

**調布市市民課窓口受付・フロア案内・入力等業務委託
事業者候補選定プロポーザル実施要領**

調布市

市民部 市民課

調布市市民課窓口受付・フロア案内・入力等業務委託 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	1
3	参加資格	1
4	募集内容	2
5	企画提案書	3
6	審査概要	4
7	主な日程（予定）	5
8	参加辞退	6
9	情報公開及び提供	6
10	その他留意事項	6
11	問い合わせ先	7

1 業務概要

(1) 件名

調布市市民課窓口受付・フロア案内・入力等業務委託

(2) 業務の目的

市民課業務において、丁寧な受付・案内，迅速で正確な入力処理等により，混雑緩和を図り，質の高いサービスを安定的かつ継続的に提供するため，窓口受付等業務を委託する。

(3) 業務内容（仕様）

別に定める「調布市市民課窓口受付・フロア案内・入力等業務委託仕様書（案）」（以下「仕様書」という。）のとおり。

(4) 期間

令和7年7月1日から令和10年6月30日まで

※本業務は，3か年の長期継続契約であるが，契約年度の翌年度以降は，予算の減額又は削除があった場合，契約変更等の可能性がある。

(5) 予算（見積限度額）

令和7年度分：123,255千円（9か月分）（税込）

令和8年度分：164,340千円（税込）

令和9年度分：164,340千円（税込）

令和10年度分：41,085千円（3か月分）（税込）

3か年合計 493,020千円（税込）

【款】10 総務費 【項】15 戸籍住民基本台帳費 【目】05 戸籍住民基本台帳費

【大】10 戸籍住民基本台帳管理事務費 【中】33 窓口業務委託費

【小】05 窓口業務委託料 【節】12委託料

【款】10 総務費 【項】15 戸籍住民基本台帳費 【目】05 戸籍住民基本台帳費

【大】10 マイナンバー制度カード発行事業費

【中】05 マイナンバー制度カード発行事業費

【小】05 カード発行業務委託料 【節】12委託料

※各年度，調布市議会における予算の議決を前提とする。

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) 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。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年号外政令第16号）第167条の4第1項及び第2項の規定に該当しないこと。
- (3) 競争入札参加資格審査申請において，提出された書類の記載事項に虚偽がないこと。
- (4) 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。
- (5) 中小企業等協同組合法（昭和24年法律第181号）に基づく事業協同組合にあっては，その構成員が同一のプロポーザルに参加していないこと。

- (6) 相互に資本関係又は人的関係のある者が同一のプロポーザルに参加していないこと。
- (7) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定による更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定による再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (8) 営業種目については、市での競争入札参加資格として、「警備・受付等」、「情報処理業務」又は「その他の業務委託等」のいずれかを有していること。
- (9) 上記営業種目のうち、いずれかの共同格付が「A」であること。
- (10) ISMS認証及びプライバシーマークを取得していること。
- (11) 平成31年度から令和5年度までに、地方公共団体（市区）において「住民基本台帳異動届受付業務」及び「戸籍届出受付業務」を受託した実績があること。

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、次のア～オに掲げる書類を作成し、令和7年2月18日（火）正午までに市民部市民課へ書面（必要部数）及び電子ファイルにて提出しなければならない。提出方法は、書面が持参又は郵送（期限必着）、電子ファイルが電子メール(simin@city.chofu.lg.jp)とする。

なお、募集方法については、令和7年1月31日（金）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(11)に該当する受託実績を示す業務受託実績書（様式第4）

（長期継続契約等で履行中の案件も含む）

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7年2月25日（火）までに応募事業者へ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7年2月28日（金）までに、市民部市民課に電子メールにて審査結果の説明を求めることができるものとし、市は受領日から3開庁日以内に電子メールにて回答するものとする。

(4) 質疑応答

参加資格又は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9）を電子メール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ものとする。

ア 質問受付期間：令和7年1月31日（金）～2月7日（金）

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

5 企画提案書等

(1) 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，次のア，イに掲げる書類を作成し，令和7年3月11日（火）正午までに，市民部市民課へ書面（必要部数）及び電子ファイルを提出しなければならない。提出方法は，書面が持参又は郵送（期限必着），電子ファイルが電子メール（simin@city.chofu.lg.jp）とする。

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，表紙を除き10ページ以内左綴じ）

注：下記(2)企画提案書等作成上の留意点を参照のうえ作成すること。

イ 経費見積書（内訳書付）（様式第7）正本1部・副本*10部

ウ 配置予定者調書（様式第8）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。

(2) 企画提案書等作成上の留意点

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)業務内容を参考）に関して，以下の点について記載すること。

(ア) 会社概要

(イ) 業務実績

(ウ) 見積額（マイナンバー関連業務とそれ以外の業務で分けて内訳を作成）

(エ) 組織体制（現場組織体制，現場人員体制，社内支援体制）

(オ) 人材育成（契約期間前の準備を含む社員教育等）

(カ) サービス水準（正確性，問題解決手法，トラブル対応）

(キ) 個人情報対策

ウ 企画提案書等提出後の追加及び修正は認めない。

(3) 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7年3月26日（水）までに参加事業者へ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）の結果，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7年3月31日（月）までに，市民部市民課へ電子メールにて審査結果の説明を求めることができるものとし，市は受領日から3開庁日以内に電子メールにて回答するものとする。

(4) 質疑応答

企画提案書等の作成及び一次・二次審査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9）を電子メール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、企画提案書等の作成に必要と判断される質問のみについて行うこととする。必要がないと判断した質問の場合はその旨を回答する。

また、質問が企画提案書等の作成に必要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ものとする。

ア 質問受付期間：令和7年2月25日（火）～2月28日（金）

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

6 審査概要

(1) 審査委員会の設置

「調布市市民課窓口受付・フロア案内・入力等業務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

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 市民部窓口サービス推進担当副参事

イ 市民部市民課副主幹

ウ 行政経営部企画経営課行政改革担当主幹

エ 行政経営部デジタル行政推進課情報システム係長

オ 総務部総務課公文書管理係長

(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、企画提案書等の書類審査を行う。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。

なお、プレゼンテーション審査（二次審査）の出席者については、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分程度で行うこととする（プレゼンテーション：20分以内、質疑応答：10分程度）。

※プレゼンテーション審査（二次審査）は令和7年4月8日（火）に実施する。なお、提出資料及び当日の会場・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。

ウ 評価の視点

- (ア) 業務実績（類似業務の実績等）
- (イ) 見積額（価格の妥当性）
- (ウ) 業務知識（住民基本台帳，マイナンバーカード，戸籍等の業務知識）
- (エ) 仕様内容の実現性（業務遂行能力，本市の実情を踏まえた実施計画）
- (オ) 実施体制（適正な人数，業務経験者の配置，繁忙期の体制，研修の実施等）
- (カ) 個人情報保護対策（個人情報の安全管理，ヒューマンエラー防止に関する取組等）

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。

オ 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と同点のときは，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7年4月11日（金）までに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7年4月16日（水）までに，市民部市民課に電子メールにて審査結果の説明を求めることができるものとし，市は受領日から3開庁日以内に電子メールにて回答するものとする。

7 主な日程(予定)

令和7年1月24日（金） **第1回審査委員会**

31日（金）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
 ※質問の受領日から3開庁日以内に回答
- 2月 7日(金) 参加資格及び業務内容に関する質問締切
 18日(火) 参加申込締切(正午)
 25日(水) 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
 ※質問の受領日から3開庁日以内に回答
- 28日(金) 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
- 3月 11日(火) 企画提案書等提出締切(正午)
 18日(木) **第2回審査委員会【一次審査(書類審査)】**
 26日(水) 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
 ※質問の受領日から3開庁日以内に回答
- 31日(月) 一次審査結果についての質問締切
- 4月 8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)】**
 ※一次審査の結果、二次審査の対象となった事業者に対し日時・会場等の詳細を通知する。
- 11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
 ※質問の受領日から3開庁日以内に回答
- 4月 16日(水) 二次審査結果についての問合せ締切

8 参加辞退

参加申込後、参加を辞退する場合は、速やかに市民部市民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)を市民部市民課に持参又は郵送すること。宛先は調布市長とする。

9 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。

10 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。

11 問い合わせ先

調布市市民部市民課第一市民係 担当：野澤，神戸，太田
〒182-8511 調布市小島町2-35-1 2階
電話：042-481-7041 FAX：042-440-7211
Email：simin@city.chofu.lg.jp