

**調布市市民課窓口業務分析委託
事業者候補選定プロポーザル実施要領**

調布市

行政経営部 企画経営課

調布市市民課窓口業務分析委託 事業者候補選定プロポーザル実施要領

目 次

1	業務概要	1
2	実施形式	2
3	参加資格	2
4	募集内容	2
5	審査概要	4
6	主な日程（予定）	6
7	参加辞退	7
8	情報公開及び提供	7
9	その他留意事項	7
10	問い合わせ先	8

1 業務概要

(1) 件名

調布市市民課窓口業務分析委託

(2) 業務の目的

調布市（以下「市」という。）では、持続可能な市政経営を目指し、限られた経営資源を効果的・効率的に最大限活用することで、多様化・複雑化する市民ニーズや様々な法改正・制度改正等に適切に対応していくこととしている。

本事業は、窓口業務のワンストップ化による市民サービスの向上を目的とし、その準備段階として市民部市民課が所管する業務について、BPRの手法を導入した業務分析及び他部門窓口との連携も含めたワンストップ化に向けた提案・助言を行う。

(3) 業務内容

ア 業務可視化のための調査

業務量及び業務プロセスなどを可視化するための調査様式を作成し、これを活用した調査（書面調査に加え、現場観察やヒアリングによる調査も含む）を実施すること。

調査の実施に当たっては、事前に記入方法などを含めた説明を行うとともに、必要に応じて支援を行うこと。

なお、調査様式は、以下の視点を定量的・定性的に調査できる内容とする。

- ・事務事業の執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ・事務事業の遂行プロセス
- ・事務事業の業務量
- ・事務事業の各工程に要する処理時間
- ・各工程におけるワンストップ化の検証
- ・来庁者の目的や家族構成等の分類を踏まえたワンストップ化の検証

イ 調査結果のとりまとめ

アで実施した調査に基づき、業務可視化のためのデータ（以下、「調査結果」という。）を取りまとめること。

ウ 課題の抽出

調査結果に基づき、業務の効率化及び窓口業務のワンストップ化が見込める市民課窓口業務及び他部門窓口との連携に関する分析を行うこと。

エ 業務効率化・改善の提案

課題整理・分析の結果を踏まえ、業務効率化や改善につながる具体的な提案を行うこと。なお、提案に当たっては、実行した場合の効果を示すこと。

オ 報告書の作成等

受託者は、下記内容を成果品として市担当者に納品する。

なお、令和7年度以降における予算措置を伴う取組を検討するため、中間報告書は令和6年10月末までに作成し、予算措置を講じる必要がある場合は具体的に記載すること。

なお、納品時期は各々別途協議のうえ定めるものとする。

- ・ 中間報告書
- ・ 業務報告書（最終版）
- ・ 業務報告書概要版（最終版）

※成果品の形式は、特に指定がない限り、Microsoft Office Word又はExcel及びPDFとすること。

(4) 期間

契約締結日から令和7年1月31日（金）まで

(5) 予算（見積限度額）

7,700,000円（税込）

【款】10 総務費 【項】05 総務管理費 【目】40 企画調整費

【大】60 行財政改革推進費 【中】05 行財政改革推進事業費

【小】30 行財政改革推進委託料 【節】13委託料

2 実施形式

公募型プロポーザル方式

3 参加資格

申込時において、次に掲げる条件を全て満たしていること。

- (1) 営業種目については、市での競争入札参加資格として、「市場・補償鑑定関係調査業務」又は「その他の業務委託等」のいずれかを有していること。
- (2) 平成31年度から令和5年度の期間に地方公共団体の窓口に関わる業務分析を受託した実績があること。
- (3) 調布市指名停止等措置要綱（平成18年調布市要綱第220号）による指名停止を受けていないこと。
- (4) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当しないこと。
- (5) 提出された書類の記載事項に虚偽がないこと。
- (6) 調布市契約における暴力団等排除措置要綱（平成25年調布市要綱第8号）による入札参加排除措置を受けていないこと。
- (7) 調布市暴力団排除条例（平成24年度調布市条例第27号）第2条第6号に規定する暴力団関係者に該当しないこと。
- (8) 相互に資本関係又は人的関係にあるものが本プロポーザルに参加していないこと。
- (9) 次のいずれかの申立て又は決定を受けていないこと。
 - ア 会社更生法に基づく更生手続開始の申立て又は決定
 - イ 民事再生法に基づく再生手続開始の申立て又は決定
 - ウ 破産法に基づく破産手続開始の申立て

4 募集内容

(1) 募集方法

市ホームページを通じて受託候補事業者を募集する。

(2) 応募方法

本プロポーザルへ応募する事業者（以下「応募事業者」という。）は、次に掲げる書類を必要部数用意し、令和6年6月12日（水）正午までに市へ持参又は郵送（必着）及びデータを電子メールにより提出しなければならない。

なお、募集方法については、令和6年5月29日（水）から市ホームページにより公表し、別途実施要領により同日から募集を開始するものとする。

ア 公募型プロポーザルへの参加申込書（様式第1）正本1部

イ 参加資格要件確認書（様式第2）正本1部

ウ 会社概要調書（様式第3）正本1部
以下の内容は必ず記載されたものであること。

- (ア) 会社名
- (イ) 代表者名
- (ウ) 資本金
- (エ) 事業内容
- (オ) 本業務を担当する支店又は営業所等の名称及び所在地

エ 上記3(2)に該当する受託実績を示す業務受託実績書（様式第4）
現在受託している案件も件数に入れること。

正本1部・副本^{*}10部 ※副本は、社名が特定できる記載を除くこと。

オ 暴力団排除に基づく誓約書（様式第5）正本1部

(3) 参加資格審査及び結果通知

応募事業者の参加資格を審査し、その結果については、令和6年6月14日（金）までに応募事業者に書面及び電子メールにて通知する。

なお、参加資格を満たしていないと判断された応募事業者は、令和6年6月19日（水）までの期間において審査結果について、市に書面（様式自由）（持参又は郵送（必着））にて説明を求めることができるものとし、市は書面受領日から3開庁日以内に書面及び電子メールにて回答するものとする。

(4) 企画提案書等の審査（一次審査）

参加資格審査の結果、参加資格を満たすと判断された事業者（以下「参加事業者」という。）は、令和6年6月26日（水）正午までに以下の書類を持参又は郵送（必着）及びデータを電子メールにて行政経営部企画経営課に提出しなければならない。

ア 企画提案書

企画提案書表紙（様式第6）正本1部・副本^{*}10部

企画書（様式自由・A4サイズ縦10ページ以内左綴じ）

注：下記(5)企画提案書作成上の留意点を参照のうえ作成すること。

イ 企画提案に関する業務コンセプト（様式第7）正本1部・副本^{*}10部

ウ 業務スケジュール（様式自由・A4サイズ縦）正本1部・副本^{*}10部

エ 経費見積書（内訳書付）（様式第8）正本1部・副本^{*}10部

オ 配置予定者調書（様式第9-1, 9-2）正本1部・副本^{*}10部

※ 副本は、社名が特定できる記載を除くこと。

(5) 企画提案書作成上の留意点

ア 要点を押さえて分かりやすく簡潔に記載すること。

イ 本業務（1(3)内容を参考）に関して、以下の点について記載すること。

- (ア) 作業内容
- (イ) 検討項目
- (ウ) 実施方法、手順及び留意点
- (エ) 業務スケジュール
- (オ) 業務実施のポイント（視点）

ウ 企画提案書提出後の追加及び修正は認めない。

(6) 企画提案書等の審査（一次審査）結果通知

ア 参加事業者の企画提案書等の審査（一次審査）を行い、上位3事業者をプレゼンテーション審査（二次審査）の対象事業者とする。その結果については、令和6年7月8日（月）までに参加事業者に書面及び電子メールにて通知する。

イ 企画提案書等の審査（一次審査）によりプレゼンテーション審査（二次審査）の対象事業者とならなかった参加事業者は、令和6年7月10日（水）までの期間において審査結果について市に書面（様式自由）（持参又は郵送（必着））にて説明を求めることができるものとし、市は書面受領日から3開庁日以内に書面及び電子メールにて回答するものとする。

(7) 質疑応答

本業務に関して質疑のある事業者は、以下の期間に質問書（様式第10）を電子メール(gyozaise@city.chofu.lg.jp)にて提出することができる。

電子メール送信に当たっては、本件プロポーザルに関する質問である旨とその内容、事業者名及び担当者名を明記すること。

回答は、応募に必要なと判断される質問のみについて行うこととする。

応募に必要なでないと判断した質問の場合はその旨を回答する。

また、質問が応募に必要なものであるか判断しがたい場合は、当該質問を行った事業者に質問主旨を確認することができるものとする。

ア 参加資格及び業務内容等に関する質問

(ア) 質問受付期間：令和6年5月29日（水）～6月4日（火）

(イ) 回答方法：随時（質問に係る電子メール受領日から3開庁日以内）、市のホームページに掲載

イ 企画提案書等の作成及び一次・二次審査に関する質問

(ア) 質問受付期間：令和6年6月14日（金）～6月19日（水）

(イ) 回答方法：随時（質問に係る電子メール受領日から3開庁日以内）、参加事業者全社に対し、電子メールで回答

5 審査概要

(1) 審査委員会の設置

「調布市市民課窓口業務分析委託事業者候補選定プロポーザル審査委員会」(以下「委員会」という。)を設置し、企画提案書等の審査を行う。

(2) 委員構成（予定）

審査に携わる委員会の委員（以下「委員」という。）は、以下の5人とする。

ア 行政経営部企画経営課行政改革担当課長

イ 行政経営部企画経営課行政改革担当主幹

ウ 行政経営部デジタル行政推進課情報システム係長

エ 市民部市民課証明書発行担当係長

オ 市民部市民課主事

(3) 審査方法（加点方式）

委員会は、別に定める評価表に基づき、参加事業者から提出された企画提案書等の審査（一次審査）及びプレゼンテーション審査（二次審査）の対象事業者による企画提案内容を総合的に審査する。

ア 一次審査（書類審査）

参加事業者数に関らず、企画提案書等による書類審査を行う。また、参加事業者が4事業者以上であった場合は、各委員の評価点を合計し、総得点の高い順に上位3事業者までを、二次審査の対象とする。

なお、参加事業者が3事業者以下の場合は、全ての参加事業者を二次審査の対象とする。

イ 二次審査（プレゼンテーション審査）

一次審査を通過した3事業者（参加資格を満たすと判断された事業者が3者以下であった場合は、参加資格を満たす全ての事業者）を対象としてプレゼンテーション審査を実施する。

ウ 主な評価項目等（予定）

(ア) 一次審査（書類審査）

- a 業務実績
- b 見積額
- c 業務コンセプト

(イ) 二次審査（プレゼンテーション審査）

- a 業務の目的や内容等に関する理解度
- b 提案内容の的確性
- c 提案内容の創意工夫
- d 業務スケジュール
- e 提案内容の実現可能性
- f 説明能力

(ウ) プレゼンテーション審査（二次審査）の出席者については、配置予定者調書（様式第9-1, 9-2）に記載の各担当者のうち3人以内とする。

※プレゼンテーション審査（二次審査）については、1事業者当たり30分以内で行うこととする（プレゼンテーション：20分以内、質疑応答：10分以内）。

※プレゼンテーション審査（二次審査）に関する提出資料及び場所・時間等の詳細については、一次審査の結果、プレゼンテーション審査（二次審査）の対象となった事業者に通知する。

(エ) 最低基準

最低基準に満たない評価（一次審査と二次審査の総合点の満点に対し60%に満たない評価）となったプレゼンテーション審査の対象事業者は、委託事業者候補として選定しない。

エ 選定

(ア) 各委員は、一次審査及び二次審査の合計評価得点の高いものから事業者の順位を定めるものとする。

(イ) (ア)により、複数の事業者において評価得点が高点のときは、各委員は総合的な評価により、当該事業者の順位を定めるものとする。

(ウ) (ア)及び(イ)により、委員から最も多く第1位の順位を獲得した事業者を委託事業者候補として選定する。

なお、複数の事業者において、第1位の順位獲得数が同数の場合には、当該事業者において第2位の順位獲得数の多い事業者を上位とする。

また、第1位の順位獲得数及び第2位の順位獲得数いずれも同数の場合には、当該事業者において、各委員の評価得点の合計が最も高い事業者を上位とする。

(エ) 複数の事業者から応募があった場合は、第2位以下についても順位を定めるものとする。

第2位以下の順位の定め方については、委託事業者候補を除き、委員から最も多く第1位の順位を獲得した事業者を上位とするものとする。

なお、第1位の順位獲得数が同数の場合には、当該事業者において第2位の順

位獲得数の多い事業者を上位とする。

また、第1位の順位獲得数及び第2位の順位獲得数いずれも同数の場合には、当該事業者において、各委員の評価得点の合計が最も高い事業者を上位とする。

(オ) 委託事業者候補選定後、上位の事業者が辞退又は失格となったときは、下位の事業者の順位を繰り上げて、順位を定めるものとする。

(カ) 選定結果の報告

委員会は選定結果を市長に報告する。

(キ) 契約候補者の決定

市長は、前項目の報告に基づき、契約候補者を決定する。

オ 選定結果通知

(ア) プレゼンテーション審査（二次審査）を行った事業者に対し、選定結果を令和6年7月19日（金）までに書面及び電子メールにて通知する。

(イ) 結果に関する問合せ

プレゼンテーション審査（二次審査）により選定されなかった事業者は、令和6年7月26日（金）までの期間において、審査結果について市に書面（様式自由）（持参又は郵送（必着））にて説明を求めることができるものとし、市は書面受領日から3開庁日以内に書面及び電子メールにて回答するものとする。

6 主な日程（予定）

令和6年5月27日（月） **第1回審査委員会**

29日（水）市ホームページへ掲載，参加申込開始

参加資格及び業務内容に関する質問受付開始

※質問に係る書面受領日から3開庁日以内に回答

6月 4日（火）参加資格及び業務内容に関する質問締切

6月12日（水）参加申込締切（正午）

6月14日（金）参加資格審査結果通知

参加資格審査結果に関する質問並びに企画提案書等の作成及び一次・二次審査に関する質問受付開始

※質問に係る書面受領日から3開庁日以内に回答

19日（水）参加資格審査結果に関する質問並びに企画提案書等の作成及び一次・二次審査に関する質問締切

26日（水）企画提案書等提出締切（正午）

7月 3日（水） **第2回審査委員会【一次審査（書類審査）】**

8日（月）一次審査結果通知及び二次審査開催通知

一次審査結果についての問合せ受付開始

※問合せに係る書面受領日から3開庁日以内に回答

10日（水）一次審査結果についての質問締切

16日（火） **第3回審査委員会【二次審査（プレゼンテーション審査）】**

※日程は予定のため、一次審査の結果、二次審査の対象となった事業者に日時を通知する。

19日（金）二次審査結果通知

二次審査結果についての問合せ受付開始

※問合せに係る書面受領日から3開庁日以内に回答

26日（金）二次審査結果についての問合せ締切

7 参加辞退

参加申込後、参加を辞退する場合は、速やかに行政経営部企画経営課に電話連絡のうえ、会社名（社印の押印）、代表者（代表者の押印）、担当者名を明記した参加辞退届（様式自由）を行政経営部企画経営課に持参又は郵送すること。宛先は調布市長とする。

8 情報公開及び提供

(1) 基本的な考え方

調布市情報公開条例（平成11年調布市条例第19号）（以下「公開条例」という。）に基づき、原則として市政情報を全部公開としていることから、本プロポーザル実施に関する情報について、情報公開及び情報提供するものとする。

ただし、公開条例第7条第2号及び第3号により、個人に関する情報及び法人その他の団体に関する情報を公にすることにより、法人などの事業活動上の正当な利益を害するものについては、非公開とする。

(2) 情報提供の内容、方法等

本プロポーザルの募集内容及び受託候補事業者の選定結果を市ホームページで公表する。

ただし、候補順位が2位以下の参加事業者名及び委員ごとの評価点は公表しない。

9 その他留意事項

(1) 1事業者につき、1提案とする。

(2) 提出書類に関しては原則として追加・変更を認めない。

(3) 事業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に該当する場合は、本件の参加を無効とし、失格とする。

ア 「3 参加資格」の条件を満たさなくなった場合

イ 提出書類が、提出期限後に提出された場合（郵送の場合は、期限内に必着のこと。）
ただし、勘案すべき正当な理由がある場合はこの限りではない。

ウ 必要な提出書類が揃っていない場合（必要事項が未記入、押印がないものを含む。）

エ 書類等の提出、回答、報告等、市が必要と認める事項を正当な理由なく拒否した場合

オ 提出書類に虚偽の記載があった場合

カ 見積額が、見積限度額を超える場合

キ 見積書と内訳書の金額が一致しない場合

ク 談合、その他の不正行為があった場合

ケ 上記に掲げるもののほか、公平かつ適正な事務手続等ができないものと認められる場合

(5) 応募に際して要した費用は、全て応募事業者の負担とする。

(6) 本プロポーザルは、当該業務の契約の相手方となる受託候補事業者を選定するものであり、契約の締結を担保するものではない。

なお、企画提案書等の提出物は受託候補事業者の選定以外の用途には使用しない。

(7) 本プロポーザル後、市と受託候補事業者の双方で協議のうえ、事業内容の詳細についての仕様を定めるものとする。

10 問い合わせ先

調布市

行政経営部企画経営課 担当：菊池，松岡

〒182-8511 調布市小島町2-35-1 5階

電話：042-481-7362 FAX：042-485-0741

Email：gyozaise@city.chofu.lg.jp