

# 小牧市市民窓口課等業務委託プロポーザル実施要領

〔令和8年5月18日〕  
〔8小市第495号〕

## 1 名 称

小牧市市民窓口課等業務委託プロポーザル（以下「プロポーザル」という。）

## 2 目 的

小牧市市民窓口課等業務を委託するにあたり、当該業務の安定した市民サービスを提供すること及び民間事業者の技術と創意工夫を活用することにより一層の快適な市民サービスを提供するため、窓口等の受託運営実績があり、過去の受託経験から培った多くの知識及び技術力を当該事業に反映させることができる者を特定するため、公募型プロポーザル方式を実施することとし、その手続きについて必要な事項を定めるものとする。

## 3 業務の概要

- |          |                          |
|----------|--------------------------|
| (1) 業務名  | 小牧市市民窓口課等業務委託            |
| (2) 業務内容 | 別添「小牧市市民窓口課等業務委託仕様書」のとおり |
| (3) 履行期間 | 令和8年10月1日～令和11年9月30日     |

## 4 提案上限額

総額：678,000千円（消費税10%税込）【3年総額】

年額	令和8年度：113,000千円
	令和9年度：226,000千円
	令和10年度：226,000千円
	令和11年度：113,000千円

## 5 業者選定方法

- |        |             |
|--------|-------------|
| (1) 方法 | 公募型プロポーザル方式 |
| (2) 選定 |             |

小牧市市民窓口課等業務委託プロポーザル審査委員会（以下「審査委員会」という。）において、参加表明書及び技術提案書その他別に定める添付書類（以下「技術提案書等」という。）の書類審査（第一次審査）及び内容の聴取等（プレゼンテーション及びヒアリング審査、以下「第二次審査」という。）を実施し、最適者及び次点者を選定し、契約候補者として特定する。ただし、技術提案書等の提出者（以下「提

出者」という。)が5者以下の場合、第一次審査を省略できるものとする。また、提出者が1者の場合であっても、第二次審査を行い、審査の結果、その評価が一定の基準を満たさなかったときは、契約候補者として特定しない。

### (3) 参加資格

小牧市市民窓口課等業務委託プロポーザル実施要綱（以下「実施要綱」という。）第3条に規定する参加資格を満たすこと。

## 6 選定日程

### (1) 全体スケジュール

令和8年5月22日（金）実施要領の公告  
～令和8年6月1日（月）内容に係る質疑受付期間  
令和8年6月12日（金）質疑回答  
～令和8年6月26日（金）技術提案書等提出期間  
令和8年7月1日（水）第一次審査（書類審査）  
令和8年7月3日（金）第一次審査結果の通知  
令和8年7月10日（金）第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング審査）  
令和8年7月31日（金）第二次審査結果の通知及び公表  
令和8年8月下旬 契約締結

※期間の表示があるものは、午前9時から午後4時まで（期間中の土曜日、日曜日及び国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く。）に行うものとする。

※上記の選定日程は予定であり、変更する場合がある。

※第二次審査は、技術提案書等の受付順に実施する。

※審査結果は書面（PDFファイル等の電子データ含む）にて通知する。

### (2) 内容に係る質疑の受付・回答

#### ① 受付期間

令和8年5月22日（金）～令和8年6月1日（月）午後4時厳守

#### ② 提出方法

電子メールにて、メール件名を「小牧市市民窓口課等業務委託プロポーザルに関する質問（提出者名）」とし、質問書（様式2）を添付のうえ次のメールアドレス宛に送信し、電話にてその旨を連絡すること。なお、質疑受付期間外及び電話等の口頭による質問の受付は行わない。

◆メールアドレス：[shimin@city.komaki.lg.jp](mailto:shimin@city.komaki.lg.jp)

#### ③ 回答方法

令和 8 年 6 月 12 日（金）までに質疑回答書として取りまとめ、小牧市公式ホームページに掲載する（質問者非公表）。仕様書の補足等が掲載される場合があるため、提出者は、技術提案書等の提出前に必ず内容を確認すること。

## 7 技術提案書等の提出方法

### (1) 受付期間

令和 8 年 6 月 12 日（金）～令和 8 年 6 月 26 日（金）午後 4 時厳守

※質疑回答書の公表以前に提出のあったものは受領しない。

### (2) 提出書類

#### ①参加表明書（兼受領書）：様式 1

提出時は PDF データに変換すること（技術提案書と別ファイル）。

#### ②技術提案書の内容全体を抜粋した概要版：様式任意

A3 サイズ片面 1 枚、向き自由とし、提出時は PDF データに変換すること（技術提案書と別ファイル）。

#### ③技術提案書：様式任意

A4 サイズ両面 20 枚（40 ページ、表紙含む、向き自由、文字フォント 11pt 以上）以内で作成し、下記ア～キの内容を記載すること。提出時は、ア～キの順番に結合した PDF データに変換すること。

#### ア 会社概要、財務状況、業務実績等

・会社概要については、設立年月日、所在地、資本金、事業内容、従業員数、組織図等を記載し、財務状況については直近 2 か年の会計年度における貸借対照表、損益計算書を提出する。

・他自治体における同種・類似業務の受託実績の状況（自治体名、実施年度、業務名、請負金額、契約期間、業務の概要等）について、本技術提案書の提出日から直近 3 件程度の業務を提出すること。

・一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理するプライバシーマーク又は ISO27001 (ISMS) を取得していることがわかる書類を添付する。

#### イ 業務実施計画

・業務実施にあたっての方針、本業務に対する基本的な考え方、偽装請負対策への考え方、契約締結から委託開始までの準備の進め方について記載する。

#### ウ 業務実施体制

・業務における管理体制（勤務管理、評価指導体制、連絡・相談

体制、労務管理等)、業務責任者の選定方針及び育成、発注者との連絡体制、繁忙期及び災害時等における欠員が生じた場合の人員体制と協力体制を記載する。

エ 業務実施内容

- ・業務の質の確保に対する基本的な考え方（関係法令等を遵守する取組み含む）及び制度変更時（法改正等）への対応、人材育成への取組み（研修体制及び研修計画を含む）、苦情及び業務トラブル、誤処理に対する予防策と発生時における対応を記載する。

オ 個人情報の保護

- ・個人情報の取扱いについての考え方、個人情報の管理体制、業務従事者への指導体制、個人情報の漏洩を防止するための取組みを記載する。

カ 本業務への提案

- ・事務の効率化、市民サービス向上となる提案等を記載する。

キ 積算内訳：様式任意

- ・金額は、総額の概算金額を記載する。
- ・積算内訳は、単年度の概算金額を記載する。
- ・概算金額・積算内訳いずれも消費税及び地方消費税は含まない。

積算内訳（例）

（単位：千円）

	項目	令和〇年度 年間金額 (税抜)	摘要
人 件 費	給与	〇〇	業務責任者 1 名 業務従事者〇名 合計〇〇名分
	〇〇手当	〇〇	
	〇〇費	〇〇	
	計	〇〇	
経 費	〇〇費	〇〇	〇〇、〇〇
	〇〇費	〇〇	〇〇、〇〇
	〇〇費	〇〇	〇〇、〇〇

	計	〇〇	
その他経費		〇〇	〇〇、〇〇、〇〇、〇〇
計		〇〇	(消費税及び地方消費税含まない)

消費税 10%税込	〇〇
-----------	----

### (3) 提出方法

電子メールにて、受付期間内に①～③すべての書類を提出すること。送付先メールアドレスは、内容に係る質疑の提出先と同様とし、メール件名を「小牧市市民窓口課等業務委託プロポーザル技術提案書等(提出者名)」とすること。

技術提案書は、任意のファイル転送サービスを利用して提出すること。ダウンロード期間は7日以上と設定し、当該ファイル転送サービスの URL 等を電子メール本文に記載し提出すること。

提出書類の送達確認は、提出後速やかに電話にて行うこと。電話による送達確認がない場合、ファイル転送サービスの期限切れ等による提出遅延は一切認めない。

持参又は郵送による提出は原則不可とするが、やむを得ない事情がある場合は事前に事務局の承認を得ること。その場合、提出者は技術提案書等を9部用意すること。

技術提案書等の受付は、①～③すべての書類を事務局が受領したことをもって、受付番号を付した参加表明書（兼受領書）を提出者あて電子メールにて通知する。

## 8 審査方法

### (1) 第一次審査（書類審査）

#### ① 日 時

令和8年7月1日（水）

#### ② 方 法

ア 技術提案書等に基づき、書類審査を行う。得点の高い順に上位5者程度を選定し、第二次審査への出席要請を行うものとする。

イ 審査は非公開にて行う。

ウ 提出者が5者以下の場合、第一次審査を省略できるものとする。

(2) 第二次審査（プレゼンテーション及びヒアリング審査）

①日 時

令和 8 年 7 月 10 日（金）

※時間等の詳細については別途通知。

②場 所

小牧市役所本庁舎 3 階 302 会議室

③出席者

3 名以内（委託業務内容を熟知した担当社員が必ず出席すること。）

④その他留意事項

ア 技術提案書等の受付順により、1 者 25 分（プレゼンテーション 15 分、質疑応答 10 分）のヒアリングを行う。

イ プレゼンテーションに際しては、提出した技術提案書の内容のみとし、技術提案書の範囲を逸脱した説明を行わないこと。

ウ プレゼンテーションには、事務局が用意する 50 型ディスプレイ（オリオン SAUD501、HDMI 端子対応）を使用し、PC 端末及び周辺機器については提出者が持参すること。ただし、PC 端末を持参できない場合は、事務局が用意する PC 端末（Windows11、Microsoft Office PowerPoint 2016）を使用することができる。その場合、プレゼンテーションデータを USB メモリ等の媒体により持参すること。なお、事務局が用意する PC 端末にインストールされているソフトを事前に確認したい場合は、予め事務局へ連絡すること。

エ プレゼンテーションの準備は、前者のプレゼンテーション終了後、5 分以内に行うこと。

オ 審査は非公開にて行う。

(3) 審査項目及び採点方法

審査項目（別添）について審査委員が採点を行い、各審査委員の採点の合計（各委員 200 点、合計 1,000 点）において最高得点の者を最適者とする。

最高得点の者が同点の場合は、審査委員長の判断により特定する。

審査の結果、最適者に次いで合計得点が高い 1 者を次点者とし、業務契約の開始日前までに最適者が辞退した場合は、次点者を新たな契約候補者として交渉を行うものとする。

## 9 審査結果

審査結果は書面にて提出者すべてに通知し、小牧市公式ホームページにおいて公開する。なお、審査結果について異議申立ては認めない。

## 1 0 参加報酬の有無

技術提案書等の作成及び本プロポーザルに係るすべての経費は、提出者の負担とし、参加報酬（報償費、旅費等）は支払わない。

## 1 1 業務契約

### (1) 契約の締結交渉

契約候補者を特定した後は、市と最適者による協議を実施し、技術提案書の内容を基本に業務委託に係る仕様を確定したうえで、提案上限額の範囲内において契約を締結する。契約手続き及び契約書は、小牧市契約規則の定めによるものとする。

最適者との協議が不調となったときは、次点者と契約締結に向けた交渉を行うものとする。なお、この場合において、契約候補者に生じる損害について、市は一切の責を負わない。

### (2) 契約保証金

免除とする。

### (3) 契約方法

随意契約とする。

## 1 2 その他

- (1) 本プロポーザルの審査委員及びその家族が実質的に関係する組織に所属する者は本プロポーザルに参加できない。
- (2) 本プロポーザルの公告から審査結果公表までの間において審査委員、事務局及び関係職員に対し、提出者が本プロポーザルに関する接触（本実施要領に定める手続き除く。）を求めたときは失格とする。
- (3) 本プロポーザルにおいて、次のいずれかに該当すると審査委員会が認めた場合は失格となる。
  - ① 提出書類が、提出方法、提出先及び提出期限に適合しない場合。
  - ② 提出書類が、実施要領に定められた様式及び記載上の留意事項に適合しない場合。
  - ③ 提出書類に、記載すべき事項の全部又は一部が記載されていない場合。
  - ④ 提出書類に虚偽の記載がある場合。
  - ⑤ 他者の提出書類を盗用した疑いがある場合。
  - ⑥ 見積額が提案上限額を超えている場合。
  - ⑦ その他実施要領等に違反すると認められた場合。
- (4) 受託する業務は、第三者に請け負わせてはならない。

- (5) 提出書類は選定を行う作業に必要な範囲において複製（電子的複製を含む）することがあり、返却はしない。また、本選定に関する公表や出版、展示その他市が必要と認めるときに、無償で一部又は全部を使用できるものとする。
- (6) 提出期限後の書類の再提出及び差し替えは、原則として認めない。
- (7) 提出書類は、小牧市情報公開条例（平成 12 年小牧市条例第 39 号）に規定する開示請求の対象となる。
- (8) 本市は、契約締結後においても、受注者の本提案における不正または虚偽記載等と認められる行為が判明した場合は、契約を解除できるものとする。なお、この場合において、受注者に生じる損害について、市は一切の責を負わない。

### **1 3 主催者・問合せ先（事務局）**

〒485-8650 愛知県小牧市堀の内三丁目 1 番地

小牧市 福祉部 市民窓口課 証明発行係(小牧市役所本庁舎 1 階)

TEL : (0568)76-1121 〈直通〉

FAX : (0568)76-1328

MAIL : [shimin@city.komaki.lg.jp](mailto:shimin@city.komaki.lg.jp)

問合せ時間：午前 9 時から午後 4 時まで

(土曜日、日曜日及び国民の休日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日を除く。)

様式第 1

参加表明書（兼受領書）

小牧市市民窓口課等業務委託プロポーザルに関係書類を添えて参加を表明します。

令和 年 月 日

（宛先）小牧市長

（提出者）

住 所

商号又は名称

代表者 役職・氏名

電話番号 ( ) —

（連絡先担当者）

所 属

氏 名

電話番号 ( ) —

F A X

受領確認欄（※事務局で記入）	受付番号	受付印
小牧市市民窓口課等業務委託プロポーザルに関する技術提案書等を受領いたしました。		

備考 用紙の大きさは、日本産業規格 A 4 とする。

様式第 2

令和 年 月 日

(宛先) 小牧市長

商号又は名称  
代表者

プロポーザルに関する質問書

小牧市市民窓口課等業務委託プロポーザルにかかる、次の項目について質問いたします。

質 問 事 項

注意事項

- 1 用紙の大きさは、日本産業規格 A 4 とする。
- 2 項目番号はつけないものとする。
- 3 質問がない場合は、質問書を提出する必要はない。

(別添)

審査項目

審査項目	配点
① 会社概要、財務状況等	10点
② 業務実績（他自治体における実績） 1 住民異動（住基・戸籍）、印鑑登録業務、郵送請求に係る業務、税諸証明発行業務の受託実績 2 マイナンバーカードの申請受付・交付業務の受託実績 3 国民健康保険、後期高齢者医療業務、子ども医療業務、国民年金業務の受託実績 4 公民館業務の受託実績	40点 (各10点)
③ 業務実施計画及び体制 1 業務開始までのスケジュール 2 業務に対する考え方、業務の質の確保に対する基本的な考え方及び業務における管理体制 3 業務責任者の選定方法及び人材育成に対する取組み 4 繁忙期や災害及び事故発生時の対応、連絡体制 5 苦情及びトラブル、誤処理に対する予防策と対応 6 事業環境の変化（関係法令及び制度改正、システム標準化等）に対する対応方針	60点 (各10点)
④ 個人情報の保護 ・ 個人情報の取扱いについての考え方 ・ 管理体制、業務従事者への指導体制、漏洩を防止するための取組み ・ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理するプライバシーマーク又はISO27001(ISMS)を取得している	10点
⑤ 本業務への提案 1 仕様の目的や条件等を理解した内容であるか 2 民間のノウハウを生かした市民サービスの向上や業務効率化に寄与する提案	30点 (各15点)
⑥ プレゼンテーションの分かりやすさ	10点
⑦ 積算内訳（経費）	40点
合計	200点

※第一次審査（書類審査）の審査項目は、①・②・⑦を用いる。