

伊賀市窓口業務等委託  
公募型プロポーザル実施要領

2022（令和4）年10月

伊賀市

## 1 業務概要

### (1) 目的

伊賀市における窓口業務等について、最新の知識及び豊富な経験を有する民間事業者に委託することにより、円滑且つ効率的に業務執行でき、業務の標準化とサービス品質を維持するなど、市民サービスの水準を向上させる。

### (2) 名称

伊賀市窓口業務等委託

### (3) 履行場所

三重県伊賀市四十九町3184番地  
伊賀市役所における市が指示するスペース

### (4) 業務内容

別紙「伊賀市窓口業務等委託仕様書」のとおり

### (5) 履行期間

契約締結日から2026（令和8）年3月31日まで  
ただし、前号に掲げる仕様書第3項に関する委託業務の開始は令和5年4月1日からとする。

### (6) 参考図書

- ・庁舎平面図  
(伊賀市ホームページ URL : <https://www.city.iga.lg.jp/0000003425.html>)
  - ・各種証明書交付及び戸籍届出処理実績（平成31年度から令和3年度分）
  - ・伊賀市デジタルトランスフォーメーション（DX）実行計画
- ※伊賀市ホームページにて公開

## 2 プロポーザルの実施方式

公募型プロポーザル方式

## 3 提案限度額

委託料の上限は、164,615,000円（消費税額及び地方消費税額を含む。）とする。

## 4 参加資格

公告日現在、次に掲げる資格要件のすべてを満たす者とする。ただし、参加資格確認後であっても、契約までの期間中に要件に該当しないことが明らかになった場合は欠格とする。

- (1) 伊賀市プロポーザル方式実施要綱（平成25年伊賀市告示第176号）第5条各号の要件を満たす者であること。ただし、同条第1号に規定の伊賀市契約規則（令和4年伊賀市規則第29号）第15条に規定する入札参加資格者名簿への登録については、業種が「事務事業委託—公共サービス業務」の者とする。

- (2) 国内の市区町村において、同種業務（仕様書第3項第1号から第10号に規定する業務であって、仕様書第9項第2号（オ）、同項第3号（オ）及び同項第8号（ウ）を除く。）の履行実績（契約期間中を含む。）があること。
- (3) 個人情報に関する取組みとして、プライバシーマーク又はISO/IEC27001を取得していること。
- (4) 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2条第2号に規定する暴力団でないこと。また、役員等が暴力団員でないこと、及び暴力団員が経営に事実上参加していないこと。

## 5 応募方法について

本件プロポーザルへの参加を希望する事業者は、次のとおり参加資格確認申請書等を提出するものとする。

- (1) 受付期間 2022（令和4）年10月19日（水）から2022（令和4）年11月1日（火）まで  
  - ※午前9時から午後5時まで（閉庁日及び正午から午後1時までを除く。）
- (2) 受付場所 伊賀市役所人権生活環境部住民課  
伊賀市四十九町3184番地
- (3) 提出方法 持参又は郵送（郵送の場合は11月1日（火）午後5時までに必着）  
  - ※上記受付時間外に提出された書類は一切受理しない。
- (4) 提出部数 原本1部
- (5) 提出書類
  - ①プロポーザル参加資格確認申請書（様式第1号）
  - ②応募者概要書（様式第2号）  
    - ※プライバシーマーク又はISO/IEC27001の取得を証する認定書の写しを添付すること。
  - ③履行実績書（様式第3号）  
    - ※業務内容確認のため、業務内容等が記載されている仕様書等の一部（写）及び履行実績（現在契約中の業務については契約を締結したことを証する書類（写）を添付すること。
  - ④誓約書（様式第4号）
  - ⑤定款又はこれに相当する書類
  - ⑥決算書類（貸借対照表、資金収支計算書、事業活動計算書等）過去3年分
  - ⑦納税証明書（以下の（ア）～（エ）から該当するもの）  
    - ※第8項に記載の企画提案書等の提出期限（12月5日）から起算して6箇月以内に発行されたものに限る。
  - （ア）伊賀市内に本店を有する事業者  
    - ・すべての市税〔未納税額のない納税証明書〕 =伊賀市収税課発行
  - （イ）伊賀市内に支店、営業所、出張所等を有する事業者

- ・すべての市税〔未納税額のない納税証明書〕 二伊賀市収税課発行
  - ・消費税及び地方消費税〔未納税額のない納税証明書その3〕  
二所管税務署発行
- (ウ) 三重県内に本店、支店、営業所、出張所等を有する事業者
- ・すべての県税〔未納税額のない納税確認書〕 二所管県税事務所発行
  - ・消費税及び地方消費税〔未納税額のない納税証明書その3〕  
二所管税務署発行
- (エ) その他の事業者
- ・法人税、消費税及び地方消費税  
〔未納税額のない納税証明書その3の3〕 二所管税務署発行
- (6) 仕様書等の閲覧 2022（令和4）年10月19日（水）から2022（令和4）年11月1日（火）まで市ホームページに掲載する。
- (7) 質問票の受付及び回答
- ①受付期間 2022（令和4）年10月19日（水）から2022（令和4）年11月2日（水）まで  
※午前9時から午後5時まで（閉庁日及び正午から午後1時までを除く。）
  - ②受付場所 伊賀市役所人権生活環境部住民課  
伊賀市四十九町3184番地  
電話：0595-22-9645  
電子メール：juumin@city.iga.lg.jp
  - ③提出方法 質問票（様式第5号）により上記メールアドレスに送信し、その旨を電話にて連絡することとする。電話及び直接来庁による質問には応じない。  
※事業実施上必要と認められるものについてのみ回答し、意見の表明と解されるものについては回答しない。
  - ④回答方法 2022（令和4）年11月14日（月）から2022（令和4）年12月5日（月）まで、伊賀市ホームページに掲載することとし、個別回答は行わない。

## 7 参加資格の確認

### (1) 参加者の決定

第5項第5号に記載の提出書類の内容について確認し、参加資格の有無について決定する。

### (2) 参加資格の有無の通知

参加資格の有無について、プロポーザル参加資格確認結果通知書（様式第6号）により申請者に対し、2022（令和4）年11月11日（金）までに通知する。

(3) 参加資格に関する不服申立て

資格が無いと通知された者は、伊賀市入札及び契約に関する苦情処理事務取扱要領（平成19年伊賀市告示第256号）第4条に規定する苦情申立書により否認理由の説明を求めることができる。

①提出期限 前号の通知を受けた日から起算して5日以内

※午前9時から午後5時まで（閉庁日及び正午から午後1時までを除く。）

②提出場所 伊賀市役所人権生活環境部住民課

伊賀市四十九町3184番地

③提出方法 直接持参とし、郵送等は認めない。

8 企画提案書等について

(1) 提出期間 2022（令和4）年11月14日（月）から2022（令和4）年12月5日（月）まで

※午前9時から午後5時まで（閉庁日及び正午から午後1時までを除く。）

(2) 提出場所 伊賀市役所人権生活環境部住民課

伊賀市四十九町3184番地

(3) 提出方法 持参又は郵送（郵送の場合は12月5日（月）午後5時までに必着）

(4) 提出書類 ①企画提案書（様式第7号）

②プレゼン資料（様式第8号・第8号（1）～（8））

③提案見積書（積算内訳書含む）（様式第9号）

(5) 提出様式 別添「伊賀市窓口業務等委託公募型プロポーザル様式集」参照

(6) 提出部数 原本【様式第7号、様式第8号・第8号（1）～（8）、様式第9号】 1部

副本（プレゼン資料）【様式第8号・第8号（1）～（8）、様式第9号】 7部

※副本への添付資料（様式第8号（1）を証する契約書の写し等）及び様式第9号の提案者に関する記載箇所については、提案者名（法人名）が容易に特定できないよう、マスキング等を必ず行うこと。

9 留意事項

(1) 参加申請書等及び企画提案書等の提出期限後における注意事項

①書類の追加、修正及び再提出には原則応じることができない。

②提出書類に虚偽の内容が認められた場合は、失格とする。

③提出書類は、理由のいかんに関わらず返却はしない。

④辞退する場合は「企画提案応募辞退届（様式第10号）」を提出すること。

⑤市が必要であると判断した場合は、提案内容等について、個別に聞き取りを行う場合がある。

⑥提出された参加申請書等については、市が提示した資格条件を満たしているかを確認するものであり、その細部まで法令等に基づく承認を行うものではない。  
また、事業の実施に当たって許認可等が必要な場合は、事業者自ら関係機関から許認可を得る必要があり、市はこれらの補償は行わない。

(2) 費用負担

応募者が本参加申請書等の作成及び企画提案書等に要した費用は、すべて提案者側の負担とする。

(3) 参加申請書等又は企画提案書等が、次のいずれかに該当する場合は無効となることがある。

- ①提出方法、提出先又は提出期限に適合しないもの
- ②指定する作成様式及び記載上の注意事項に示された条件に適合しないもの
- ③記載すべき事項以外の内容が記載されているもの
- ④虚偽の内容が記載されているもの
- ⑤「3 提案限度額」を超える見積金額で積算されているもの
- ⑥「様式第8号・第8号(1)～(8)」の記載内容において提案者名(法人名)が安易に推測できるもの

10 プレゼンテーション及びヒアリング審査の実施(非公開)

- (1) プレゼンテーション及びヒアリング審査は、市職員で組織する「伊賀市窓口業務等委託プロポーザル審査委員会」(以下「審査委員会」という。)で実施する。
- (2) 日時、場所等については、別途通知する。
- (3) 順番は、企画提案書等の受付番号順とする。
- (4) 時間は、提案者1者あたり40分(提案20分、質疑20分程度)以内とする。
- (5) 出席者は、説明者を含めて提案者あたり4名以内とする。
- (6) プレゼンテーションを欠席した場合は、審査及び選定から除外する。
- (7) プレゼンテーションに必要な機材等は各自準備すること。
- (8) プレゼンテーションを行う際には、提案者名(法人名)は名乗らないこと。

## 11 提案を特定するための評価基準

分野	大項目		小項目
実績	(1)	受託実績	自治体窓口業務（各種証明交付等）の受託実績（人材派遣契約を除く）
企画提案・取組体制	(2)	実施計画（業務運営）	業務に対する考え方や方針
			関係法令、手法や手順等業務の流れの熟知
			業務マニュアル、判断基準書等の整備
	(3)	個人情報保護	個人情報保護の客観的認証・資格の取得
			業務従事者への個人情報保護教育
	(4)	危機管理	事故・災害等、緊急事態時のリスク対応策
			業務遂行上発生する苦情及びトラブルへの対応策
(5)	業務移行	業務の引継ぎ方法	
		開始に向けた住民サービスレベルの確保	
(6)	管理・組織	管理責任者の配置、指揮命令系統	
		適正な従業員配置	
(7)	雇用・研修	従業員の質の確保、地元雇用、福利厚生への配慮	
		関係法令及びシステム操作への知識技能向上のための研修	
加点	(8)	独自提案事項	今後の窓口業務運営に有益となる独自提案
見積	(9)	コスト	提案見積額

## 12 企画提案書への記載内容

企画提案書へは、項目毎に次に示す内容について記載すること。

(1)	受託実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当市と同等又はそれ以上の人口規模自治体での業務実績があれば記載すること。</li> <li>・本業務が偽装請負とならない運営とするために注意することについて記載すること。</li> </ul>
-----	------	--

(2)	実施計画 (業務運営)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口業務を運営する上での責務、重要である点について記載すること。</li> <li>• 業務に対し関係法令を遵守した業務フローがあれば記載すること。</li> <li>• 業務マニュアル及び判断基準書等、業務の平準化に向けた取り組みについて記載すること。</li> </ul>
(3)	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人情報の取り扱いや管理（提案者としてのセキュリティ管理や規定、取得認証等）について記載すること。</li> <li>• 個人情報漏えいが発生した場合の対応策について記載すること。</li> <li>• 従事者の個人情報保護に関する知識やスキルを確保する方法について記載すること。</li> </ul>
(4)	危機管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 災害等発生時における業務継続について記載すること。</li> <li>• 窓口対応、業務上のミス等の防止策について記載すること。</li> <li>• 窓口対応、業務上のミス等が発生した際の対応策について記載すること。</li> </ul>
(5)	業務移行	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務開始をスムーズに行うための引継ぎについてその方法やスケジュールを記載すること。</li> <li>• 契約締結後の採用計画や組織構築など業務開始に向けたスケジュールを記載すること。</li> </ul>
(6)	管理・組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理責任者及び副責任者の役割や育成方法について記載すること。</li> <li>• 従事者数及び業務体制について記載すること。</li> <li>• 繁忙期や欠員が生じた場合の対応策について記載すること。</li> </ul>
(7)	雇用・研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 従業員の地元雇用、福利厚生等について記載すること。</li> <li>• 統一的なサービス提供を確保するための人材育成方法について記載すること。</li> </ul>
(8)	独自提案事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (例) 戸籍法等の法改正等に対応した独自の提案。</li> <li>• (例) 窓口運営において、提案者の経験や知見に基づく提案。</li> <li>• (例) 当市「伊賀市デジタルトランスフォーメーション（DX）実行計画」を考慮し、DXの観点からの</li> </ul>



(8)	独自提案事項	効果的な取り組み提案。 等々 独自提案があれば記載すること。
-----	--------	-----------------------------------

### 13 最優秀提案者等の特定

- (1) 審査委員会は、「伊賀市窓口業務等委託公募型プロポーザル評価基準書（非公開）」に基づき、企画提案書、プレゼンテーション、ヒアリング審査及び提案見積金額等の総合評価により、審査委員ごとに採点された総合評価点数の合計（以下「総合評価点数」という。）が最も高い者を最優秀提案者、次に高い者を次点者として特定し、各提案者に対しプロポーザル提案書評価結果通知書（様式第11号）にてその旨を通知する。なお、点数の同じ者が2者以上あるときは、提案見積金額の低い提案者を最優秀者提案者又は次点者として特定する。
- (2) 提案者が1者の場合は、総合評価点数が審査委員会で定める基準点数以上の場合に最優秀者提案者として特定する。
- (3) 特定されなかった者は、伊賀市入札及び契約に関する苦情処理事務取扱要領第4条に規定する苦情申立書により非特定理由の説明を求めることができる。

①提出期限 審査結果の公表を行った日から起算して5日以内

※午前9時から午後5時まで（閉庁日及び正午から午後1時までを除く。）

②提出場所 伊賀市役所人権生活環境部住民課  
伊賀市四十九町3184番地

③提出方法 直接持参とし、郵送等は認めない。

### 14 実施スケジュール（予定）

公告、実施要領等の公表	2022（令和4）年10月19日（水）
参加資格確認書等提出期間	2022（令和4）年10月19日（水）から2022（令和4）年11月1日（火）まで
質問票提出期間	2022（令和4）年10月19日（水）から2022（令和4）年11月2日（水）まで
企画提案書等提出期間	2022（令和4）年11月14日（月）から2022（令和4）年12月5日（月）まで
質問への回答の供覧	2022（令和4）年11月14日（月）から2022（令和4）年12月5日（月）まで
プレゼンテーション及び評価、審査	2022（令和4）年12月下旬
審査結果通知	2022（令和4）年12月下旬
契約締結	2023（令和5）年1月下旬

※日程については、変更する場合がある。

## 15 失格

提案者が、次の各号のいずれかに該当する場合は失格となることがある。

- (1) プロポーザルへの参加資格要件を満たしていない場合又は満たすことができなくなった場合
- (2) 本要領に定める手続以外の手法により、審査委員会委員若しくは関係者に本プロポーザルに対する援助を直接又は間接に求めた場合
- (3) ヒアリング時に審査委員会の許可なく追加資料等を提出した場合
- (4) 契約締結できない、又は締結の意思が認められないもの

## 16 契約手続き

### (1) 業務仕様書の作成

最優秀者提案者として特定された旨の通知を受けた者は、速やかに業務の仕様について、市とその内容について協議（企画提案書等の修正協議を含む。）し、業務仕様書を作成する。

### (2) 契約の方法

業務仕様書が作成されたのち、最優秀提案者と随意契約を締結する。ただし、最優秀者提案者に事故等があり、契約が不調となった場合は、次点者を随意契約の相手方とし契約を締結する。

### (3) 契約保証金の納付

伊賀市契約規則第28条の規定による。

## 17 その他

### (1) 手続きにおいて使用する言語及び通貨単価：日本語及び日本円

### (2) プロポーザルの中止又は延期

伊賀市プロポーザル方式実施要綱第17条に該当する場合は、プロポーザルを中止又は延期する場合がある。

### (3) 本プロポーザルは、業務施行適格者を選定するものであることから、具体的な業務の実施に当たっては、企画提案書等に記載された内容を反映しつつも、市との協議に基づいて実施するものとする。

## 18 担当部署

〒518-8501 伊賀市四十九町3184番地 伊賀市役所

人権生活環境部住民課 担当 中岡、岩野、那波

電話：0595-22-9645 FAX：22-9643 電子メール：juumin@city.iga.lg.jp