

守口市総合窓口課及び保険課窓口業務等委託 公募型プロポーザル 募集要領

1 募集目的

総合窓口課及び保険課では、窓口業務等を民間事業者へ委託することにより、委託業者が日々の定型的な業務を処理するとともに、弾力的に人員を調整することが可能となり、来庁者に対し、時期・時間帯に関係なく安定したサービスの提供が可能となっている。

令和4年度以降も、引き続き民間事業者へ窓口業務等を委託することとし、民間事業者からの提案を受け、そのノウハウ等の活用を図る公民連携手法を導入することで、更なる市民サービスの向上を図る。

2 事業概要

(1) 業務名

守口市総合窓口課及び保険課窓口業務等委託

(2) 業務内容

別紙「守口市総合窓口課及び保険課窓口業務等委託 仕様書」のとおり

(3) 契約期間

令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

契約締結日から事業実施までの期間は準備期間とし、準備期間内に要する経費はすべて受託事業者において負担するものとする。

地方自治法第234条の3、地方自治法施行令第167条の17及び守口市長期継続契約に関する条例第2条第4号に基づく長期継続契約

(4) 上限額

金 1,237,475,000 円（税込） 5年間

内、総合窓口課分 658,390,000 円 5年間

内、保険課分 579,085,000 円 5年間

3 参加資格

企画提案に参加する者は、次に掲げる要件をすべて満たしていること。

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当する者でないこと。
- (2) 本業務の企画提案書提出時において、当該年度の本市入札参加有資格者名簿に登録されていること。
- (3) 守口市入札参加停止要綱に基づく入札参加停止措置を受けている者又は各要綱別表各号に掲げる措置要件に該当すると認められる者でないこと。
- (4) 守口市公共工事等及び売払い等に関する暴力団対策措置要綱に基づく入札参加除外措置を受けている者又は同要綱別表各号に掲げる措置要件に該当すると認められる者でないこと。
- (5) 会社更生法(平成14年法律第154号)又は同法による改正前の会社更生法(昭和27年法律第172号)の適用申請をした者(更生計画の認可を受けた者を除く。)でないこと。
- (6) 民事再生法(平成11年法律第225号)の適用申請をした者(再生計画の認可を受けた者を除く。)でないこと。

- (7) 国税及び地方税を滞納していないこと。
- (8) プライバシーマーク及び ISO27001 (ISMS) の認証を取得していること。

4 参加手続

(1) 担当部署及び問い合わせ先

①参加手続に関する事 及び 総合窓口課の窓口業務等に関する事

<問い合わせ先> 総合窓口課 〒570-8666 守口市京阪本通2丁目5番5号

電話:06-6992-1525 FAX:06-6995-2112 Mail:Mori_shimin@city-moriguchi-osaka.jp

②保険課の窓口業務等に関する事

<問い合わせ先> 保険課 〒570-8666 守口市京阪本通2丁目5番5号

電話:06-6992-1532 FAX:06-6992-1541 Mail:Mori_hoken@city-moriguchi-osaka.jp

(2) 募集要領等の配布

①配布期間

令和3年8月 11 日(水)～令和3年8月 24 日(火)

(土曜日、日曜日及び祝日を除く。午前9時から午後5時 30 分まで)

②配布場所

総合窓口課(守口市役所2階北フロア) または 保険課(守口市役所2階南フロア)

③その他

守口市ホームページからもダウンロード可

(3) 提出期限、提出場所、提出書類及び提出方法

①提出期限

令和3年8月 11 日(水)～令和3年8月 24 日(火)

(土曜日、日曜日及び祝日を除く。午前9時から午後5時 30 分まで)

※提出期限後に到着した応募書類は無効とする。

②提出場所

〒570-8666 守口市京阪本通2丁目5番5号

守口市市民生活部総合窓口課 (守口市役所2階北フロア)

③提出書類 以下の書類(ア～エ)を提出すること。

	書類内容	提出部数等
ア	守口市総合窓口課及び保険課窓口業務等委託参加希望表明書兼誓約書 (様式1)	原本 1部 (クリップ留) 及び 写し 6部 (ホッチキス留)
イ	会社概要 (様式2) 【添付書類】 ・事業者の基本財産、業務内容の詳細、活動実績等がわかる書類(パンフレットも可) ・プライバシーマーク及び ISO27001/ISMS の認証取得を証する書類の写し(有効期限内のもの) ・商業登記簿謄本(3月以内のもの[写し可]) ・守口市入札参加資格審査申請書受付番号が記載されたもの[写し可] ・国税及び地方税を滞納していないことが確認できる証明	
ウ	総合窓口課窓口業務、保険課窓口業務(国保・後期)及び保険課内部業務(国保・後期)にかかる同種業務受託実績の状況(様式5-1、5-2-①及び5-2-②)	
エ	見積書及び見積内訳 (様式自由)	

④提出方法

持参または郵送(書留郵送に限る。期限までに必着)

5 企画提案書の提出

(1) 提出期限、提出場所、提出書類及び提出方法

①提出期限

令和3年9月6日(月)～令和3年9月17日(金) ※提出期限後に到着した企画提案書等は無効とする。
(土曜日、日曜日及び祝日を除く。午前9時から午後5時30分まで)

②提出場所

〒570-8666 守口市京阪本通2丁目5番5号
守口市市民生活部総合窓口課 (守口市役所2階北フロア)

③提出書類

以下の書類(ア～キ)を提出すること。

	書類内容	提出部数等
ア	【企画書】スケジュール(様式6)	原本 1部 (クリップ留) 及び 写し 6部 (ホッチキス留)
イ	【企画書】偽装請負対策(様式7)	
ウ	【企画書】業務実施体制(様式8-1-①、②、8-2-①、②及び8-3)	
エ	【企画書】業務遂行(様式9)	
オ	【企画書】雇用・研修(様式10)	
カ	【企画書】個人情報の管理(様式11)	
キ	【企画書】追加提案事項(様式12-1及び12-2)	

④提出方法

持参または郵送(書留郵送に限る。期限までに必着)

(2) 提出された企画提案書等の取扱い

- ①提出された企画提案書は、本プロポーザルにおける契約の相手方の候補者の選定以外の目的では使用しない。ただし、公文書公開請求があった場合は、守口市情報公開条例に基づき取り扱う。
- ②提出のあった企画提案書は、選考を行う作業に必要な範囲において、複製を行うことがある。
- ③提出された応募書類は返却しない。
- ④企画提案書等の著作権は、提案者に帰属する。
- ⑤企画提案書等に含まれる著作権、特許権など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ものを使用した結果、生じた責任は提案者が負う。

(3) 留意事項

- ①企画提案書等の作成、提出に関する費用は、提出者の負担とする。
- ②提出期限内における企画提案書等の差替え、再提出は可能とする。
- ③提出の際は、添付書類も含めて、目次、通し番号及びインデックスを付し、A4サイズのファイルに綴って提出すること。
- ④プロポーザル参加申込書の提出後に、企画提案書を提出しないこととなった場合は、辞退届を提出すること。

6 質問・回答

質問の受付は、質問内容ごとに下記のとおり2回実施する。

①受付期間（※いずれも土曜日、日曜日及び祝日を除く。午前9時から午後5時30分まで）

（1回目） 公募開始日～令和3年8月17日（火）

（2回目） 令和3年9月6日（月）～9月10日（金）

②提出場所

〒570-8666 守口市京阪本通2丁目5番5号

守口市市民生活部総合窓口課（守口市役所2階北フロア）

③提出方法

質問書（様式3）に質問事項を記載の上、FAX又は電子メールで提出すること。

なお、FAX送信後は電話で着信を確認すること。

④回答期限及び回答方法

（1回目） 令和3年8月20日（金）午後5時30分まで

※本市ホームページに掲載し、個別には回答しない。

（2回目） 令和3年9月15日（水）午後5時30分まで

※回答書をFAXにて企画提案書等の提出者全員に送付する。

7 選定スケジュール(予定)

日付	内容
令和3年8月11日（水）	公告 公募型プロポーザル実施要領の配布
令和3年8月11日（水）	一次質問受付開始
令和3年8月17日（火）	一次質問受付終了
令和3年8月20日（金）	一次質問回答期限
令和3年8月24日（火）	公告終了 書類提出期限
第1次選定（8月下旬）	一次通過者選定
令和3年9月6日（月）	一次結果通知・二次質問受付開始
令和3年9月10日（金）	二次質問受付終了
令和3年9月15日（水）	二次質問回答期限
令和3年9月17日（金）	企画提案書等提出期限
令和3年9月下旬	二次プレゼンテーション・ヒアリング
第2次選定（9月下旬）	二次通過者選定
令和3年10月上旬	二次結果通知
令和3年10月～11月	選定業者と打ち合わせ及び契約

8 評価方法等

(1) 評価基準

評価対象	評価項目	配点	
法人	プライバシーマークの更新回数	5	
	ISO27001/ISMSの更新回数	5	
	市町村における 受託実績	【総合窓口課】窓口業務等委託実績	20
		【保険課】(国民健康保険) 窓口業務等委託実績	15
【保険課】(後期高齢者医療) 窓口業務等委託実績		5	
提案価格	見積金額	45	
実績・費用に係る配点小計		満点 95 点	
企画提案	スケジュール (※)	委託開始までの引継ぎ等の計画	20
	偽装請負対策 (※)	遵守すべき法令等のリスクマネジメント	20
	業務実施体制 (※)	必要な人員体制、配置	5
		繁忙期における対応	5
		欠員等が生じた場合の対応	5
		作業責任者・作業従事者の役割分担と育成方法	5
	業務遂行	統一かつ正確な市民サービスの確保	10
		作業責任者・作業従事者と受託業者との連絡体制	10
		委託業務開始後の改善に向けた取組み	10
		業務マニュアルの作成の考え方	10
		苦情、トラブル等が生じた場合の対応、解決策、連絡体制	10
	雇用・研修	業務知識、システム運用の習熟、向上に向けた研修の実施	5
		制度の習熟に対する研修の実施	5
		接遇、個人情報保護に対する研修の実施	5
	個人情報の管理	個人情報の管理体制	20
	追加提案 (※)	その他、業務委託の実施にあたっての提案内容 (総合窓口課分)	30
その他、業務委託の実施にあたっての提案内容 (保険課分)		30	
企画提案に係る配点小計		満点 205 点	
合計		満点 300 点	

(※)プレゼンテーション及びヒアリングにおいて、以下の場合には合計点数に関わらず不合格とする。

・評価項目の「スケジュール」、「偽装請負対策」及び「業務実施体制」に係る点数(委員一人あたり合計 60 点満点)について、全委員の平均点数が 24 点未満の場合は、その他の評価項目の点数に関わらず、不合格とする。

(2) プレゼンテーション及びヒアリングの実施

企画提案書及び価格提案書について、プレゼンテーション及びヒアリングを実施する。時間、場所等については別途通知する。

(3) 評価方法

企画提案書、価格提案書、プレゼンテーション及びヒアリングについて、(1)の評価基準に基づいて評価する。

(4) 候補者の選定方法

- ①候補者の選定は、「守口市総合窓口課及び保険課窓口業務等委託事業者公募型プロポーザル選定委員会」(以下「委員会」という。)が行う。
- ②一次審査は、「3 参加資格」を全て満たした提案事業者のみを対象に、「4 参加手続」により提出された書類による参加資格審査とし、合計点の上位4位までを一次審査の合格者とする。
一次審査の合格者を対象として、(1)の評価基準に対するプレゼンテーション及びヒアリングにより二次審査を行う。
- ③失格者を除いた者のうち、一次審査及び二次審査の総合点が最も高い者を、契約の相手方の候補者として選定する。
- ④最高点の者が複数の場合は、価格提案書の金額が最も安価な者を契約の相手方の候補者として選定する。なお、金額も同額の場合については、当該者は、当初提案の金額の範囲内で価格提案書を再作成し、再提出された価格提案書の金額が最も安価な者を契約の相手方の候補者として選定する。
- ⑤③、④に関わらず、全委員の総点数の平均点数が180点未満の場合は、候補者として選定しない。
- ⑥なお、審査結果に関する一切の事項についての質問、説明請求、意見等は受け付けないものとする。

(5) 結果の通知

①一次審査

令和3年9月6日(月)に、一次審査を行った全ての提案事業者に対して結果を通知する。

②二次審査

令和3年10月上旬頃に二次審査を行った全ての提案事業者に対して結果を通知する。

(6) その他

次に掲げる事項に該当する者は、失格とする。

- ①参加資格を満たさないことが判明した場合
- ②提出した書類に虚偽の内容を記載した場合
- ③本募集要領に示した企画提案書等の作成及び提出に関する条件に違反した場合
- ④価格提案書の金額が2(4)の上限額を超える場合
- ⑤評価の公平性に影響を与える行為があった場合
- ⑥評価に係る委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合
- ⑦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った場合
- ⑧プレゼンテーションに出席しなかったとき。(ただし、交通機関の事故等、参加者の責によらない理由により欠席した場合を除く。)

9 選定結果の通知・公表

候補者選定後、参加者全員に選定又は非選定の結果を通知する。また、選定結果通知日翌営業日以降に、下記公表事項について守口市ホームページで公表するとともに、担当課において閲覧に供するものとする。

【公表事項】

- ①候補者名
- ②全参加者名、全参加者の総合評価点、企画提案評価点、価格提案評価点、提案金額
- ③委員の氏名等

10 契約手続

- (1) 契約交渉の相手方に選定された者と守口市との間で、委託内容、経費等について再度調整を行った上で協議が調った場合、委託契約を締結する。
- (2) 受注者は契約金額の100分の10の額の契約保証金を契約と同時に納付しなければならない。ただし、守口市契約規則第21条各号のいずれかに該当する場合は、契約保証金を免除する。
- (3) 委託料については、本市が受託者からの完了状況等の報告に基づき、必要な検査を受け当該検査に合格した場合において受託者からの請求後30日以内に支払う(毎月払)。
- (4) 選定された候補者が、特別な事情等により契約を締結しない場合は、その理由を記載した辞退届を提出すること。なお、この場合、次順位者を候補者とする。

11 その他留意事項

- (1) 参加表明書の提出後に辞退する場合は、辞退届(様式4)により届け出るものとする。
- (2) 企画提案書及び価格提案書については、1者につき1提案に限る。
- (3) 参加表明書を提出した後、企画提案書及び価格提案書の差替、訂正、再提出をすることはできない。ただし、市から指示があった場合を除く。(提出期限内の差替え、再提出は可能とする。)
- (4) 参加表明書を提出した後、市が必要と認める場合は、追加書類の提出を求められることがある。
- (5) 提出書類の作成、提出、ヒアリング及びプレゼンテーション等に要する経費は、提案者の負担とする。また、二次審査における機材その他は、応募者が準備するものとする。
- (6) 書類等の作成に用いる言語、通貨及び単位は、日本語、日本円、日本の標準時及び計量法(令和4年法律第51号)に定める単位とする。
- (7) 提出書類について、市が定める様式(様式1~12)を使用していない場合は、無効とする場合がある。