

羽咋市窓口業務一部委託公募型プロポーザル実施要領

1 業務概要

(1) 件名 羽咋市窓口業務一部委託

(2) 委託目的

羽咋市窓口業務一部委託（以下、「本業務」という）の窓口における受付、各種証明書の取扱業務及び公金収納等に関連する業務について、民間事業者に委託し、事業者のノウハウ等を活用することにより、事務の効率化と利用者サービス等の一層の向上を図ることを目的とする。

(3) 委託業務範囲

本業務の委託業務範囲は、次の各号に掲げるとおりとし、「羽咋市窓口業務一部委託仕様書」に定めるものとする。

- ① 窓口受付、証明書の取扱業務
- ② 公金収納に関する業務
- ③ 後方業務（主なもの：戸籍・住民異動入力、郵送請求）
- ④ その他①～③に付帯する業務

(4) 委託期間

- ① 委託期間 令和8年1月1日～令和10年12月31日
- ② 契約締結日から令和7年12月31日までは本業務の引継期間とする。
なお、引継期間に係る経費等は受託事業者の負担とする。

(5) 業務場所

羽咋市旭町ア200番地
羽咋市役所1階市民窓口課

2 提案見積限度額

委託期間における委託業務に係る提案見積限度額の総額は、8,200万円（消費税及び地方消費税を含む。）とする。

ただし、この金額は、契約（予定）金額を示すものではなく、提案内容の規模を示すためのものである。

本業務に係る提案見積書（別途指定様式）を提出する際は、この提案見積限度額を超えてはならないものとする。

3 選定方法及び実施スケジュール

(1) 選定方法

受託者の選定は、公募型プロポーザルとする。二段階の審査を経て、羽咋市窓口業務一部委託プロポーザル審査委員会（以下、「委員会」という）で決定する。

(2) 実施スケジュール

実施の公告（実施要領の公表）	令和7年 9月 8日
参加申込書および質問書の提出期間	令和7年 9月 8日～ 9月19日
企画提案書提出期限	令和7年 9月26日
第1次審査（書面）	令和7年10月 中旬
第2次審査（プレゼンテーション）	令和7年10月 下旬
最優先候補者決定および結果通知	令和7年10月 下旬
委託契約締結	令和7年11月 上旬
委託開始	令和8年 1月 1日

4 参加申込

(1) 参加申込

プロポーザルへの参加申込を希望する事業者（以下「参加申込事業者」という。）は、別に定める参加申込書（様式第1号）に、次に掲げる書類を添付し、提出しなければならない。

① 会社概要関係書類

所在地、資本金、事業内容、社歴等が確認できるもの（パンフレットの使用も可とする。）。

② 受託実績一覧表

地方公共団体の窓口業務、証明書取扱業務の受託実績など受託実績一覧表

③ 情報セキュリティ認定

プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていることが確認できるもの。

(2) 参加資格要件

プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件のすべてに該当している者とする。

① 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者。

② 羽咋市財務規則（昭和23年羽咋市規則第4号）第78条に規定する羽咋市競争入札参加資格者名簿に登録されていること。

③ 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始を申し立てた者若しくは決定を受けた者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始を申し立てた者若しくは決定を受けた者でないこと。

④ 羽咋市及び石川県の指名停止措置を受けていない者であること。

⑤ 法人及び法人の代表者において、国、県及び地方公共団体に対する債務の滞納がないこと。

⑥ 代表者及び役員等が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2項に規定する暴力団やその構成員及びその統制の下にある者でないこと。

- ⑦ プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ＩＳＭＳ）等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を取得していること。
 - ⑧ 単一の法人であること（共同企業体等でないこと。）。
 - ⑨ 石川県内に営業所（本店、支店等）を置いている者であること。
- （３）提出方法
参加申込書類の提出は、持参または郵送（配達証明付き書留郵便）とする。
- ① 提出部数 各１部
 - ② 提出先 〒925-8501 石川県羽咋市旭町ア 200 番地
羽咋市役所 市民福祉部 市民窓口課 市民窓口係
電話番号 0767-22-5940
 - ③ 受付期間 令和 7 年 9 月 8 日～ 9 月 1 9 日

5 参加資格要件の確認・結果通知

- （１）参加申込事業者から提出された参加申込書及び添付書類に基づき、参加申込事業者のプロポーザルの参加資格要件について確認する。
- （２）確認の結果、プロポーザルへの参加資格を有すると認められた参加申込事業者に対し、参加資格審査結果通知書（第 2 号様式）により、プロポーザルへの参加を要請するものとする。
- （３）確認の結果、プロポーザルへの参加資格を有しないと認められる場合は、参加資格審査結果通知書（第 2 号様式）の送付をもって、プロポーザルへの参加を認めない旨の通知をするものとする。

6 質問書の提出及び回答方法

- （１）質問の方法
本プロポーザルに関する質問は提案書の作成に係る質問に限るものとし、評価及び審査に係る質問は一切受け付けない。
- （２）提出方法
質問票（所定の様式）を使用し、電子メールにて送付すること。なお、メール送信後、電話により市民窓口課まで受信確認を行うこと。
また、メール件名は、「羽咋市窓口業務一部委託公募型プロポーザル質問」とすること。
- （３）送付先メールアドレス
羽咋市市民福祉部市民窓口課 madoguchi@city.hakui.lg.jp
- （４）回答方法
質問を受けた場合は、当該提出事業者には所定のメールアドレスにその回答を返信するとともに、羽咋市ホームページへ掲載する。なお、当該質問への回答は、本実施要領及び仕様書の追加または修正とみなす場合がある。
- （５）受付期間 令和 7 年 9 月 8 日～ 9 月 1 9 日 午後 5 時まで

7 企画提案書の提出

(1) 提出書類と内容

参加事業者は、本実施要領に従い、次に定める項目についての企画提案書及びその他提出書類を作成し、所定の方法により期日までに提出しなければならない。

企画提案書の記載内容については各項目のとおりとし、その判断基準は別紙のとおりとする。

なお、企画提案書副本については、業者が特定できる社名等を記載しないこと。

① 会社概要関係書類

会社概要について、設立年月日、所在地、資本金、事業内容、社員数、組織図等を記載すること。財務状況について、直近2か年の会計年度における貸借対照表、損益計算書及びキャッシュフロー計算書を提出すること。

② 受託実績一覧表

地方公共団体の窓口業務及び証明書取扱業務の受託実績がある場合は、過去5年間分について請負実績を証明できるものを「別紙」として添付すること。

また、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わかる部分）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 業務実施計画

業務委託開始に向けて、業務引継等準備をどのように進めるか、また、業務委託終了時に次の委託業者に対し、業務引継を円滑に行うための対応について記載すること。

④ 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) 通常期と繁忙期それぞれの従事者の予定人員体制（経験者割合、シフトローテーションなど）について
- (イ) 従事者の採用方針及び雇用保障について
- (ウ) 現場責任者の選定方針について
- (エ) 市との連絡調整や現場のバックアップ体制について
- (オ) 従事者の適正かつ良好な労働条件の確保について

⑤ 窓口受付・証明書取扱業務に対する提案

窓口受付及び証明書の取扱いについての具体的な業務実施方法について記載すること。なお、窓口受付における来客対応については、市民サービス向上の観点から、よりスムーズな案内誘導や短期間での案内処理を求める。

⑥ 公金収納業務に関する提案

現金の収受及び管理方法について、具体的に記載すること。

⑦ 後方業務（戸籍・住民異動入力、郵便請求）に関する提案

窓口業務へ対応すべき時間以外の業務運営について、具体的に記載すること。

⑧ 委託窓口に係る混雑解消に関する提案

窓口の混雑緩和策について、窓口レイアウトや事務処理手順、利用者の待合時間の過ごし方など、創意工夫があれば記載すること。

⑨ 研修体制・苦情対応に関する提案

受託後の研修体制及び研修計画、並びに苦情等に対する対応方法について、具体的に記載すること。

- ⑩ 個人情報保護に関する考え方
委託業務を運営する上での個人情報の管理体制について、具体的に記載すること。
 - ⑪ 防災、災害及び緊急時等危機管理に関する提案
業務トラブル時や欠員対応について具体的に記載すること。
防災、災害等緊急時への対応について具体的に記載すること。
 - ⑫ その他独自提案
その他、市にとってより事務効率化となる提案や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。
 - ⑬ 提案見積書
積算内訳がわかるように具体的に記載すること。
- (2) 提出部数
正本 1部
副本 5部
- (3) 記載方法
- ① 提出書類は、原則としてA4版横書き、左綴じ又は上綴じで作成すること。
 - ② 正本の表紙に、宛先「羽咋市長」、タイトル「羽咋市窓口業務一部委託企画提案書」、提出年月日、社名を記載のこと。また、企画提案書の表紙にのみ実印（代表者印）を押印すること。
 - ③ 副本の表紙に、宛先「羽咋市長」、タイトル「羽咋市窓口業務一部委託企画提案書」、提出年月日を記載のこと。
 - ④ 企画提案書等の著作権は、それぞれ製作者に帰属するが、プロポーザルの実施上必要な場合は、無断、無償で複製する場合がある。
 - ⑤ 企画提案書等の提出期限以降の書類の差し替え、追加及び再提出は認めない。
 - ⑥ 企画提案書等提出された書類は、返却しないものとする。
 - ⑦ 企画提案書等提出された書類は、羽咋市情報公開条例等の法令に基づき公表する場合がある。
 - ⑧ 企画提案書等の作成に要する費用は、参加事業者の負担とする。
- (4) 提出方法
持参又は郵送（配達証明付き書留郵便）とする。
- (5) 提出先
羽咋市市民福祉部市民窓口課市民窓口係
- (6) 提出期間
令和7年9月8日～9月26日 午後5時まで
なお、郵送による提出の場合は、令和7年9月26日必着とする。

8 受託者の審査、評価及び選考

提案内容の審査にあたり、委員会が評価基準に基づき各評価項目の審査を行う。

(1) 審査方法

書類審査及びプロポーザル方式の審査を経て、委員会で決定する。委員会は、本市職員3名で構成する。

審査会及び結果については、後日、通知する。

① 第一次審査

- | | |
|----------|-----------|
| (ア) 場 所 | 羽咋市役所内会議室 |
| (イ) 日 時 | 令和7年10月中旬 |
| (ウ) 審査方法 | 書類審査 |
| (エ) 審査結果 | 文書による通知 |

② 第二次審査

- | | |
|----------|-------------|
| (ア) 場 所 | 羽咋市役所内会議室 |
| (イ) 日 時 | 令和7年10月下旬 |
| (ウ) 審査方法 | プレゼンテーション審査 |
| (エ) 審査結果 | 文書による通知 |

(2) 契約の締結

委員会の第一次・二次審査結果により、1社選定された者を優先交渉権者として市長へ答申を行う。その後、市長の決定を経て契約締結の交渉を行う。

ただし、当該交渉が不調のときは、順位付けを行った上位の者から順に契約締結の交渉を行う。

9 失格要件

参加事業者が次の各号に掲げる事由に該当した場合は、審査結果等に関わらず、既に決定した事項を取り消し、失格とすることができる。

- (1) 参加事業者が備えるべき参加資格要件を満たさない場合
- (2) 企画提案書の作成に関して不正な行為が認められた場合
- (3) 本業務委託契約締結日までに「4項(2)参加資格要件」に規定するプロポーザルの参加資格を欠く者となった場合
- (4) プロポーザルに関して不正あるいは公正さを欠く行為があった場合

10 添付資料

羽咋市窓口業務一部委託仕様書

11 書類の照会・問合せ先

〒925-8501

石川県羽咋市旭町ア 200 番地

羽咋市役所 市民福祉部 市民窓口課 市民窓口係

電話番号 0767-22-5940

F A X 0767-22-4229

M a i l madoguchi@city.hakui.lg.jp

企画提案書にかかる評価項目および判断基準

	評価項目	判断項目・判断基準	配点
1	会社の内容に関する事項について(会社概要、財務状況及び受託実績)	(1) 個人情報保護関連の資格を持っているか。 (2) 会社の規模、経営状況を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤があるか。	10 点
		(3) 窓口業務や証明書取扱業務、公金収納業務について、どのような受託実績を有するのか。	10 点
2	業務実施計画について	(1) 業務引継等の準備や次期委託業者に対する業務引継について具体的な計画であるか。 (2) 全体を通して、事務の効率化、市民サービスの向上の実現に直結する、実現可能で具体的な計画であるか。 (3) 本市の窓口受付業務、証明書取扱業務及び後方業務等の各業務において、どのような執行計画に基づき行うのか。 (4) 契約締結から業務開始までの移行体制及び計画について、どのように取り組むのか。	20 点
3	業務遂行体制について	(1) 通常期や繁忙期における従事者の人員体制が適切にとられているか。 (2) 本業務委託内容と同種の業務について、実務経験を有する人材を雇用する予定か。また、市内在住者を積極的に雇用する考えがあるか。 (3) 責任をもって業務を遂行できる能力とその立場にある人員の配置が明確か。また、関係者との指揮命令系統と責任体制が明確であるか。 (4) 業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対して適正かつ良好な労働条件の確保に努めているか。	20 点
4	窓口受付業務、証明書取扱業務及び公金収納に関する業務について	(1) 本市の窓口受付業務、証明書取扱業務及び後方業務等の各業務において、どのような執行計画に基づき行うのか。 (2) 窓口受付における来客対応について、スムーズな案内誘導や業務を短時間で処理するための具体的な考え方や業務方法が提案されているか。	10 点
		(3) 適正な現金の収受、管理、業務処理について、どのような対策等がとれるか。 (4) 当該業務の効率化に対し、どのような優れた提案があるか。	10 点
5	後方業務について	(1) 電算処理等の取扱いに習熟した者を配置する予定か。 (2) 各後方業務に係る業務運用スケジュール管理をどのように行うのか。	10 点
6	委託窓口に係る混雑解消手段について	(1) 混雑時の解消を図るための手段についてどのような優れた提案があるか。 (2) 市にとって有意義な提案がなされているか。	10 点

	評価項目	判断項目・判断基準	配点
7	研修体制・苦情対応について	(1)業務を遂行する上で具体的な研修計画や予定はあるか。 (2)従事者に対し、業務に関する研修、教育をどのように行えるか。また、窓口業務の業務受注者としてコンプライアンスをどのように考えるのか。 (3)住民基本台帳法及び施行規則等の法令等に関し、研修体制についてどのように考えるか。 (4)研修に関して、優れた提案があるか。 (5)日常業務でおこる苦情に対し、適切に対応できる管理体制がとられているか。	10 点
8	個人情報保護に対する考え方	(1)個人情報の取り扱いに関する方針等が設けられているか。 (2)秘密保持、個人情報保護等セキュリティ対策は適切なものか。 (3)業務を運営する上での個人情報の具体的な管理体制がとられているか。 (4)情報漏えいなどの緊急時に迅速な対応が可能となっているか。	20 点
9	防災、災害及び緊急時等における危機管理について	(1)急なトラブルが発生した場合、どのように対応するか。また、欠員が発生した場合において、即座に適切な対応ができ得る人員体制がどのようにとれるのか。 (2)地震、台風、火災等の災害に備え、十分な防災対策を講じるとともに、災害が発生した場合を想定した対策があるか。 (3)業務中の事故、システムの故障、盗難による個人情報流出など、起こりうるあらゆる緊急事態に対して、公共事業の一翼を担う者として適切な対応がとれるか。 (4)災害時における協力体制についてどのように対応するか。 (5)その他危機管理全般に関する業務提案はあるか。	10 点
10	その他独自提案について	(1)民間企業の考え方や経験を活かした、事務の効率化や市民サービス向上のための優れた提案があるか。 (2)委託の目的を正しく捉え、常に問題意識を持ち、それを解決し、よりよいものにしていこうとする姿勢があるか。	10 点
11	提案見積金額	(1)適正な積算根拠に基づく見積金額となっているか。 配点×（最も低い見積金額／当該事業者の見積金額）	50 点
			200 点