

牧之原市窓口業務委託に係るプロポーザル実施要領

1 目的

本業務は、市民生活部の窓口業務等を民間事業者に一体的に委託することにより、時期・時間帯に関わらず安定的な市民サービスを提供するとともに、民間事業者のノウハウ及びICTを活用し、市民満足度の高い窓口サービスの実現を図ることを目的とする。

2 業務の概要

(1) 委託業務名

牧之原市窓口業務委託

(2) 委託内容

牧之原市窓口業務委託仕様書のとおり

(3) 業務場所

①牧之原市役所榛原庁舎（牧之原市静波 447 番地 1）

市民課、税務課及び国保年金課 各課執務室内 ※待合ロビーを含む

②牧之原市役所相良庁舎（牧之原市相良 275 番地）

市民課執務室内 ※待合ロビーを含む

③その他、牧之原市が指定する場所

(4) 委託期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。ただし、契約締結の翌日から令和 9 年 3 月 31 日までは、業務を履行するための準備期間とする。

(5) 委託料

業務にかかる委託料の上限額（合計）は、246,069,000 円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）とする。なお、見積価格が委託料の上限額を超えた場合は失格とする。

なお、支払いは月払いとし、各年度の支払い上限額は以下のとおりとする。

年度	市民課	税務課	国保年金課	合計
令和 9 年度	61,000,000 円	9,123,000 円	11,900,000 円	82,023,000 円
令和 10 年度	61,000,000 円	9,123,000 円	11,900,000 円	82,023,000 円
令和 11 年度	61,000,000 円	9,123,000 円	11,900,000 円	82,023,000 円
計	183,000,000 円	27,369,000 円	35,700,000 円	246,069,000 円

3 スケジュール（予定）

実施時期	実施内容
令和8年9月14日(月)	プロポーザル公募開始
令和8年9月25日(金)	質問書の提出期限
令和8年10月2日(金)	質問書に対する回答
令和8年10月9日(金)	参加意向申出書の提出期限
令和8年10月16日(金)	参加資格確認結果通知
令和8年11月6日(金)	企画提案書等の提出期限
令和8年11月20日(金)	プレゼンテーション
令和8年11月下旬	審査結果通知
令和8年12月下旬	仕様内容等の協議・契約締結

4 参加資格要件

本プロポーザルに参加を希望する者は、次に掲げる要件に該当する事業者であること。

- (1) 単一の法人であること。（共同事業体等でないこと）
- (2) 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であること。
- (3) 「令和7・8年度」本市の「入札参加資格者名簿」に登載され、「その他の役務の提供」で登録されていること。
- (4) プロポーザル方式への参加意向申出書の提出期限の日から受託候補者の特定の日までにおいて、牧之原市工事請負契約等に係る指定停止等措置要綱の規定による停止措置を受けていない者であること。
- (5) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更正手続開始に申立てがなされている者（更正計画認可の決定を受けている者を除く）又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者（再生計画認可の決定を受けている者を除く）でないこと。
- (6) 地方税及び国税に滞納がないこと。
- (7) 他自治体等において、同種業務又は類似業務の実績があること。
- (8) 別紙「個人情報保護に関する特記事項」による措置を講じることができること。
- (9) プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム：ISMS（ISO／IEC27001又はJISQ27001）の認証を取得していること。

5 質問の受付及び回答

(1) 受付期間

令和8年9月14日（月）から令和8年9月25日（金）午後5時

※上記以外での質問は受け付けない。

(2) 提出書類

質問書（様式第2号）

(3) 提出方法

電子メールにより提出。

※件名は、「牧之原市窓口業務委託に関する質問」とすること。

※電子メールでの提出の際は、送信後、受信確認の電話連絡をすること。

※連絡先は「13 事務局（各種提出書類の送付先）」に記載。

(4) 回答

令和8年10月2日（金）までに全ての質問者に対し、回答書（様式第3号）

で電子メールにて回答するとともに、市ホームページに掲載する。

6 参加意向申出書の提出

本プロポーザルに参加を希望する者は、期限までに次の書類を提出すること。

(1) 提出期限

令和8年10月9日（金）午後5時（必着）

(2) 提出書類

ア	参加意向申出書（様式第1号）
イ	会社概要書（様式第4号）
ウ	国税及び地方税の滞納がないことの証明書 国 税…納税証明書その3の3 地方税…納税証明書（令和7・8年度）又は完納証明書
エ	同種業務及び類似業務の実績書（様式第5号）（過去3年以内）※
オ	プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム：ISMS（ISO／IEC27001又はJISQ27001）の認証を取得していることを証明する書類

※請負実績の証明として、契約書の写しを提出する場合は、契約書の表面（契約者が証明できる部分）及び仕様書等（業務内容や従事者数が分かる部分）のみとし、約款等が記載されている部分の提出は不要とする。

(3) 提出方法

紙媒体で送付すること。

(4) 提出部数

2部（正本1部、副本1部）

(5) 参加資格確認結果通知書の送付について

令和8年10月16日(金)までに参加意向申出書に記載された連絡先に電子メールで通知する。

(6) 参加意向申出書の提出後に参加を辞退する場合、参加辞退届(様式第11号)を事務局へ事前に電話連絡の上、持参して提出すること。なお、既に提出された書類は返却しない。

7 企画提案書等の提出

参加資格確認結果通知書にて参加資格を有する者は、企画提案書を提出すること。

(1) 提出書類

ア	企画提案書(事業者作成)
イ	企画提案書(様式第7号)(市様式)
ウ	企画提案書等の取扱いに関する回答書(様式第8号)
エ	財務諸表(貸借対照表、損益計算書)(直近2箇年の事業年度)
オ	見積書(様式第9号)及び積算内訳(消費税及び地方消費税相当額を含む)
カ	その他添付資料(カタログ、パンフレット等)

(2) 作成要領

ア 企画提案書の書式、構成

- ① 日本産業規格A4縦、横書きとし、両面印刷で長辺2箇所をとじること。
- ② ページ番号を付番すること。(表紙、目次を除く)
- ③ 50ページ以内とすること。(表紙、目次を除く)
- ④ 企画提案書(様式第7号)を表紙の前に添付すること。
- ⑤ 企画提案書(副本)には企業名等、参加者が特定できるものは記載しないこと。
- ⑥ 提出書類のウからカは別添にすること。

イ 企画提案書の内容

企画提案書には、次の各項目について自社の考え、ノウハウ等を記載すること。

① 業務実施計画

本業務に対する基本的な考え方、業務実施にあたっての方針、偽装請負対策への考え方、契約締結から委託開始までのスケジュール、業務引継等の準備をどのように進めるか、業務マニュアルの作成方法等、また、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なうための対応について記載すること。

② 業務遂行体制

業務遂行体制を以下のポイントについて記載すること。

- (ア) 通常期及び繁忙期それぞれの業務従事者の予定人員体制について
- (イ) 業務従事者の採用計画及び労働関係法の遵守、従事者の労働環境について
- (ウ) 業務責任者の選定計画・確保及び育成について
- (エ) 委託者と連絡調整及び現場のバックアップ体制について
- (オ) 公金の取り扱い方に対する考え方について
- (カ) 法令遵守に対する考え方、実施体制及び取組内容

③ 業務遂行内容

- (ア) フロアサービスを含めた、来庁者へのスムーズな案内誘導、市民課窓口への来客を誘導するためのレイアウトや待合時間の過ごし方、また、混雑時の解消を図るための手段等について市民サービスの向上につながる創意工夫があれば記載すること。
- (イ) 人材育成への取組について、業務を遂行する上での業務従事者に対する研修及び教育をどのように実施するのか、以下の法令等に関する研修体制及び研修計画について、また継続的に業務の質・精度を維持・向上させていくための考え方（ミス防止等）について記載すること。

- ・ 民法
- ・ 戸籍法
- ・ 住民基本台帳法
- ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
- ・ 出入国管理及び難民認定法
- ・ 旅券法
- ・ 国民健康保険法
- ・ 高齢者の医療の確保に関する法律
- ・ 国民年金法
- ・ 地方税法

- (ウ) 急な欠勤発生時の対応と予防について
- (エ) 業務量の変動や制度変更時等への対応について

④ 個人情報保護に対する考え方

個人情報の取扱いについて、事業者としての考え方、業務を遂行する上での個人情報の管理体制（個人情報の漏洩時も含め）、セキュリティ対策について、及び業務従事者への指導体制、研修等を具体的に記載すること。

⑤ 危機管理に対する考え方

苦情及び業務トラブルの予防策と発生時における対応方法、災害の発生

など緊急時への対応について、具体的に記載すること。

⑥ その他の独自提案について

その他事務の効率化、市民サービスの向上となる提案及び事業者が提案するサービスがあれば、具体的にその内容を記載すること。（※提案内容は見積価格に含むこと。）

(3) 提案期限

令和8年11月6日（金）午後5時（必着）

(4) 提出方法

紙媒体で提出すること。また、アおよびオについては、電子メールまたはファイル便でも送付すること。なお、Microsoft Office2010（Word、Excel、PowerPoint）以降のOpenXML形式またはPDF形式とすること。

(5) 提出部数

ア・イ…10部（正本1部を含む）

ウからカ…2部（正本1部、副本1部）

8 審査方針

(1) 審査方式

書類審査及びプレゼンテーション審査により行う。

(2) 審査体制

審査は、評価委員会において行う。

(3) 審査の流れ・選定方法

ア 企画提案書等の内容について、書類審査及びプレゼンテーション審査を実施したうえで、別表「牧之原市窓口業務委託評価基準表」により最優秀提案者を決定する。ただし、提案者が5者以上あった場合は、評価委員会による書類審査により決定した上位4者のみプレゼンテーション審査を行う。

イ 提案者が1者だけの場合であっても、その提案内容が優れていると評価委員会において認められた場合は、その提案者を最優秀提案者とする。

ウ 審査時の最高得点が複数存在した場合、評価委員会の合議により順位を決め、最優秀提案者とする。

エ 合計点数が6割に満たない提案者は、選定対象外とする。

オ 評価委員会は非公開とする。

9 プレゼンテーション

(1) 開催日時

令和8年11月20日（金）を予定（詳細は、後日プロポーザル参加者に通知する。）

(2) 開催場所

牧之原市役所榛原庁舎

(3) 所要時間

1 参加者につき、40 分程度（プレゼンテーション 30 分 質疑 10 分程度）

(4) 注意事項

ア 開催時間等の詳細は、後日通知する。

イ 参加者は、4 名以内とする。

ウ 参加者は、他の参加者の企画提案を傍聴することはできない。

エ 統括責任者はプレゼンテーションに参加すること。これによれない場合は、受託業務の管理責任者が参加すること。

オ 説明は企画提案書に沿って進めること。資料の追加は認めない。

カ 使用するパソコン等の機材については提案者が用意すること。プロジェクター及びスクリーンについては本市で準備するが、持ち込みも可能とする。

10 受託候補者の特定

(1) 審査結果の通知

審査結果は選定後、結果通知書により参加意向申出書に記載された連絡先に電子メールで通知する。

(2) 参加者の失格

参加者が次の各号のいずれかに該当した場合は、評価委員会において、審査のうえ、当該参加者が行った提案を失格とする。

ア 提出書類について、この要領に示した提出方法及び提出期限を正当な理由なく守らなかったとき。

イ 評価委員会の委員その他本市の関係者に対して、直接または間接を問わず故意に接触を求めたとき。

ウ 「2 業務の概要」に示す見積限度額を超える金額を提示したとき。

エ 「4 参加資格要件」の各号のいずれかを満たさなくなったとき。

オ 提出書類に虚偽の内容を記載したとき。

カ プレゼンテーションを実施しなかったとき。

キ 選考の公平性を害する行為をしたとき

(3) その他

受託候補者が契約を辞退した場合は、次点者から順次契約交渉を行い、合意に達した者と契約を締結する。ただし、評価委員会が適切でないと判断した場合はこの限りではない。

11 契約の締結

- (1) 契約内容及び契約金額は、企画提案書の内容をもとに、受託候補者に決定した者と協議の上、見積書を徴収し、牧之原市契約に関する規則等の関係法令の規定に基づき委託契約を締結する。
- (2) 受託候補者が「4 参加資格要件」に記載した条件のいずれかを満たさなくなった場合及び事故等の特別な事由により契約が不可能となった場合は、審査結果が次点の事業者と協議を行なう。
- (3) 契約書の作成に必要な経費は、全て受託者の負担とする。

12 その他の留意事項

- (1) 今後の社会情勢や財政事情の変化、その他不可抗力により、業務及びスケジュールを変更または中止する場合がある。
- (2) 本提案の過程において前項の事態に至った場合は、牧之原市は参加者に対して一切の責任を負わないものとする。
- (3) 本プロポーザルに要する費用は、参加者負担とする。
- (4) 提出された書類は、原則として公表しない。ただし、牧之原市情報公開条例（平成 17 年条例第 7 号）に基づく開示請求があった場合は、参加者が事業を営むうえで、法人等又は個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害すると認められる情報を除き、この限りではない。
- (5) 提出期限後の関係書類の差し替え、追加、削除などは、原則認めない。
- (6) 提出された書類は、選定手続きに必要な範囲において無償で複製することができ、使用することができるものとし、参加者に返却しない。
- (7) 審査の経緯及び審査内容に関しての問い合わせには応じない。
- (8) 審査結果に対する異議申立は受け付けない。
- (9) 選定されなかった者のうち、選定されなかった理由を確認したい場合は、通知の日から 7 日以内（参加資格については 5 日以内）に書面により請求を行うこと。

13 事務局（各種提出書類の送付先）

〒421-0495

静岡県牧之原市静波 447 番地 1

牧之原市役所 市民生活部 市民課

電 話：(0548-23-0021)

F A X：(0548-23-0079)

E-mail：shimin@city.makinohara.lg.jp

別表

牧之原市窓口業務委託評価基準表

	評 価 項 目	評 価 事 項	配点
組 織 評 価	財務状況	財務状況	5
	業務実績	同種業務又は類似業務の受託実績	5
実 施 体 制 評 価	業務実施計画	業務に対する基本的な考え方	10
		業務実施に向けたスケジュール	
	業務遂行体制	業務従事者の人員体制と組織体制、業務責任者の適正	25
		業務従事者の採用計画、適正及び雇用保障	
		委託者との連絡調整及び現場のバックアップ体制	
		公金の取扱い方に対する考え方	
		法令遵守の取組	
提 案 内 容 評 価	業務遂行内容	市民サービス向上への取組	20
		人材育成への取組	
		欠員の予防と対応	
		業務量変動、制度変更等への対応	
	個人情報保護	個人情報保護の管理、業務従事者への指導体制	10
		事故（個人情報の漏洩時）対応への体制	
	危機管理	危機管理に対する考え方 （苦情や業務トラブル、自然災害、感染症）	5
	独自提案	業務効率化に寄与する取組	20
		待ち時間短縮につながる取組	
	価格	見積額、積算内容、妥当性	15
	プレゼンテーション	提案内容説明、質疑応答	5

別紙

個人情報保護に関する特記事項

1. 守秘義務及び個人情報の取扱い

- (1) 受託事業者は、本業務の実施にあたり、「個人情報の保護に関する法律」及びその関連法令ならびに「牧之原市個人情報の保護に関する法律施行条例」及び「牧之原市個人情報の保護に関する法律等施行規則」その他関係要綱等を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報について、第三者に漏えい及び開示並びに目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場所を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記取扱いは本業務終了後においても同様とする。
- (3) 受託者は、統括責任者及び副統括責任者、管理責任者及び業務責任者、業務従事者（以下「業務従事者等」という。）から、本業務委託の契約終了後及び退職後においても有効な個人情報及び機密情報の漏えい及び目的外利用をしない旨の誓約書を徴し、その写しを業務開始までに、委託者に提出すること。なお、業務開始後に業務従事者等を新たに雇用した場合には、その都度速やかに上記誓約書の写しを委託者に提出すること。
- (4) パソコン、システム端末の操作を行なうため、委託者から付与されたID・パスワードの管理を厳格に行なうとともに、他に知られることのないようにすること。

2. 個人情報を記録した文書等の取扱い

- (1) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届出書、通知書等（以下「届出書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、業務仕様書等に定まる場合を除き、届出書等の全部又は一部の複写、複製等を行ってはならない。また、複写、複製等を防止するため必要な措置を講じること。

3. 情報機器等の持込制限

業務従事者等及びその関係者に関わらず情報端末（スマートフォン、パソコン、タブレット等の周辺機器を含む）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持込を禁止する。ただし、業務責任者が受託者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に委託者の許可を得ること。なお、下記についても留意すること。

- (1) 許可を得て持ち込んだ端末を委託者のネットワークに接続することを禁止する。
- (2) 情報端末等の保管場所、使用場所等については委託者と協議のうえ決定する。