

吹田市市民課業務一部委託業務募集要項

令和 7 年 4 月 17 日
吹田市

目次

1	業務の概要	2
2	参加資格	3
3	参加に関する注意事項	4
4	スケジュール	5
5	募集要項の配布機関及び配布方法	5
6	応募及び参加の手続き	5
7	提案方法及び提案の手続き	7
8	審査の方法	9
9	選定の方法	10
10	失格事由	11
11	提案者が1者又はない場合の取扱い	12
12	留意事項	12

Ⅰ 業務等の概要は、次のとおりとする。

(1) 業務名

吹田市市民課業務一部委託業務

(2) 業務内容

「吹田市市民課業務一部委託仕様書」のとおり

(3) 契約期間

契約締結日（令和 7 年 7 月 10 日ごろを予定）から令和 12 年 11 月 30 日まで

(4) 履行期間

令和 7 年 11 月 1 日から令和 12 年 11 月 30 日まで

(5) 提案限度額

総額 1,607,984,000 円

（うち取引に係る消費税及び地方消費税の額 146,180,361 円）

年度別内訳

令和 7 年度 132,040,000 円

（税抜 120,036,364 円 消費税 12,003,636 円）

令和 8 年度 308,113,000 円

（税抜 280,102,728 円 消費税 28,010,272 円）

令和 9 年度 311,599,000 円

（税抜 283,271,819 円 消費税 28,327,181 円）

令和 10 年度 317,929,000 円

（税抜 289,026,364 円 消費税 28,902,636 円）

令和 11 年度 320,338,000 円

（税抜 291,216,364 円 消費税 29,121,636 円）

令和 12 年度 217,965,000 円

（税抜 198,150,000 円 消費税 19,815,000 円）

(6) 支払い条件

業務委託料は年払いとし、毎年 4 月 1 日から翌年 3 月 31 日まで（ただし、令和 7 年度は令和 7 年 11 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで、令和 12 年度は令和 12 年 4 月 1 日から令和 12 年 11 月 30 日まで）を 1 年分とし、受託者の請求に基づき、市から受託者へ支払うものとするが、受託者が他の方法を希望する場合は、契約締結の際に本市と受託者として協議の上決定する。なお、準備期間に係る費用については初回請求時に支払うこととするが、受託者が他の方法を希望する場合は、契約締結の際に本市と受託者として協議の上決定する。

(7) 事業者選定方法

公募型プロポーザル方式

提出した提案書及びプレゼンテーション等により評価し、選考を行う。

(8) 実施場所

吹田市役所

〒564-8550 大阪府吹田市泉町Ⅰ丁目3番40号（本庁舎内）

(9) 発注者及び提案募集事務局

ア 発注者

吹田市長 後藤 圭二

イ 提案募集事務局

吹田市市民課（庶務担当 笹原、萩原、福井、村井）

〒564-8550 大阪府吹田市泉町Ⅰ丁目3番40号（中層棟Ⅰ階）

電話番号：06-6384-1233（直通）

E-Mail：shimin_k@city.suita.osaka.jp

2 本プロポーザルに参加できる者（以下、「提案事業者」という。）は、参加表明日時
点で次に掲げる全ての条件を満たす単一の事業者又は2者以上で同条件を満たすよ
うに構成される共同事業体とする。なお、提案事業者又は提案者たる共同事業体の構
成員は、本プロポーザルにおいて他の共同事業体の構成員になることができない。ま
た、提案事業者は、契約候補者決定までの間に、参加資格の要件を満たさなくなった
場合は、その参加資格を失うものとする。

なお、下記の①～⑧については共同事業体における全ての構成員が満たしているこ
ととする。⑨、⑩については、共同事業体の中で1者以上の構成員が満たしているこ
ととする。

- ① 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該
当しないこと。
- ② 吹田市競争入札参加有資格者名簿に登載されていること。
- ③ 吹田市指名停止措置要領（平成16年4月1日制定）に基づく指名停止の措置
を受けていないこと。
- ④ 吹田市公共工事等及び売払い等の契約における暴力団排除措置要領（平成24
年11月13日制定）に基づく入札参加除外の措置を受けていないこと。また同
要領別表に掲げる措置要件にも該当しないこと。
- ⑤ 会社更生法（平成14年法律第154号）又は民事再生法（平成11年法律第
225号）に基づき更生又は再生手続開始の申立てがなされている者については、
更生計画又は再生計画の認可決定の確定を受けていること。
- ⑥ 一時間以内に吹田市役所まで来ていただくことができる場所に事業所を有して
いること。
- ⑦ ISO 27001 認証又はプライバシーマーク認証を取得していること。
- ⑧ 令和6年度から契約中の「吹田市市民部市民課窓口業務の最適化に係る検討支

援業務」の受託者、受託者の親会社もしくは子会社、又は受託者と同じ親会社をもつ子会社でないこと。なお、「親会社」「子会社」とは会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条の定義によるものとする。

- ⑨ 過去 3 年間に、自治体で本業務と類似の業務を 1 年以上受託し、業務を遂行したことが判断可能な書類を提出できること。なお、類似の業務とは、住民異動届の受付・入力業務、郵送請求を含む証明書受付・交付・精算業務、おくやみコーナー業務、前述した業務の電話受付架電業務等を指す。
- ⑩ 上記⑨の業務にて、統括責任者もしくは現場管理責任者として業務に従事した実績を有する者を、統括責任者として本業務に従事させることができること。

3 参加及び提案に関する注意事項については以下のとおりとする。

- ① 企画提案書は、1 者につき 1 件とする。
- ② 参加表明や提案、その他手続きに使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- ③ プロポーザルに関して提案事業者が必要とした費用は、すべて提案事業者の負担とする。
- ④ 提出された書類は、いかなる理由があっても返却しない。
- ⑤ 提案書を除き提出された書類は、本選考以外の目的に使用しない。
- ⑥ 参加表明書及び企画提案書の提出後は、提出書類の差し替え及び追加は認めない。また、提出後は仕様書等の内容が漏れなく積算されているものとして取り扱う。なお、提出書類について、本市は提案事業者の後日参考資料を求めることができる。
- ⑦ 参加表明後に辞退する場合は、参加辞退届（様式 11 号）を提案書等の提出期限である令和 7 年 5 月 26 日（月）午後 5 時までに、持参または郵送の方法により提出のこと。郵送の方法による場合は、記録に残る方法により郵送し、また、提出期限必着とする。なお、本案件の参加を辞退したことをもって、入札資格や他の案件への影響はない。
- ⑧ 質問については、質問期間内に行うこと。
- ⑨ 提案事業者は、募集要項や仕様書等を熟読し、それらを遵守すること。また、本市の指示に従い、円滑な提案等の執行に協力し、正常な提案の執行を妨げることや他の提案事業者の迷惑になるようなことを避けるほか、常に善良なる提案事業者としての態度を保持しなければならない。
- ⑩ プレゼンテーションに必要な機器は原則提案事業者が持参すること。
- ⑪ 提案事業者は、契約候補事業者決定後において、募集要項や仕様書等の内容について、不明または錯誤を理由に異議を申し立てることはできない。

4 選定に係るスケジュールは以下のとおりとする。

項番	手続内容	期間・期限等
1	募集要項等の公表	令和7年4月17日(木)から同年5月1日(木)まで
2	質問書の提出	令和7年4月17日(木)午前9時から同年4月28日(月)午後5時まで(必着)
3	質問書の回答	令和7年5月7日(水)午後5時30分まで
4	参加表明書の提出	令和7年4月17日(木)午前9時から同年5月1日(木)午後5時まで(必着)
5	参加資格審査結果通知	令和7年5月7日(水)
6	提案書等の提出	令和7年5月12日(月)午前9時から同年5月26日(月)午後5時まで(必着)
7	一次審査(書類審査)	令和7年6月4日(水)
8	一次審査結果通知	令和7年6月10日(火)
9	二次審査(プレゼンテーション、質疑応答)	令和7年6月19日(木)、20日(金)
10	二次審査結果通知	令和7年6月30日(月)
11	契約締結	令和7年7月10日(木)【予定】

5 募集要項の配布期間及び配布方法については以下のとおりとする。

(1) 配布期間

令和7年4月17日(木)から同年5月1日(木)まで

(2) 配布方法

吹田市のホームページ(「トップページ」→「産業・まちづくり・環境」→「入札・事業者募集・契約」→「プロポーザル案件情報」→「令和7年度(2025年度)プロポーザル実施案件」)上に公開し、提案事業者がダウンロードすることにより配布される。

6 応募及び参加の手続に関しては以下のとおりとする。

(1) 参加申込・受付の方法

次のとおり参加表明を行うものとする。

ア 提出期間

令和7年4月17日(木)から同年5月1日(木)

上記期間の午前9時から午後5時まで

(ただし、土日祝日及び平日正午から午後0時45分を除く)

イ 提出書類

提出書類	様式番号	部数	留意点
参加表明書	様式 1 号	1 部	
会社概要書	様式 2 号		別途パンフレットの添付も可。
業務従事者調書	様式 3 - 1 号 様式 3 - 2 号		業務体制図等記載した事実を証明する書類を添付すること。
類似業務実績調書	様式 4 号		類似業務の契約書の写し等記載した事実を証明する書類を添付すること。なお、提出する案件は最大 5 案件までとする。
暴力団、暴力団密接関係者に該当していない旨の誓約書	様式 10 号		
委任状	様式 12 号		代表者以外の代理人が手続きする場合に提出すること。
財務諸表	任意様式		直近 3 か年分の賃借対照表及び損益計算書を提出のこと。
セキュリティ認証の写し	任意様式		ISO27001 認証又はプライバシーマーク認証の写しを提出のこと。
共同事業体構成表 共同事業体委任状	様式 8 - 1 号 様式 8 - 2 号		共同事業体で提案する場合に提出のこと。

ウ 提出場所

提案募集事務局

エ 提出方法

書面を持参または、郵送の方法により提出すること。郵送の方法による場合は、記録に残る方法により市へ発送し、提出期限必着とする。

(2) 質問の受付及び回答

質問については提案募集事務局まで電子メールにより質問書(様式 9)を提出する。回答は参加表明書を提出した全提案事業者に電子メールにて送付する。電子メールを受領した提案事業者は、受領確認メールを市へ返送すること。

ア 質問受付期間

令和 7 年 4 月 17 日(木) 午前 9 時から同年 4 月 28 日(月) 午後 5 時まで(必着)

イ 質問回答日

令和 7 年 5 月 7 日(水) 午後 5 時 30 分まで

(3) 参加資格審査結果通知

令和7年5月7日（水）までに電子メールにより通知する。

また、参加資格がない提案事業者に対しては、その理由を付して電子メール及び電話により通知する。

7 提案方法及び提案の手続については、以下のとおりとする。

業務委託の導入については、単に業務の一部を受託するのではなく、提案事業者の企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づき、市直営では思いつかない創意工夫や効率的な提案を求める。

提案書及びプレゼンテーション、質疑応答の中で提案した事項は、契約時に業務委託仕様として採用することを前提とする。

(1) 提案書等の提出

ア 提出期間

令和7年5月12日（月）から同年5月26日（月）まで（厳守）

上記期間の午前9時から午後5時まで

（ただし、土日祝日及び平日正午から午後0時45分を除く）

イ 提出場所

提案募集事務局

ウ 提出方法

書面を持参または、郵送の方法により提出すること。郵送の方法による場合は、記録に残る方法により市へ発送し、提出期限必着とする。

エ 提出書類

提出書類	様式番号	部数	留意点
提案依頼項目記載箇所一覧	様式6号	15部	提案書に添付のうえ、提出のこと。
提案書	任意様式	15部	表紙には「吹田市市民課業務一部委託に係る提案書」と記載し、提出日も記載すること。また1部のみ提案事業者名を記載すること。
委託業務の受託可否一覧	様式5号	15部	受託可能な場合は「○」、受託不可な場合は「×」を記載のこと。
フロアデザイン・レイアウト	任意様式	15部	
業務従事者調書	様式3-1号 様式3-2号	15部	参加表明書提出時と同じものを提出のこと。ただし、記載した事実を証明する書類の添付は不

			要。
類似業務実績調書	様式 4 号	15 部	参加表明書提出時と同じものを提出のこと。ただし、記載した事実を証明する書類の添付は不要。
見積書	様式 7 - 1 号	1 部	
見積明細書	様式 7 - 2 号	1 部	

オ 提案に関する留意事項

- ① 提案書は、仕様書等に基づき、別紙「審査評価項目・配点基準表」に合わせて、審査項目順に作成すること。
- ② 仕様どおりに業務を実施する場合は、「仕様書どおり業務を実施します。」等簡潔に記載を行うこと。
- ③ 提案書には提案事業者名や提案事業者を特定しうる表記（ロゴマーク、キャラクター、写真等）を記載しないこと。ただし、7（1）エ提出書類の留意点のとおり、1部のみ提案事業者名を記載すること。
- ④ 目次を付し、適宜ページ番号を振ること。
- ⑤ 横書きで記載すること。
- ⑥ 提案書の文字の大きさは12ポイント以上（ただし、図表等の中の文字は含まない）、A4判（縦横問わず）、表紙及び目次を含まず片面換算で30ページ以内とし、両面印刷で作成すること。なお、視認性の観点から一部のページでA3判（A3判はA4判で2頁と換算）を用いることは問題ない。本市が様式として示すファイルについては、当該様式のファイル形式で作成し、様式を自由とする他のファイルについては、Microsoft Office 形式（Word、Excel、PowerPoint）もしくはPDF形式で作成すること。
- ⑦ 提案書の添付書類（製品パンフレット等を想定）は必要最小限とすること。なお、提出された添付書類については、評価に含めない。
- ⑧ 見積書には本業務に係る費用を全て反映させた金額を記載のこと。
- ⑨ 見積書は消費税抜きで作成すること。ただし、見積金額に消費税10%を加算した額は提案限度額を上限とすること。なお、消費税加算後の金額は、1円未満は切捨て記載すること。
- ⑩ 見積明細書は年度別に作成し、各年度の合計額と見積書に記載の金額を一致させること。
- ⑪ 容易に消去できる文具で記載された提案書は認めない。
- ⑫ 提案書一式を電子データ（CD-R又はDVD-R）でも1部提出すること。
- ⑬ 提案された提案書の著作権は、提案事業者に帰属する。

8 審査方法については以下のとおりとする。

(1) 審査

ア 書類審査

提案事業者が5者を超える場合には、本市が設置する「吹田市市民課業務一部委託公募型プロポーザル選定委員会」(以下「選定委員会」という。)において、審査項目及び審査基準に基づき書類審査を実施する。提案事業者が5者を超える場合には、以下の方法で、プレゼンテーション審査及び価格審査に進む者を選定する。

1位と順位付けした委員数が多い提案事業者を上位とし、上位5位までの提案事業者を対象者として選定する。なお、順位付けした委員数で選定できない場合は、各委員が付けた順位を足し合わせた合計が小さい者を上位として選定する。いずれの方法でも選定できない場合は、上位5位までの提案事業者を委員会による合議又は多数決により選定する。

審査の結果通知

選定結果については、提案事業者全てに対し、令和7年6月10日(火)までに電子メールにより通知し、その後、書面による通知も行う。

イ プレゼンテーション・質疑応答

本市が設置する選定委員会において、提案書に基づきプレゼンテーション及び質疑応答を次のとおり実施する。

(ア) 実施日時

令和7年6月19日(木)、20日(金)で本市が指定した日時

※実施日時及び実施場所の詳細は別途通知する。

※極端な天候の悪化等、想定しない理由が生じる場合などは、日時が変更となる可能性がある。

(イ) 時間配分

各者最大60分(プレゼンテーション35分、質疑応答25分)

※実施日時等詳細とともに通知する。

(ウ) その他

- ① 本業務に従事する者(統括責任者もしくは現場管理責任者)がプレゼンテーション及び質疑応答を行うこと。統括責任者と現場管理責任者が、2名以上でプレゼンテーションを行うことも可とする。同席者はプレゼンテーションを行うものを含め5名までとし、質疑応答については、プレゼンテーションを行う者及び同席者の発言を認める。
- ② 提案書及びプレゼンテーション・質疑応答の中で提案した事項は、原則として契約時に業務委託仕様として採用する。ただし、吹田市市民課業務一部委託業務募集要項及び仕様書において意見・提案を求めている部分について

業務委託仕様として採用するかどうかは、契約候補事業者決定後、両者協議の上決定する。なお、提案書に記載した内容は、すべて見積書に記載する金額に含めること。

ウ 価格審査

提出された見積書について、審査評価項目・配点基準表に基づき審査を実施する。

(2) 提案の無効に関する事項

次の事項に該当するときは、その者の提案は無効とする。

- ① 契約候補者の選定時点において本実施要領の「3 参加資格」に掲げる資格のない者であるとき。
- ② 所定の日時及び場所に提案書類を提出しないとき。
- ③ 「1 (5) 提案限度額」に定める金額を超えたとき。
- ④ 2つ以上の提案書を提出したとき。
- ⑤ その他、指示した事項及び提案に関する条件に違反したとき。

9 選定方法については以下のとおりとする。

(1) 審査項目・配点基準

別紙「審査評価項目・配点基準表」のとおりとする。

(2) 審査方法

審査は、選定委員会により実施される。

まずは書類審査を実施し、その後、プレゼンテーション審査及び価格審査を行い、合計点から最優秀提案事業者を決定する。

審査にあたっては、提案事業者の商号又は名称、代表者氏名などを匿名とする。さらに、価格審査にあたり、見積価格は他の全ての審査が終わるまで選定委員会に開示しないものとする。

ア 最優秀提案事業者の決定方法

選定委員会の各委員が総合評価点（書類審査、プレゼンテーション審査及び価格審査評価点の合計点）による順位付けを行い、1位と順位付けした委員数が多い者を上位とし、最優秀提案事業者及び次点者を決定する。1位と順位付けした委員数が同数の場合は、2位と順位付けした委員数が多い者を上位として決定する。2位と順位付けした委員数でも決定できない場合は、同数となった者について、各委員が付けた順位を足し合わせた合計が小さい者を上位として決定する。いずれの方法でも決定できない場合は、選定委員会委員による合議又は多数決により決定する。

ただし、評価点（全委員の採点結果の合計点）について、満点の5割以上を獲得している者であることとする。また、0点とつけた委員が過半数を超えた評価項目が一つ以上ある場合は、選外とする。

審査の結果通知

- ① 選定結果については、提案事業者全てに対し、令和7年6月30日（月）までに電子メールにより通知し、その後、書面による通知も行う。
- ② 契約候補者として決定されなかった提案事業者は、その理由について次のとおり書面を提出することにより説明を求めることができる。

ア 提出期間

令和7年6月30日（月）から同年7月7日（月）まで

上記期間の午前9時から午後5時まで

（ただし、土日祝日及び平日正午から午後0時45分を除く）

イ 提出場所

提案募集事務局

ウ 提出方法

任意の様式による書面を持参または、郵送の方法により提出すること。郵送の方法による場合は、記録に残る方法により郵送し、また、提出期限必着とする。

(3) 最優秀提案事業者との交渉

選定委員会により選定された最優秀提案事業者を特別の理由がない限り、契約候補者に決定する。なお、最優秀提案事業者との交渉の結果、企画・技術提案の内容、見積金額等が変更となる場合は、当該変更によって選考結果に影響がないかどうか十分考慮する。

(4) 結果公表

選定の手続や過程等の透明性を高めるため、契約候補者を決定し、契約を締結した後、次の内容を速やかに公表するものとする。

なお、本件の公表は、契約担当室課、行政資料閲覧コーナー及び本市ホームページにおいて閲覧に供する方法により行うものとする。

- ① 最優秀提案事業者（契約候補者並びにその提案金額と評価点）
- ② 全提案事業者の名称（申込順）（ただし、全提案事業者が2者の場合には公表しない。）
- ③ 全提案事業者の各委員の評価点及び順位付け（1位と順位付けした委員数の順。なお、契約候補者以外は記号（アルファベット）表示を行う。）
- ④ 審査項目・基準、配点基準
- ⑤ 選定委員会委員の役職名
- ⑥ 選定委員会の会議録の概要
- ⑦ その他、選定委員会委員長が必要と認める事項

10 失格事由については以下のとおりとする。

提案事業者に次の行為があった場合は失格（選定対象からの除外）とするとともに、

指名停止の措置を講じることがある。

- ① 選定委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めること。
- ② 他の提案事業者と応募提案の内容又はその意思について相談を行うこと。
- ③ 提案事業者選定終了までの間に、他の提案事業者に対して応募提案の内容を意図的に開示すること。
- ④ 応募提案書類に虚偽の記載を行うこと。
- ⑤ 提案に対して談合等の不正行為があったとき。
- ⑥ 正常な提案の執行を妨げることその他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行うこと。

11 提案事業者が1者又ははない場合の取扱いについては以下のとおりとする。

提案事業者が1者であった場合において、審査を行った結果、評価点（全委員の採点結果の合計点）について満点の5割以上を獲得していない場合または、一つ以上の評価項目を0点とつけた委員が過半数を超えた場合は提案事業者なしとする。提案事業者がない場合、本プロポーザルは取りやめとする。また、再募集については、選定委員会において検討を行うこととする。

12 留意事項については、以下のとおりとする。

本プロポーザルに参加するものは、次に掲げる事項に留意するものとする。

(1) 共同事業体による提案

- ① 共同事業体による提案は、1者による提案と同様の扱いとする。
- ② 提案書にとりまとめを行う代表事業者、各事業者が担当する業務について、その関係性が分かるよう明記すること。ただし事業者名や、事業者名が特定できる内容は記載しないこと。
- ③ 提案書に各事業者間の体制について明記すること。ただし事業者名や、事業者名が特定できる内容は記載しないこと。

(2) 再委託の禁止

- ① 本業務の受注者は、個人情報の処理を自ら行うものとし、委託業務の全部又は大部分を再委託してはならない。
- ② 本業務の受注者は委託業務の一部を再委託しようとするときは、あらかじめ、本市の承諾を得なければならない。
- ③ 本業務の受注者は、前項の承諾を得るに当たっては、次の各号に規定する事項を記載した書面の提出を行わなければならない。
 - ア 受任者又は再委託先の商号又は名称
 - イ 再委託業務の内容
 - ウ 再委託期間

- エ 再委託が必要な理由
 - オ 再委託業務において取り扱う個人情報項目
 - カ 再委託先における特定個人情報の安全管理の体制
 - キ 再委託先に対して求める特定個人情報の保護のための措置の内容
 - ク 再委託先を監督する方法
 - ケ その他本市が必要と認める事項
- ④ 本業務の受注者は、再委託契約において、個人情報の安全管理の方法について具体的に指示し、監督を行うとともに、本市の求めに応じて、受任者又は下請負人の状況等を報告しなければならないこととする。
 - ⑤ 本業務の受注者は、委託業務の一部を再委託する場合には、本業務の受注者と受任者又は再委託先との契約内容にかかわらず、受任者又は再委託先の当該処理に関する行為について責任を負うものとする。
 - ⑥ 本業務の受注者は、再委託先に対する監督の状況について、本市から報告の求めがあったときは、直ちにこれに応じなければならないこととする。

審査評価項目・配点基準表

番号	評価分類	審査	目次	審査項目	評価ポイント
1	事業者に関する項目	書類審査	1 「実績」について	類似業務実績について示すこと。	・類似の業務を行った実績があるか ・実績が十分であるか（自治体規模や件数など） 【提出様式】 類似業務実績調書
2			2 「統括責任者」及び「現場管理責任者」について	「統括責任者」及び「現場管理責任者」について、これまでの業務経験等を踏まえ適任であることを示すこと。	・本業務に活かすことのできる知識、ノウハウ、経験、実績等を有しているか ・契約期間中にやむを得ず現場管理責任者を変更する場合のサービスレベル維持策について提案されているか 【提出様式】 業務従事者調書（統括責任者用）、業務従事者調書（現場管理責任者用）
3	企画・技術提案に関する項目		3 「業務一覧」に対する提案について	本業務の目的を踏まえた上で、実現可能な最大限の受託範囲を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-イ 「業務一覧」に対する提案	・本市の想定する委託業務にどのくらい対応可能か 【提出様式】 委託業務の受託可否一覧
4			4 本番移行スケジュール・引継ぎ計画策定について	本番移行スケジュール、引継ぎ計画について具体的に示すとともに、本市職員が具体的に関与することが必要となる作業工程・時期を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-ア 本番移行スケジュール・引継ぎ計画策定	・無理のないスケジュールとなっているか ・マイルストーンを考慮しているか ・引継ぎにおいて市職員の負担が軽減されるような工夫がされているか
5			5 実施体制について	本市の繁忙時期を考慮した業務実施体制案及び災害発生時の業務実施体制案を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-カ 業務実施体制の構築 13 実施体制等	・業務遂行のための十分な実施体制・人数が確保され、業務従事者の配置数・欠員時のサポート体制について具体的な提案がなされているか ・教育研修体制が整備されているか ・業務マニュアルの整備や活用、維持方法について具体的に提案がされているか ・災害発生時においても必要最低限の業務が可能となっているか
6			6 フロアデザイン・レイアウトの提案について	市と事業者の業務の切り分けを考慮した上で、効率的なフロアデザイン・レイアウト案を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-オ フロアデザイン・レイアウトの提案	・効率的なフロアデザインとなっているか ・段階的な本番移行が想定されている場合、移行段階にあわせてフロアデザイン・レイアウトを変更するなど、柔軟な提案がされているか 【提出様式】 フロアデザイン・レイアウト（任意様式）
7			7 効率的な窓口案内の実現について	限られたスペースで実現可能な窓口混雑解消策について示すこと。 住民異動件数が特に多くなる繁忙期における対策を示すこと。 【仕様書関連箇所】 9 効率的な窓口案内の実現	・窓口の待ち時間の短縮が図れるような創意工夫や先進的な取組が提案されているか ・住民異動件数が多い本市の特徴を踏まえた繁忙期対策が提案されているか ・市直営では思いつかないような創意工夫や提案がされているか
8			8 サービスレベルについて	本市が想定するKPIに対する追加・修正案及び各項目に対する具体的な数値目標案を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（4）運用管理	・品質向上に向けたサービスレベルの設定に意欲があるか
9			9 フロア案内業務の実施について	らくらく窓口証明書交付サービスの運用・案内を含めた効率的な人員の配置案について示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（2）実施期間：委託業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案-イ フロア案内業務の実施	・効率的な人員配置案となっているか ・本市の繁忙時期を考慮した人員配置案となっているか
10			10 A Iチャットボットについて	A Iチャットボットの機能、特長を示すとともに、導入、運用・保守の各工程における市と事業者の役割分担について示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-エ A Iチャットボットの導入 6業務内容-（2）実施期間：委託業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案-ウ A Iチャットボットの本番稼働実施	・A Iチャットボットの機能、特長が市民サービス向上に有用か ・本市との役割分担において、市職員の負担が軽減されるような提案となっているか ・サービス提供環境、利用環境、サービス機能、サービス運用・保守の要件が満たされているか
11			11 おくやみコーナーの実施について	おくやみコーナーの趣旨を理解し、業務の円滑な遂行や市民サービスの向上に資する提案を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（2）実施期間：委託業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案-エ おくやみコーナーの実施	・おくやみコーナー予約システムは、必要な機能や望まれる機能を有しているか ・照会・回答システムは、関係室課との間でやり取りを平易にすることができる優れた提案となっているか ・死亡者の氏名、住所等を印字する申請書作成機能を備えているか ・予約をしないで来庁した遺族に対して、市役所内（出先機関を含む。）で行う手続を適正に案内するシステムを構築する場合、望まれる機能を満たしているか ・遺族が自宅で使用するためのシステムを構築する場合、望まれる機能を満たしているか ・遺族の心情に配慮したフロアデザインとなっているか ・業務量の変動に応じた人員体制は確保されているか ・予約が入っていない時間帯の活用について、有用な提案となっているか
12			12 偽装請負対策について	偽装請負対策について具体的に示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-ア 本番移行スケジュール・引継ぎ計画策定 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-オ フロアデザイン・レイアウトの提案 13 実施体制等-（5）業務遂行上の遵守事項-オ	・準備期間における職員からの引継ぎ方法について、偽装請負対策が示されているか ・実施期間における偽装請負対策が具体的に示されているか ・偽装請負と疑われるようなフロアデザイン・レイアウトになっていないか
13			13 個人情報保護について	個人情報保護のための具体的な取組みを示すこと。 【仕様書関連箇所】 14 秘密の保持及び個人情報保護	・個人情報保護について意識を高くもっているか ・個人情報等の取扱いについて具体的（例：従事者への研修、対応策等）に示されているか ・個人情報漏えい対策が適切かつ具体的であるか
14			14 追加提案について	コスト削減策の提案及び貴社の強みを活かした追加提案等を示すこと。 【仕様書関連箇所】 6業務内容-（1）準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案-キ コスト削減（契約金額の減額変更）提案	・追加提案が実現性のあるものになっているか ・提案内容の工程など具体的な記載がされているか
書類審査合計最大					

審査評価項目・配点基準表

番号	評価分類	審査	目次	審査項目	評価ポイント
15	その他（事業者の意欲、理解力等）に関する項目	プレゼンテーション審査	プレゼンテーション	本件調達の本旨に照らして、貴社が最も強みを発揮できると考える点についてプレゼンテーションすること。	・提案書との不整合はないか ・提案業者の持つ強みについて、どれくらい独自性のあるものとなっているか、また、これまでの実績等に基づき、どれくらい実現可能性の高いものとなっているか ・プレゼンテーションを行う者の説明が、的確かつわかりやすいか
16			リスク対応	本件の履行にあたり、今後生じることが想定される困難な課題、及びそれを解決するに当たり重要視するべき点について、これまでに受託したプロジェクトでの経験を踏まえて説明すること。	・業務履行に当たってのリスクをどれくらい客観的に捉えられているか ・経験及び業務遂行体制に基づき、どれくらい説得力のある説明となっているか
17			質疑応答	提案書及びプレゼンテーションに対する本市からのヒアリングに回答すること。	・提案書との不整合はないか ・質疑の受け答えは明解かつ適切か
プレゼンテーション審査合計最大					
18	参考見積価格に関する項目	価格審査	見積金額	本業務を遂行する上で必要となる費用明細を記載すること。	・本市の定義した方法による
価格審査合計最大					