

## 「荒尾市窓口業務改善支援事業委託」に係る公募型プロポーザル方式実施要領

### 1 目的

荒尾市（以下「本市」という。）では、標準化システムへの対応や行政手続のオンライン化の推進に取り組んでいる。また、保健・福祉・子育て支援施設が令和8年度に開設予定であり、本庁舎内業務の一部が移転することとなっており、窓口業務の運用見直しが必須となっている。今後、市民ニーズが多様化する一方、経営資源が大幅に制約される中においても、持続可能な行財政運営及び豊かな市民生活を実現するため、デジタル技術の積極的な活用を前提に、共通事務の集約化、業務手順、処理方法の見直し等業務プロセスの標準化及び最適化を図る業務改革（BPR：Business Process Re-engineering）を推進し、荒尾市版総合窓口（以下「総合窓口」という。）を実現することとしている。

具体的には、外部専門家の支援を受け、本市が実施する総合窓口実現に向けた業務について、業務量・プロセス等を可視化し、効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析する。改善効果が見込まれる業務を選定し、業務プロセスの見直しや業務における徹底的な無駄の排除、定型化及び標準化を行うことで、住民サービスの向上と窓口業務の効率化を図る。

令和7年度以後においては、本年度の成果を他の業務に横展開するとともに、職員が自ら業務改善に取り組めるようにすることで、市全体の仕事のやり方の見直しにつなげることを目的とする。

### 2 委託業務の概要

#### (1) 業務名称

荒尾市窓口業務改善支援事業委託

#### (2) 業務内容

対象業務に関するコンサルティング業務

ア 対象業務の選定

イ 業務の可視化・現状把握

ウ 業務の集約・適正化

エ 課題の洗い出し・業務分析

オ 今後の業務改善に係る提案

#### (3) 業務の仕様等

別紙「荒尾市窓口業務改善支援事業委託要求水準書」による。

#### (4) 契約方法

公募型プロポーザル方式による随意契約

#### (5) 履行の期限

契約締結の日から令和6年12月27日まで

#### (6) 委託見積限度額

8,800,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

### 3 提案資格

本プロポーザル方式に参加できる者は、次に掲げる要件を満たすものとする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4（同令第167条の1において準用する場合も含む。）の規定に該当しない者であること。
- (2) 荒尾市競争入札参加資格者指名停止等措置要綱（平成7年告示第37号）に基づく指名停止期間中でないこと。
- (3) 荒尾市契約等における暴力団等排除に関する措置要綱（平成24年告示第36号）第3条の規定に基づく排除措置等を受けていないこと。
- (4) 国税及び地方税を滞納していないこと。
- (5) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続中でないこと。
- (6) 法人格を有し、事業を円滑に遂行できる安定的かつ健全な財務能力を有していること。
- (7) 令和元年度から令和5年度までの過去5年間に本業務と同種又は類似業務を受託した実績があること。

### 4 受託者選定の手続

#### (1) 評価委員会の設置

受託者の選定に当たり、「荒尾市窓口業務改善支援事業委託事業者評価委員会（以下、「評価委員会」という。）」を設置する。

#### (2) 一次審査及び二次審査の実施

提案書の提出事業者が4者を超えた場合は、提案書の内容に基づき一次審査（書類審査）を行い、上位4者について、二次審査（プレゼンテーション審査）を行う。なお、提案書の提出事業者が1者の場合でも、二次審査を行う。

#### (3) 契約締結までのスケジュール

契約締結に至るまでの予定スケジュールは、表1のとおりである。ただし、土曜日、日曜日、休日等の荒尾市の休日を定める条例（平成3年条例第13号）第1条第1項各号に規定する市の休日には、受付等を行わない。

なお、このスケジュールは参加者の状況、審査の進捗状況等により若干変更する場合がある。

表1 契約締結までのスケジュール

番号	内容	期日
1	公告	令和6年7月8日（月）
2	参加表明書（荒尾市プロポーザル方式事業者選定実施要綱（平成24年告示第128号。以下「要綱」という。）様式第1号）の受付	令和6年7月8日（月）から 令和6年7月19日（金）まで
3	質疑の受付	令和6年7月8日（月）から 令和6年7月12日（金）まで

4	質疑の回答	令和6年7月17日(水) 予定
5	参加資格審査	令和6年7月23日(火) 予定
6	提案書提出要請通知書(要綱様式第2号)の発送	令和6年7月23日(火) 予定
7	提案書の提出意思確認書(要綱様式第4号)の提出期限	令和6年7月29日(月) まで
8	提案書(要綱様式第3号)等の提出期限	令和6年7月29日(月) まで
9	評価委員会による一次審査(提案書に基づく書類審査)	令和6年8月上旬予定
10	一次審査通過者に対する二次審査参加依頼	令和6年8月5日(月) 予定
11	評価委員会による二次審査(プレゼンテーション審査)	令和6年8月中旬予定
12	最優秀提案事業者の決定通知(要綱様式第7号及び第8号)及び契約の締結	令和6年8月下旬予定

## 5 参加表明、提案要請及び提出意思の確認について

参加表明する者は、参加表明書(要綱様式第1号)に、下記の添付書類を提出し、審査を受けるものとする。

### (1) 参加資格確認の基準日

参加資格確認の基準日は、参加表明書の提出期限日とする。

### (2) 添付書類(以下「参加表明書類」という。)の構成

ア 会社概要(最新のもの。パンフレット等の使用も可)

イ 直近年度の決算書

ウ 業務実績一覧(任意様式)

※令和元年度から令和5年度までの過去5年間の業務実績のうち、本業務及び類似又は関連する業務を対象とする。業務実績一覧には、「発注機関名」、「業務名」、「契約金額(消費税抜き)」及び「業務の概要」を記載すること。なお、業務実績一覧には、提案者である企業の名称を記載しないこと。

エ 業務実績関連資料(任意)

※業務実績一覧に記載したもののうち、業務の成果を計ることができる資料があれば、任意で提出すること(3業務以内)。なお、実績関連資料には、提案者である企業の名称を記載しないこと。

オ 納税証明書(参加表明書提出の前3か月以内に発行された証明書で、国税及び地方税の未納がないことを示すもの)

・ 国税(法人税及び消費税)の未納のない証明(写し可)【様式その3の3で可】

・ 受託する営業所等が所在する都道府県所管の事業税、自動車税(リースの場合は不要)及びその他都道府県税の未納のない証明(写し可)

・ 受託する営業所等が所在する市町村税の未納のない証明(写し可)

※【 】内で可とする様式は、国税庁が定める納税証明書の交付手続に係る様式を

指す。

カ 商業・法人登記に係る履歴事項全部証明書の写し（参加表明書提出の前3か月以内に発行された証明書）

(3) 参加表明書類の提出

参加表明書類は、正本として1部を持込み又は郵送により提出することとし、(2)の添付書類一式をつづり込み、表紙に業務名称及び提出業者名を記入すること。また、(2)の添付資料一式については、副本としてCD等に格納した電子データを提出することとし、紙媒体である正本をスキャンしたデータで差し支えないが、(2)ウ及びエについては、視覚的に内容がはっきりと確認できるものでなければならない。

なお、ファイル形式はPDFファイルとする。

ア 受付期間：令和6年7月8日（月）から令和6年7月19日（金）までとし、期限内に必着とする。

イ 受付場所：事務局（総合政策課）

(4) 提案書の提出要請

資格確認結果は、令和6年7月23日（火）に提案書提出要請通知書（要綱様式第2号）により発送する予定である。

(5) 提出意思確認書の提出

提案書の提出要請通知を受けた者は、提案書の提出意思について、以下のとおり持込み又は郵送により提出意思確認書（要綱様式第4号）を提出すること。

ア 提出期限：令和6年7月29日（月）までとし、期限内に必着とする。

イ 受付場所：事務局（総合政策課）

## 6 質疑回答

(1) 質疑の受付

ア 受付期間：令和6年7月8日（月）から令和6年7月12日（金）まで

イ 質疑の方法

本業務について質疑のある者は、事務局の電子メールアドレス宛てに送信すること。送信に当たっては、表題を「荒尾市窓口業務改善支援事業委託についての質疑」とすること。原則として、電子メール以外の方法による質問は受け付けない。質疑受付の終了時刻に関しては受付場所における着信日時とし、受理しているかどうかの判断は事務局が行うものとする。ただし、電話による受理確認は差し支えない。

(2) 質疑に対する回答

ア 回答予定日：令和6年7月17日（水）

イ 回答方法

回答予定日に質疑提出者に対して電子メールで返信するとともに、市ホームページに回答を掲載する。

なお、本業務に直接関係のある質問のみに回答を行うものとし、全ての質問に回答するとは限らない。

## 7 提案書等の提出

### (1) 提案書の構成

提出意思確認書（要綱様式第4号）を提出した者は、必ず、提案書（要綱様式第3号）と下記の添付書類を提出すること。

なお、添付書類には、提出者である企業名等の名称を記載しないこと。

#### ア 提案事項（任意様式。枚数制限なし。）

※要求水準書に定める委託業務内容に係る各種手法等について簡潔に記載すること。

#### イ 配置予定技術者（任意様式）

※統括責任者を記載するとともに、配置予定技術者ごとに、業務の経験年数、業務に関連する所有資格、主な業務実績等を記載すること。

#### ウ 業務工程表（任意様式）

### (2) 提案書の提出

提案書の提出は下記のとおりとする。

#### ア 提出期限：令和6年7月29日（月）

#### イ 受付場所：事務局（総合政策課）

ウ 提出書類：提案書（要綱様式第3号）を1部提出するとともに、上記の添付書類を、正本として1部、副本としてCD等に格納し、電子データで提出することとし、ファイル形式はPDFファイルとする。

エ 提出方法：持込み又は郵送とし、期限内に必着とする。

### (3) 見積書の提出

見積書の提出は、下記のとおりとする。

#### ア 提出期限：令和6年7月29日（月）

#### イ 受付場所：事務局（総合政策課）

ウ 提出書類：委託費総額を明記した見積書（任意様式、消費税込み）を1部作成し、次の事項を記載した長形3号の封筒に密封して提出すること。

##### ① 業務名称

##### ② 提出者の所在地・名称・代表者名

##### ③ 見積書が封入されている旨（「見積書在中」など）

エ 提出方法：持込み又は郵送とし、期限内に必着とする。

## 8 一次審査（提案書に基づく書類審査）

提案書の提出者数が4者を超える場合には、参加表明書類、提案書等の内容に基づく一次審査を実施する。

### (1) 審査予定時期

令和6年8月上旬

### (2) 評価方法

評価委員会は、表2の基準に基づき業務実績や実施体制について評価する。なお、提

案書の提出者数が4者以下の場合には、二次審査において表2に関する項目を併せて評価する。

表2 一次審査の評価項目及び配点

評価項目	評価基準	配点
業務実績	業務実績をどの程度有しているか。	10点
	業務実績において、本業務で期待する事業成果及び類似する成果をどの程度あげているか。	15点
実施体制	本業務を遂行するための体制を整え、十分な経験及び能力を有する者を配置しているか。また、実現性が高いスケジュールが示されているか。	15点
一次審査 合計点		40点

## 9 二次審査（プレゼンテーション）

提案書の内容等について明瞭化のため、プレゼンテーションを実施する。日時等は、以下のとおりとする。

### (1) 日時

日時は、令和6年8月中旬を予定する。正式な日時、場所及び実施方法（対面の有無）は、改めて通知する。

### (2) 参加人数

プレゼンテーション参加人数は4人までとし、提案書にて届け出た統括責任者及び主に担当する予定の者は、必ず参加しなければならない。

### (3) プレゼンテーションに要する時間

おおむね40分（説明約20分、質疑応答約20分）とする。ただし、提案者数に応じて、プレゼンテーションの時間配分等を調整することがある。

### (4) プレゼンテーションに要する機材

対面による開催の場合、本市にてプロジェクタ及びスクリーンを準備する。機材の仕様等については、プレゼンテーション参加者に対して別途通知する。オンラインによる開催の場合に必要な機材等についても、プレゼンテーション参加者に対して別途通知する。

### (5) 評価方法

評価委員会には提案者名を開示せず、表3の基準に基づき、企画提案の内容、プレゼンテーション及び質疑応答の内容を総合的に勘案し、技術提案の内容を評価する。

なお、評価点は、小数点第2位以下を切り捨て、第1位まで算出する。

表3 二次審査の評価項目及び配点

評価項目	評価基準	配点
専門技術力	業務の目的を理解した上で、要求水準書に定める業務内容に対して、的確で独自性の高い提案が行われているか。	60点
	① 対象業務の選定	内訳： ① 5点
	② 業務の可視化及び現状把握	② 10点
	③ 業務の集約及び適正化	③ 20点
	④ 課題の洗い出し及び業務分析	④ 20点
	⑤ 今後の業務改善に係る提案	⑤ 5点
二次審査 合計点		60点

## 10 最優秀提案事業者の選定等

### (1) 最優秀提案事業者選定方法

審査は、参加資格の確認及び提案内容の審査により実施する。荒尾市プロポーザル審査会（以下「審査会」という。）は、下記の算定方式によって提案価格及び評価委員会の技術評価点（一次審査及び二次審査の合計点：100点満点）を基に審査を行い、最優秀提案事業者の候補者を特定する。

なお、提案者の評価点数が同点となった場合は、「専門技術力」の評価が高い提案者を上位とし、「専門技術力」の評価も同点の場合は、その内の「④課題の洗い出し及び業務分析」項目の評価が高い提案者を上位とする。

ただし、技術評価点の合計が6割に満たない場合は、候補者の特定を行わない。

$$\text{評価点数} = \frac{\text{技術評価点} \times 80}{100} + \frac{\text{最も低い見積額} \times 20}{\text{参加者の見積額}}$$

市長は、上記の審査会及び評価委員会の審査を踏まえ、最優秀提案事業者を決定する。

### (2) 最優秀提案事業者決定後の手続

市は、最優秀提案事業者と契約交渉を行う。

なお、最優秀提案事業者との交渉の結果、契約の締結に至らなかった場合には、次点の事業者と交渉を行うこととする。

### (3) 審査結果等の通知及び公表

市は、審査結果を参加者全員に速やかに通知（令和6年8月下旬を予定）するとともに、最優秀提案事業者を市ホームページで公表する。契約金額及び審査の概要については、契約締結後に公表するものとし、最優秀提案事業者以外の提案に係る審査結果については、当該参加者が特定できないよう、可能な範囲で配慮する。

なお、電話による問合せには一切応じない。

## 1.1 その他

### (1) 費用負担

本実施要領に基づく全ての手続に関しては、応募者は自らの責任と費用負担によりこれを行う。

### (2) 使用言語等

本実施要領に基づく全ての意思疎通は書面によるものとし、用いる言語は日本語とする。また、提案書類、質疑、審査等における通貨は円、計量単位は計量法によるもの、時刻は日本標準時とする。

### (3) 提示資料の取扱い

市から提示する資料等について、提案書作成にかかる検討以外の目的での使用は厳禁とする。

### (4) 虚偽の取扱い

参加表明書及び提案書に虚偽の記載をした場合には、参加表明書及び提案書を無効にするとともに、虚偽の記載をした者に対して指名停止の措置を行うことがある。

### (5) 著作権

提案参加者が提出した提案書類の著作権は、提案参加者に帰属する。ただし、市がプロポーザル方式の手続及びこれに係る事務処理において必要があるときは、提出された企画提案書等の全部又は一部の複製等を行うことができるものとする。

なお、市に提出した提案書等の返却は行わない。

## 【事務局（問合せ先及び書類提出先）】

部署名 荒尾市 総務部 総合政策課 行革・DX推進係

住所 〒864-8686 熊本県荒尾市宮内出目390番地

電話番号 0968-57-7184

ファックス 0968-64-0940

電子メール [kikaku@city.arao.lg.jp](mailto:kikaku@city.arao.lg.jp)

担当者 中川、諸富