）

プロポーザルスケジュール

| 累計（日） | | | | | 1日目 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 |
|---|---|---