

河内長野市窓口関連業務等アウトソーシング  
検討支援業務  
プロポーザル実施要領

平成 30 年 4 月

河内長野市 総合政策部 政策企画課

本要領は、河内長野市が窓口関連業務のアウトソーシングに向けて行う検討作業の支援業務の受託事業者を公募型プロポーザル方式により選定するために必要な事項を定める。

応募提案をしようとする者は、本要領及び「河内長野市窓口関連業務等アウトソーシング検討支援業務仕様書」を熟読の上、本要領に定める提案書を作成するものとする。

## 1. 業務の目的

河内長野市（以下「本市」という。）では、従前より様々な業務改革に取り組んできたが、窓口業務のアウトソーシングについては、平成28年度より窓口業務等アウトソーシング検討プロジェクトチーム（以下「窓口PT」という。）を設置し検討を進めてきた。

さらに、平成29年度に総務省の業務改革モデルプロジェクト（以下「モデルプロジェクト」という。）の採択を受け、人口減少社会における本市の規模での最適な業務改革の在り方を検討する中で、窓口業務における「住民サービスの向上」と「コストメリット」の双方を達成させるためには、窓口業務の総合化とアウトソーシングの導入が有用であると判断した。

具体的には、住民異動等を取り扱う従来の市民窓口課業務に税証明の発行やごみシールの交付等を統合した「市民総合窓口」と、健康保険や介護保険、児童手当等の福祉関係手続きを集約した「福祉総合窓口」の2つの総合窓口を設置する。

その上で、窓口関係課の業務の内、相談や判断を伴わない定型的な窓口業務とバックヤード業務をアウトソーシングする予定である。

また、窓口関係課以外の定型業務や内部管理業務についてもできる限り集約した上で上記の窓口関係課業務と一体的にアウトソーシングする予定である。

本業務は、モデルプロジェクトにおいて作成した報告書の方針に沿って、窓口PTや関係部署職員と共に具体的な業務シミュレーション等を実施することでアウトソーシング対象業務（以下「対象業務」という。）の最適化を図るなど、専門的な見地から自治体業務のアウトソーシングを効果的・効率的に進めるための支援を行うものである。

## 2. 業務の概要

### (1) 委託業務名及び数量

河内長野市窓口関連業務等アウトソーシング検討支援業務 一式

### (2) 業務の内容

「河内長野市窓口関連業務等アウトソーシング検討支援業務仕様書」（以下、「仕様書」という）のとおり。

### (3) 委託期間

契約締結日から平成30年12月28日まで

### (4) 契約金額の上限

金 10,000,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

- (5) 履行場所  
河内長野市役所

### 3. 参加資格要件

次の各号に掲げる要件の全てに該当する者は参加することができる。

- (1) 本市の入札等に係る平成30年度有資格者名簿に登録されている者  
なお、本実施要領の公表時点において登録のない者が上記を満たすためには、次のアからオの要件を満たすものとする。
- ア 次のいずれかに該当する者でないこと。
- 一 契約を締結する能力を有しない者
  - 二 破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者
  - 三 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第32条第1項各号に掲げる者
- イ 河内長野市の契約からの暴力団排除措置要綱（平成26年河内長野市要綱第47号）第3条に規定する入札等排除措置要件に該当する者でないこと。
- ウ 営業について免許、許可又は登録を要するものにあつては、当該免許、許可又は登録を受けていること。
- エ 平成30年4月1日現在において、引き続き2年以上その営業を行っていること。
- オ 国税及び市町村税を滞納していないこと。
- (2) 地方自治法施行令第167条の4に該当しない者
- (3) 河内長野市から指名停止措置等を受けていない者
- (4) 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号）第3条又は第8条第1号に違反した場合、同法に基づく処分が明らかになった日から3箇月を経過している者
- (5) 近畿府県外において談合の容疑により会社の代表者、役員又は使用人が逮捕され、又は逮捕を経ないで公訴を提訴されたことが明らかになった場合、その日から3箇月を経過している者
- (6) 河内長野市建設工事等暴力団対策措置要綱（平成23年河内長野市要綱第34号）第3条に規定する入札等除外措置要件に該当しない者
- (7) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされていない者（更生計画を認可された者を含む。）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ない者（再生計画を認可された者を含む。）
- (8) 会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第87号）第64条による改正前の商法（明治32年法律第48号）第381条第1項（会

社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第107条の規定によりなお従前の例によることとされる場合を含む。)の規定による会社の整理の開始を命じられていない者

- (9) 平成20年4月以降に、自治体、その他公共団体等において、下記業務のいずれか3つ以上の受託運用実績があり、この公告の日までに適正に契約を履行(契約満了)した実績を複数有すること。ただし、現在履行中のものについては、通算の実績に含めて差支えないものとする。なお、労働者派遣契約は実績に含めない。

- ア 住民基本台帳関係の事務、窓口業務等
- イ 国民健康保険や後期高齢者医療関係の事務、窓口業務等
- ウ 介護保険関係の事務、窓口業務等
- エ 子育て関係の事務、窓口業務等
- オ 内部管理業務(人事給与、福利厚生事務等)
- カ 総務事務業務
- キ 特定個人情報を取り扱う業務(マイナンバーカード交付等業務)

- (10) 個人情報の保護等に関して、次の認定等を受けていること。

- ア プライバシーマーク付与認定(一般財団法人日本情報経済社会推進協会)
- イ ISMS/ISO27001 適合性評価制度の認証

#### 4. プロポーザル実施スケジュール

プロポーザル選考スケジュールは下記のとおりとする。

(1) 実施要領の交付	平成30年4月18日(水)
(2) 参加表明書の受付	平成30年4月19日(木)午前9時から 5月18日(金)午後5時30分まで
(3) 質問書の受付	平成30年4月19日(木)午前9時から 5月7日(月)午後5時30分まで
(4) 質問書に対する回答(予定)	平成30年5月11日(金)
(5) 企画提案書の受付	平成30年5月11日(金)午前9時から 5月25日(金)午後5時30分まで
(6) ヒアリング(概要説明含む)	平成30年5月31日(木) (予定) <別途通知します>
(7) 候補者選定日	平成30年6月初旬頃
(8) 業務委託に係る協議	平成30年6月中旬
(9) 業務委託に係る契約	平成30年6月下旬(予定)
(10) 業務委託に係る運用開始	平成30年7月上旬(予定)

## 5. プロポーザルの内容

### (1) 実施要領の交付に関する事項

#### ① 交付方法

実施要領の交付は、河内長野市ホームページ上で行う。

(実施要領及び各種申請書類は、河内長野市ホームページからダウンロード可。)

#### <事務局>

河内長野市役所 3階 総合政策部政策企画課

住所 (〒586-8501) 大阪府河内長野市原町一丁目1番1号

電話番号 0721-53-1111

メールアドレス：[kikaku@city.kawachinagano.lg.jp](mailto:kikaku@city.kawachinagano.lg.jp)

#### <市ホームページ>

URL：<http://www.city.kawachinagano.lg.jp/kakuka/sougouseisaku/kikakuseisaku/index.html>

#### ② 交付日

平成30年4月18日(水)

### (2) 参加表明書に関する事項

#### ① 提出方法

- ・事務局に持参又は郵送(書留郵便に限る)するものとする。持参の場合、河内長野市役所の閉庁日を除く、各日午前9時から午後5時30分までに提出すること。

#### ② 提出書類

- ・プロポーザル参加表明書(様式第1号)
- ・会社概要書(様式第2号)
- ・実績報告書(様式第3号)
- ・添付書類 ※参加資格要件において、本市の入札等に係る平成30年度有資格者名簿に登録の無い者のみ
- ・法人の現在事項全部証明書は履歴事項全部証明書(3月以内に交付されたもの)
- ・定款、寄付行為
- ・国税の納税証明書(その3の3)、及び市町村税の未納がないことの証明書
- ・印鑑証明書

#### ③ 受付期間

平成30年4月18日(水) 午前9時～平成30年5月18日(金) 午後5時30分

※郵送の場合、平成30年5月18日必着。

#### ④ 提出部数

原本1部、写し2部の計3部

### **(3) 質問書の提出に関する事項**

#### **①提出方法**

- ・企画提案書の作成・提出にあたり質疑等がある場合は、事務局あて電子メールで送信することとする。なお、電子メール以外での質問は受け付けない。

#### **②質問書の様式**

- ・様式は自由とするが、電子メールの表題は「河内長野市窓口関連業務等アウトソーシング検討支援業務」プロポーザルに関する質問」とすること。(送信データの容量は3MB以内)

必ず業者名、及び担当者の氏名、連絡先を記入すること。

#### **③受付期間**

平成30年4月19日(木)午前9時から5月7日(月)午後5時30分まで

### **(4) 質問書に対する回答に関する事項**

#### **①回答方法**

- ・事務局は、提出された質問事項を全て取りまとめて、河内長野市ホームページ上に回答を公表する。
- ・なお、質問に対する回答は、本要領の追加または修正とみなす。

#### **②回答(予定)**

平成30年5月11日(金)

### **(5) 企画提案書の提出に関する事項**

#### **①提案を求める内容**

- ・自治体、その他公共団体での業務受託運用実績について
- ・仕様書に定める業務内容の各項目における具体的な取組内容について
- ・実施体制と業務スケジュールについて
- ・個人情報の取扱いについて
- ・本業務に関連する業務の独自提案について

#### **②提出方法**

- ・参加表明書を提出した者のみが企画提案書を提出することができる。
- ・事務局に持参又は郵送(書留郵便に限る)するものとする。  
持参の場合、河内長野市役所の閉庁日を除く、各日午前9時から午後5時30分までに提出すること。
- ・期限までに提出されなかった場合、参加する意思がないものとして辞退したものとみなす。
- ・辞退をした場合にあってもその後辞退したことによる不利益は生じない。

### ③提出書類

- ・プロポーザル企画提案書（様式第4号）
- ・業務スケジュール（任意様式）
- ・業務実施体制（様式第5号）
- ・見積書（様式第6号）

### ④受付期間

平成30年5月11日（金）午前9時から5月25日（金）午後5時30分まで  
※郵送の場合、平成30年5月25日必着。

### ⑤提出部数

- ・上記の書類を順番にA4ファイルに綴じて、ファイルの表紙及び背表紙に参加事業者名を記載したもの10部（原本1部、写し9部）を提出すること。

### ⑥企画提案書作成上の留意事項

- ・用紙サイズは、A4版縦とし、横書きとすること。
- ・文字サイズは、11ポイント以上で作成し、ページ番号を記入すること。
- ・両面印刷で20ページ以内（表紙はページ数に含めない）とすること。なお、イメージ図などでA3版を挿入する際は2ページとみなす。
- ・提案内容は、すべて事業者自ら実現できる範囲内のものとし、できるだけ具体的に記載すること。
- ・企画提案書は「企画提案書の審査基準」＜別紙1＞の審査基準項目の順に提案内容を記載し、審査基準に対する提案箇所を明確にすること。

## （6）候補者の選定に関する事項

### ①審査会

- ・優先交渉権者の選定は、河内長野市窓口関連業務等アウトソーシング検討支援業務プロポーザル審査委員会（以下、「審査委員会」という。）が行う。

### ②選定方法

- ・審査委員会は、企画提案書提出者を対象に企画提案書及びヒアリングに基づき、「企画提案書の審査基準」＜別紙1＞のとおり採点を行い、最低評価点（60点）を上回る者の中から評価点の高いものから順に、最優秀提案者1者、次点提案者1者を選定する。なお、同点の場合は、＜別紙1＞の評価項目「1. 自治体、その他公益団体での業務受託運用実績」の得点の高いものを、さらに同点の場合は、「3. 独自視点による提案」の得点の高いものを最優秀提案者とする。ただし企画提案書提出者が1者の場合は最優秀提案者1者のみの選定となる。
- ・参加申込者が5者以上の場合、第1次審査（書類審査）を実施する。  
ア 第1次審査は事務局で書類審査を行い、審査委員会において承認のうえ、第1次審査通過団体を選定する。

イ 第1次審査通過団体は、概ね5者を選定する。ただし、同等評価の提出者が5者を超えて存在する場合はこの限りではない。

ウ 第1次審査の結果の連絡は、平成30年5月28日（月）以降、ヒアリング開催日までに参加表明書に記載された所在地に文書で通知する。

### ③ヒアリングについて

- ・事務局は、電子メールにてヒアリングへの参加の可否を通知する。
- ・審査委員会は、事前に提出した企画提案書に基づき、下記の通りヒアリングを実施する。

	留意事項
開催日及び場所	平成30年5月31日（木）（予定）＜別途通知します＞ 河内長野市役所内会議室を予定
時間	30分以内
内容	提出した企画提案書の概要説明（15分以内） 企画提案書に対する質疑応答（約15分）
出席者	3名以内
出席者の条件	優先交渉権者となった場合に、本業務の責任者及び担当者となる予定の者を必ず含むこと。
使用機器等	概要説明にスライド、パワーポイント等使用する場合は、事前に報告するとともに、使用するパソコン、プロジェクター等の機器は各参加者で用意し、当日持参する事。なお、スクリーンは本市で用意する。

### <辞退する場合>

- ・ヒアリングの実施までに参加者の都合により辞退する場合には、書面により（任意様式）記名押印の上、事務局へ持参又は郵送することとする。
- ・ただし、辞退した場合であっても、その後辞退したことによる不利益は生じない。

### ④審査結果の通知

- ・選考結果は採否に関わらず、平成30年6月上旬（予定）に文書で通知する。なお、審査結果は、最優秀提案者（優先交渉権者）の企業名及び採点結果、次点者の採点結果を、平成30年6月中旬（予定）以降に河内長野市ホームページに掲載する。

## 6. 契約に関する事項

### ①契約の締結

- ・河内長野市は、選定で最優秀提案者となった者と業務内容及び委託金額について協議し、協議が整った場合は、その協議内容に基づき河内長野市窓口関連業務の



アウトソーシング検討支援業務の随意契約を行う。

ただし、最優秀提案者と協議が整わない等の理由で契約が不調となった場合は、次点者を交渉権者として協議を行う。

## ②契約者

河内長野市

## ③契約保証金

河内長野市契約事務規則（平成8年河内長野市規則第7号）第44条の規定による。

## 7. 参加者の欠格に関する事項

- ・参加者は、以下のいずれかの事項に該当した場合は、失格又は無効とする。
  - (1) 提出期限を過ぎて提出書類が提出された場合
  - (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合
  - (3) 提出書類に不備がある場合（軽微な場合を除く）
  - (4) 審査の公平性に影響を与える行為があった場合
  - (5) 実施要領に違反すると認められる場合
  - (6) その他、指示した事項に違反した場合

## 8. その他

- ・本プロポーザル選考に参加する費用は、全て参加者の負担とする。
- ・企画提案書等の提出後の修正等は認めない。ただし、明らかな誤りに基づく変更又は修正についてはこの限りではない。
- ・本市が本プロポーザル選考に関する報告、公表等のために必要な場合は、参加者の承諾を得ずに企画提案書等の内容を無償で使用できるものとする。
- ・企画提案書等は返却しない。なお、提出された書類は選定以外の用途には使用しない。
- ・企画提案書等は原則として公開しない。ただし、本プロポーザル選考に係る情報公開請求があった場合は、企画提案書等を公開する場合がある。
- ・提出書類の内容に含まれる著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている事業手法、維持管理手法等を用いた結果生じた事象に係る責任は、すべて参加者が負う。
- ・本プロポーザルに対し、2以上の提案はできないものとする。
- ・見積金額は契約金額を保証するものでなく、本業務に係る費用の見込み額とする。
- ・本プロポーザルは、本業務に対する優れた考え方を有する設計者を選定するものであり、企画提案書の提案内容が実際の事業内容にそのまま採用されるものではない。