

市民課及び庁内案内業務に関する提案募集 募 集 要 領

本市では、市民課及び庁内案内業務に、民間事業者のアイデアやノウハウ等を活用することにより、さらなる市民サービスの向上を図るために、この要領に定めるところにより広く提案を募集し、最も適切なものを本業務の委託先として決定することとします。

また、本市では、民間の創意工夫や活力をより一層活用し、市民へのサービスの向上を図ることをめざして、提案型公共サービス実施制度(※1)を導入しております。

このたびの市民課及び庁内案内業務に関する提案募集では、当制度の考え方に基づく事業として募集を行い、民間からの提案を最大限に活用することとしています。

※1 提案型公共サービス実施制度

民間事業者などが創意工夫を發揮しつつ公共サービスが提供できるよう、公共サービスを実施するうえでの作業手順や方法を細かく指定するのではなく、市が求めるサービスの水準や民間事業者などが満たすべき業務の水準を示し、サービス実現の過程や作業は民間事業者などの創意工夫を最大限に活用しながら委託等の手法によって行うことです。一般的な外部委託では、市から詳細な業務仕様を提示し、民間事業者など業務受託者は、市から示された仕様の通りに業務を完成させますが、提案型公共サービス実施制度では、詳細な業務仕様は示さず、民間の観点から仕事のやり方も含めて提案を受け、実施するものです。

1 業務名

市民課及び庁内案内業務

2 業務履行期間

令和2年10月1日から令和5年9月30日まで

(令和2年2月下旬に審査結果を通知します。受託事業者の責任で、委託開始に向けた万全な準備を行い、令和2年10月1日から業務の委託を開始します。)

3 提案者の資格

事業提案を提出していただける民間事業者等は下記の(1)～(10)の要件を満たす団体とします。

- (1) 株式会社、一般又は公益財団法人、一般又は公益社団法人等、法人格を有する団体であること。なお、複数の団体が共同で事業提案を提出することも可能です。
- (2) 提案型公共サービス実施制度の趣旨を理解し、対象業務を受託して実施する意欲のある団体であること。
- (3) 証明書発行(申請受付から交付)業務、住民異動届出受付・入力業務、戸籍届出受付業務について、令和元年12月末時点で計3年以上の業務実績を有する団体であって、規模や人員体制などからこれらの業務を実施することが可能な団体で

あること。

- (4) 八尾市財務規則第98条の入札参加資格を備えていること。
- (5) 市民税・府民税の特別徴収を実施していること、又は次年度からの特別徴収の開始を誓約していること。
- (6) 会社更生法（平成14年法律第154号）及び民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく申立てがなされていない者であること。
- (7) 地方自治法施行令第167条の4の規定に抵触しないこと。
- (8) 申込時現在において八尾市入札参加停止要綱に基づく入札参加停止措置及び八尾市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等排除措置を受けていないこと。
- (9) 八尾市暴力団排除条例（平成25年八尾市条例第20号）第2条第2号に規定する暴力団員又は同条第3号に規定する暴力団密接関係者でないこと。
- (10) 別紙「業務履行に当たっての基本的な考え方」を十分に理解の上、遵守できること。

4 募集する提案

コストやサービスの質の面から市が実施するよりも事業目的の達成に効果が得られるものであるとともに、市民サービスの向上に寄与する提案で、提案者が事業の主体となることを前提にした提案を募集します。また、業務の目的を達成するため、提案者の新たな創意・工夫やアイデアを取り入れた提案をお待ちしています。

- 【留意事項】
- ①当業務は令和2年10月から令和5年9月までの複数年事業とし、経費については、提案上限額 539,550,000 円（消費税及び地方消費税を含む）の範囲内とし、また令和2年度の支払い限度額は、89,925,000 円（消費税及び地方消費税を含む）の範囲内とします。
 - ②本提案募集は、令和2年度予算及び本業務に関する債務負担行為の議決前の準備行為として実施するものです。そのため、市議会において予算案の否決等があった場合は、実施の効力を失う場合がありますが、このことにより事業受託候補者に損害が生じた場合に、市はその損害について一切の負担を負わないものとします。
 - ③業務を実施するために必要最小限の事務機器（複写機、ファックス、端末等）は、原則、委託者が無償で貸与する。
 - ④業務を実施するために、委託者は次に掲げる物品を無償で貸与する。
 - ・証明書など作成用紙
 - ・窓口備付の証明書・届出用紙、筆記用具等
 - ・窓口業務を行うためのコピー用紙
 - ⑤業務を実施するために必要な光熱水費は、委託者の負担とする。
 - ⑥業務において使用する電話機、電話回線は委託者が用意し、業務の遂行にかかる電話料金は委託者が負担する。（受託者の事業所との通信機器ならびに費用は受託者の負担とすること。）

5 提案の方法

(1) 参加申込書及び事業等に対する質問について

①参加申込書の提出について

当提案募集に参加する場合は、第1号様式「参加申込書」、第1号様式別紙1「提案者団体調書」、及び添付書類を期日までに市民課へ持参又は郵送により提出してください。(共同提案の場合は、第1号様式別紙2「共同提案構成団体表」もご提出ください。)

なお、持参される場合はあらかじめ電話にてご連絡をお願いいたします。

②事業に対する質問について

令和2年1月23日(木)開催の執務室視察会において、質疑応答の時間を設けます。なお、当日の質問及び回答の内容につきましては、全事業者に電子メールにて送付します。

【参加申込書の締切り】 令和2年2月4日(火)午後5時(必着)
(必要書類に不備がある場合や必要書類が整っていない場合は受付できません。)

【提出先】

八尾市人権文化ふれあい部市民課
〒581-0003 八尾市本町一丁目1番1号
電話：072-924-3864
F a x : 072-924-0220
メール：simin@city.yao.osaka.jp

(2) 事業提案書及び提案概要書、見積書の提出について

事業提案にあたっては、対象業務の情報開示シートを参考として、第2-1号様式「事業提案書」及び第2-2号様式「提案概要書」を期日までに市民課へ持参又は郵送により提出してください。持参される場合はあらかじめ電話にてご連絡をお願いします。

なお、提案概要書は、事業者の決定後、本市の情報公開室へ配架します。

【事業提案書・提案概要書・見積書の締切り】
令和2年2月14日(金) 正午(必着)

- 【留意事項】**
- ①事業提案書については、指定の様式(第2-1号様式)を表紙に使用し作成してください。提案内容1から5については、A4・縦使用、表紙を除くページ総数20ページ以内であれば、様式は自由とします。
 - ②提案概要書(第2-2号様式)については、A4・縦使用であれば、様式は自由とします。

- ③指定様式のファイル（Word）については、ホームページからダウンロードしてください。
- ④見積書の様式は自由としますが、代表者印（使用印鑑届を提出している場合は使用印）を必ず押印してください。
- ⑤事業提案書等の提出にあたっては、事業提案書、提案概要書及び見積書の原本（社名及び使用印の押印があるもの）1部、副本14部を作成し、ご提出ください。

6 提出された提案の取扱い

提出された事業提案書等は次のとおり取り扱います。あらかじめご留意ください。

- (1) 提出された事業提案書等については、八尾市情報公開条例（平成7年八尾市条例第9号）の対象となります。
- (2) 提案の記載内容等について、後日お伺いする場合があります。
- (3) 当業務に関する提案募集は、提案者が提出した提案に基づき、提案者自らが業務を実施することを前提とします。

7 対象業務に係る情報開示シート

「現状の事務処理に係る情報開示シート」として事業内容や人員、経費、今回の提案募集における提案対象となる作業の範囲等の情報をまとめていますので、提案の際に参考としてご活用ください。

特に、情報開示シート中「15. 担当課が求める業務の水準や目標等」には、業務担当課が業務実施上必要と考える内容を記載していますので、これらを踏まえご提案ください。

8 執務室視察会の開催

現執務室を視察いただき、業務の提案事項の参考にしていただくための執務室視察会を下記の日程で設けます。希望される場合は、第3号様式「執務室視察会参加申し込み票」を期日までに電子メールにて市民課へ提出してください。なお、会場の都合上、各事業者2名までのご参加をお願いします。また、参加事業者には「執務室レイアウト図」、「業務手順書」をお渡しするとともに質疑応答の時間を設けます。

【申込票の締切り】 令和2年1月22日（水）午後5時（必着）

【執務室視察会】 令和2年1月23日（木）午後6時～7時

於：市役所1階市民課及び総合案内（八尾市本町1-1-1）

※なお、執務室視察会は希望者のみに合同で行います。

9 審査方法

事業者選定の審査は、「市民課及び庁内案内業務の委託に係る事業者選定委員会」が行います。審査にあたっては、審査基準に基づいて提案の内容を審査し、それぞれの業務について事業受託候補者及び次点提案者を決定します。なお、選定委員会の会議は非公開とし、審査内容に係る質問や異議は一切受け付けません。

(1) 一次審査・・・書類審査

提案された内容について、下記「10審査基準」に基づき点数化します。

なお、提案者が3者を超える場合は、一次審査により上位3者までが二次審査への参加が可能となります。

ただし、次のいずれかに該当する場合は二次審査への参加ができません。

- ① 一次審査の獲得点数が合計点数の60%未満の場合
- ② 事業提案書（第2-1号様式）の提案内容の「3. 事業実施の体制」の獲得点数が当該項目の合計点数の60%未満の場合
- ③ 事業提案書（第2-1号様式）の提案内容の評価項目が全て網羅されていない場合

書類審査による結果が確定次第、すみやかに各事業者に対し電子メールにて連絡します。

(2) 二次審査・・・面接（プレゼンテーション）審査

一次審査の結果をふまえ、面接（プレゼンテーション）審査を実施します。

面接（プレゼンテーション）審査は、面接（プレゼンテーション）の内容及び質疑応答ならびに「選定委員会」における議論の結果に基づき行います。

面接審査の獲得点数が合計点数の65%以上の者で、あらかじめ事業提案書等と共に提出された見積書の金額から算出した価格点を加点し、それらの合計点で最も優れた提案者を事業受託候補者として選定します。

結果につきましては、電子メールにて連絡します。

なお、面接（プレゼンテーション）には、パワーポイントの使用も可能としますが、本市が準備するものは、プロジェクターとスクリーンのみで、その他必要なものおよびセッティングについては各自でご用意等をお願いします。

パワーポイントにおいて資料作成を行う場合は、提案内容にそった補足的なものとし、新たな提案内容や提出内容から大きく変更する内容のものは認められませんのでご注意ください。

【面接（プレゼンテーション）審査の日程】令和2年3月6日（金）

10 審査基準

次の事項について審査します。

- ① 提案内容や作業スケジュールが現実的であるか。
- ② 契約期間内における業務の質的向上の方策等について具体的な提案が記載されているか。
- ③ 官民の役割分担は適切か。
- ④ 対象業務の実施にかかる専門的な知識・ノウハウを保有し、提案内容において工夫・独自性が見られるか。
- ⑤ 窓口業務の迅速化や親切・丁寧な対応等による市民サービスの向上や、市内の雇用創出等の効果が期待できるか。
- ⑥ 人員配置、体制、労務管理、指揮命令が適切か。
- ⑦ 業務を円滑かつ安定的に実施できる体制が提案されているか。
- ⑧ サービス水準について、具体的に記載されているか。
- ⑨ 公金の適正管理や個人情報の厳格な管理、適切な運用について記載されているか。
- ⑩ トラブル発生について、未然防止と対策がとられているか。

応募者が1者の場合も、上記の審査基準に照らして「選定委員会」において総合的に評価を行います。評価の結果、業務を委託することが適正であると認められる場合、事業受託候補者として選定することとします。

11 審査結果の通知

(1) 一次審査の結果

全事業者に対して、一次審査の結果を通知します。

(2) 二次審査の結果

「選定委員会」での審査の上、諸手続き終了後、令和2年3月中旬～下旬頃に二次審査に参加いただいた全事業者へ通知します。また、事業受託候補者が何らかの理由により辞退または失格になった場合は、次点提案者に対し連絡します。

なお、審査内容、結果についての異議は受け付けません。また審査結果は、事業受託候補者を選定するものであって、契約については、令和2年度予算が成立後に締結となります。

12 事業の実施

審査結果の通知後、市民課より別途連絡します。原則として提案いただいた事業内容を実施していただきますが、担当課との協議により修正する場合があります。

13 その他

(1) 失格事項について

次のいずれかに該当する場合は、失格とします。

- ・ 提出方法、提出先及び提出期限に適合しないもの
- ・ 提出書類に虚偽の記載があった場合
- ・ 記載すべき内容の全部又は一部が記載されていないもの
- ・ 選定後、契約締結までに、八尾市入札参加停止要綱に基づく入札参加停止措置及び八尾市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等排除措置を受けた場合
- ・ 八尾市暴力団排除条例（平成25年八尾市条例第20号）第2条第2号に規定する暴力団員又は同条第3号に規定する暴力団密接関係者であることが判明した場合

(2) 契約締結について

- ①本業務に関する契約形態は、業務委託契約とします。
- ②契約保証金については、八尾市財務規則第120条に基づき納付を求めるとし、契約保証金の額、保証金額又は保険金額は、契約金額の10分の1以上とする。（契約保証金に代わる担保となる本市が認めた有価証券等でも可）
- ③業務の履行に当たっては、第三者に再委託してはならないものとします。ただし、委託業務全体に大きな影響を及ぼさない一部の業務について、あらかじめ本市の書面による承諾を得たときはこの限りではありません。また、情報の管理については、契約と同等の水準を確保することとします。
- ④ 上記の失格事項に該当した場合は、契約締結を行いません。

(3) 契約不履行等による業務の引継ぎについて

①業務履行期間開始前の引継ぎ

業務履行期間の始期から支障なく業務が実施できるよう、契約締結後、遅滞なく業務引継ぎに着手するものとします。なお、引継ぎに係る必要な経費については、提案者の負担とします。

②業務履行期間中の引継ぎ

契約解除やその他の事情により、本市が業務を継続することが困難であると判断した場合は、契約期間中、本市が指定する者に対し、業務が継続して支障なく遂行できるよう円滑に業務の引継ぎを行うこととします。

③業務履行期間満了時の引継ぎ

業務履行期間満了後、次期受託事業者に業務を引き継ぐ際には、円滑な引継ぎに協力するとともに、市民の不利益にならないよう、お互いに適正な引継ぎに努めることとします。

(4) その他留意事項

- ①事業提案書等作成のために生じた諸費用は、全て提案者の負担とします。
- ②提出物は、返却しないものとし、また、当業務に係る提案募集の審査以外には使用しないこととします。

③その他必要な事項は、選定委員会の審議を経て決定するものとします。

14 問合せ先

八尾市人権文化ふれあい部市民課

〒581-0003 八尾市本町一丁目1番1号

電話：072-924-3864 メール：simin@city.yao.osaka.jp

(1) コンプライアンスの徹底

受託事業者は、業務に関連する関係法令通知などを遵守し、業務を適切に行うこと。

(2) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、信用を失墜する行為を行ってはならない。

(3) 公金の適正管理

公金である現金の取り扱いについては、厳正かつ適正に取り扱うよう徹底すること。

なお、契約期間中、窓口で発生する手数料の収納について、現金での直接収納以外の方法（例：キャッシュレス決済等）の導入に至った場合は、これに対応すること。

歳入の徴収または収納業務を行うにあたっては、複数の従事者でチェックを行うなど、適正な業務執行体制を確立すること。

月次集計については、業務履行場所における責任者を管理する者（例えば、本社の事業責任者など）による点検精査を行うなど、継続的に適正運用の確認を行うこと。

(4) 守秘義務

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らし、または盗用してはならず、その職を退いた後も同様とする。

(5) 個人情報の管理徹底

受託事業者は、公共の業務に携わる重要性および特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱う重要性を十分に認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」、「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（平成25年法律第27号）」および「八尾市個人情報保護条例（平成10年八尾市条例第15号）」を遵守するとともに、情報の厳格な管理および適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。

(6) 資料などの適正な保管

本市から提供を受けた業務に関する資料および帳票類等は、個人情報を含むものが多数あるため、適切かつ厳重に保管すること。

(7) 資料の複製などの禁止

本市が提供する一切のデータ、資料などについては、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・執務場所からの持ち出し、複写および複製をしてはならない。

(8) 業務マニュアルの作成と本市への提出

受託事業者は、業務に必要な業務設計を適切に行えるよう、業務の内容を十分に把握した上で、業務に必要な業務マニュアル等を作成し本市へ提出し、了承を得るものとする。また、法改正や制度改正、組織変更等により、業務の内容に変更があった場合でも、市が提供する資料等に応じて、適宜、適切に業務マニュアルを見直し、内容の修正を行い、本市へ提出し、了承を得るものとする。

(9) 指揮命令系統の確立

受託事業者は、作業内容を十分に把握し、業務の完成形を市へ納品するという請負契約の趣旨を十分認識した上で、受託事業者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

(10) 危機管理

受託事業者の責任において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。また、さまざまな事故、災害などの緊急事態発生により、業務の遂行に支障をきたすことがないように、緊急時の代替対応体制を整備すること。また、緊急事態が発生した場合は、ただちに担当課へ報告すること。

(11) 従事者の身だしなみ

受託事業者は業務を遂行するにあたり、市民の信頼を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受託事業者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、業務従事中、必ず着用すること。

(12) 従事者への配慮など

受託事業者は、従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。