

尾道市窓口サービス関連事務の業務委託 公募型プロポーザル実施要領

1 趣旨

窓口サービス関連事務について、専門的な知識、技術及び経験を有する事業者に委託することでコスト削減及びサービス向上を図るため、プロポーザル方式により委託先事業者を選定する。

2 業務の概要

(1) 業務件名

尾道市窓口サービス関連事務の業務委託

(2) 業務場所

尾道市役所 本庁舎1階 尾道市久保一丁目15番1号

(3) 業務期間

引継期間 令和7年12月1日から令和8年1月31日まで

通常業務期間 令和8年2月1日から令和11年1月31日まで

(4) 対象業務及び選定方法

ア 保険年金課窓口等業務、子育て支援課窓口等業務及び社会福祉課入力等業務の3業務について、一括して応募を受け付ける。

イ 提案者は、各業務について提案及びプレゼンテーションを行う。

ウ 共通事項及び個別事項について採点を行い、委託先となる事業者を選定する。

(5) 見積提案上限額（税抜）

年度	区分	期間	金額(円)
令和7年度	引継期間	令和7年12月1日～令和8年1月31日	17,956,000
	通常業務期間	令和8年2月1日～令和8年3月31日	14,252,000
令和8年度～令和10年度	通常業務期間	令和8年4月1日～令和11年1月31日	285,973,000

※いずれも上限額を超えないこと。

※上限額を超える提案は、失格とする。

※引継期間の金額は、必要な人員の人件費を全て含む。ただし、契約後であっても実際の雇用状況に合わせ減額するものとする。

(6) 業務内容

尾道市窓口サービス関連事務の業務委託仕様書（以下、「仕様書」という。）に定めるとおり

3 事務局

〒722-8501 尾道市久保一丁目15番1号

尾道市 福祉保健部 子育て支援課 児童保育係

電話番号：0848-38-9207

E-mail：k-shien@city.onomichi.hiroshima.jp

4 参加資格要件

本プロポーザルに参加する資格は、次の要件を全て満たすものとする。

- (1) 尾道市の令和7～9年度物品購入等競争入札参加資格者名簿に登録されている、又は同名簿に登録申請していること。
- (2) 尾道市税、消費税及び地方消費税を滞納していないこと。
- (3) 尾道市の指名停止措置を受けていないこと。
- (4) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当しないこと。
- (5) プライバシーマーク又はISMSのいずれかを取得していること。
- (6) 過去5年間において他自治体等での同種業務又は類似業務の実績（受託中のものを含む）があること。

5 選定に係るスケジュール

公告・申込関係書類配布開始（市ホームページ掲載）	令和7年7月4日（金）
質問締切日	令和7年7月11日（金）
質問回答日	令和7年7月16日（水）
参加資格確認申請書等提出締切日	令和7年7月23日（水）
参加資格審査結果通知日	令和7年7月28日（月）
企画提案書等提出締切日	令和7年8月12日（火）
審査会（企画提案書・プレゼンテーション）	令和7年8月20日（水）
審査結果通知・公表（市ホームページ掲載）	令和7年9月上旬
契約に向けた協議開始	令和7年9月上旬

6 関係書類の配布、参加申請等

実施要領、仕様書、様式等は、尾道市ホームページからダウンロードして入手すること（窓口での配布は、行わない。）。

参加資格審査結果は、参加資格確認申請書を提出した全事業者に対して7月28日（月）に文書及び電子メールで通知する。

(1) 質問・回答

本件に関する質問は、次のとおり質問書を提出すること。

ア 提出期限 7月11日（金）17時まで（必着）

イ 提出方法 質問書（様式第4号）に質問内容を簡潔に記入の上、「3 事務局」へ電子メールで送付し、電話にて到着確認を行うこと。

※ 件名の先頭に【窓口業務等質問】と記載する。

ウ 回答方法 質問書を提出した全ての事業者に対して、7月16日（水）に、質問及び回答（質問者名は記載しない。）を電子メールで送付する。

(2) 参加資格確認申請

参加を希望する場合は、次のとおり申請すること。

ア 提出期限 7月23日(水) 17時まで(必着)

イ 提出方法 「3 事務局」へ持参又は郵送(書留郵便に限る。)すること。

※持参の場合は、本庁舎1階総合案内に声掛けをし、子育て支援課を呼び出してください。

ウ 提出書類(証明書類は写しを可とする。発行後3か月以内のものを提出すること。)

(ア) 参加資格確認申請書(様式第1号)

(イ) 事業者概要等整理表(様式第5号)

(ウ) 前(イ)の業務実績として記載した業務に係る契約書の写し

(エ) 尾道市税の完納証明書(尾道市に事業所を有する場合)※1

(オ) 消費税及び地方消費税の納税証明書(管轄の税務署で交付される、納税証明書「その3未納税額のない証明用」(消費税及び地方消費税に係るもの)又は「その3の2」「その3の3」でも可とする。)※1

(カ) 登記簿謄本(法務局が発行する現在事項全部証明書または履歴事項全部証明書)※1

(キ) プライバシーマーク又はI SMSの証明書の写し

※1 令和7~9年度物品購入等競争入札参加資格者名簿登載事業者は不要

(3) 企画提案書等の提出

企画提案書等の作成に当たり「8 企画提案書」及び評価表(別表)を参照の上、次の内容で提出すること。※提案は1者1案に限る。

ア 提出期限 8月12日(火) 17時まで(必着)

イ 提出方法 「3 事務局」へ持参又は郵送(書留郵便に限る。)すること。

※持参の場合は、本庁舎1階総合案内に声掛けをし、子育て支援課を呼び出してください。

ウ 提出書類(10部: 正本1部、副本9部)

(ア) 企画提案書(様式は任意とし、表紙に企画提案書(様式第2号)を添付)

(イ) 企画提案書には、評価表(別表)「I. 人員配置~IV. 準備・引継ぎ」の項目に関する提案は、必ず記載すること。

(ウ) 提案価格見積書(様式第3号)及びその積算根拠(任意様式)

(エ) 業務実施体制調書(様式第6号)

7 留意事項

本プロポーザル参加に当たっては、次の事項に留意すること。

(1) 提出された書類の追加、削除、変更、差替え等は、認めない。

(2) 提出された書類は、提案の審査終了後も返却しない。

(3) 本プロポーザルへの参加に係る費用は、参加者の負担とする。

(4) 提出された書類は、業務委託事業者を選定するための資料であり、提出された書

類に関する著作権等の主張は、認めない。

- (5) 提出書類作成のために尾道市から受領した資料等は、尾道市の了解を得ずに公表し、及び使用してはならない。
- (6) 提出書類に虚偽の記載又は不正行為が判明した場合は、尾道市の判断で失格とすることがある。
- (7) 評価表（別表）「Ⅰ．人員配置～Ⅳ．準備・引継ぎ」の「評価内容」の項目の1～11について、企画提案書に全く提案されていない項目がある場合は、尾道市の判断で失格とすることがある。
- (8) 提出書類の提出後、辞退を行う場合は、参加辞退届出書（様式第7号）により申し出ることとし、辞退後は、いかなる理由があっても再参加は認めない。

8 企画提案書

企画提案書は、次の事項に留意するとともに、仕様書、関連資料等の内容を踏まえて作成すること。

- (1) 用紙は、A4縦・横書き・両面印刷・左綴じとし、目次を作成するとともに、下部にページ番号を記載する。
- (2) ページ数は、表紙、目次、図表等を含め50ページ以内とし、複数業務を提案する場合においても、同様とする。
- (3) 表紙は、企画提案書（様式第2号）を使用する。
- (4) 企画提案書に使用する文書及び図表は、専門知識を有しない者が理解できる平易な表現とし、専門用語を使用する場合は、注釈を付する。
- (5) 企画提案書に記載する内容は、提案価格見積書（様式第3号）に記載した金額の範囲内で実現できるものとする。
- (6) 仕様書等に記載している内容以外で、この業務の目的を達成するために有効な提案があった場合は、評価の対象とする。

9 プレゼンテーション、審査

提案者は、次の要領でプレゼンテーションを行い、尾道市窓口サービス関連事務の業務委託審査委員会は、評価表（別表）に基づき企画提案書の内容を含めて審査し、最優秀提案者及び優秀提案者を選定する。

- (1) 実施日及び会場
 - ア 日時 8月20日（水）
（各提案者の開始時間は、本市において抽選を行い、電子メールで通知する。）
 - イ 会場 尾道市役所本庁舎（尾道市久保一丁目15番1号）
- (2) 時間
プレゼンテーション20分、質疑15分とする。
- (3) 使用機材
モニター及び電源は尾道市で用意し、その他の機材は提案者において用意する。
- (4) 出席者
出席者は、提案者の社員4人以内とし、業務実施体制調書（様式第6号）に記載

された管理者は、出席すること。

(5) 内容

プレゼンテーションの内容は、提出された企画提案書の範囲内とし、追加資料の提出等は、認めない。

(6) 選定方法

別紙「評価表」に基づき審査し、評点が最も高い者を最優秀提案者とし、次順位者を優秀提案者とする。

ただし、評価表の項目「I. 人員配置」～「VI. その他」までの合計点が、198点未満の場合は採用しない。

(7) 選考結果の送付

9月上旬に尾道市ホームページに掲載するとともに、提案者に対して選考結果を文書で通知する。

10 契約の締結

(1) 最優秀提案者に選定された者と契約締結の協議を行う。ただし、当該協議が不調の場合は、優秀提案者と契約締結の協議を行う。

(2) 契約締結の協議に当たっては、参加者が提案した業務内容を基本とするが、本業務の目的達成のため、尾道市と契約候補者との協議により、契約業務の項目の追加、変更及び削除を行うことができるものとし、最優秀提案者及び優秀提案者の決定をもって、企画提案書に記載されたすべての内容を承認するものではない。

11 失格要件

参加者が次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (2) 提出期限までに所定の書類を提出しなかった場合
- (3) 業務委託料の上限を超えた見積書を提出した場合
- (4) 正当な理由なくプレゼンテーションに参加しなかった場合
- (5) 契約締結までの間に本実施要領に定める参加資格を満たさなくなった場合
- (6) 他の参加者に対して不当な行為をしたと認められる場合
- (7) その他、本実施要領の事項に違反したと認められる場合

別表

評 価 表

項目	評 価 内 容	配点
I. 人員 配置 ・ II. 法令 遵守	1 適正な処理を指導できる業務責任者の配置及び体制	90
	2 業務量に応じた適正な人員配置	
	3 法令遵守、情報漏洩防止を確固たるものとする体制	
III. 実施 体制	4 接遇を向上させるための取組	110
	5 正確性を確保するための事務手順等	
	6 業務を円滑に推進するための取組	
	7 制度改正等への対応	
	8 トラブル対応	
	9 教育体制	
IV. 準備・ 引継ぎ	10 契約締結から業務開始日までの準備	30
	11 契約終了時における引受者への引継ぎ	
V. 業務 実績	12 同種、類似の業務実績	30
VI. そ の 他	13 仕様書、この評価表以外での自由提案	30
	14 事業に対する熱意等	40
VII. 見 積 額	15 提案内容と費用の妥当性	60
合 計		390