

第2期大牟田市市民課窓口業務民間委託 プロポーザル実施要領

1. 業務の名称

第2期大牟田市市民課窓口業務民間委託

2. 業務の目的

本業務は、市民課窓口業務の一部を民間委託することにより、民間事業者の持つ専門的知識や経験、人材育成力等を活用した業務の最適化と、安定的な人員確保によるサービス水準の維持を図るとともに、繁忙期などに合わせた柔軟な人員配置を行うことで待ち時間を短縮するなど、市民サービスの向上と市民にやさしい窓口の推進を図ることを目的とする。

3. 業務の概要

(1) 業務の内容

別添「第2期大牟田市市民課窓口業務民間委託仕様書」のとおり

(2) 業務の履行場所

大牟田市市民課(本館2階 大牟田市有明町2丁目3番地)

4. 履行期間

令和9年1月1日から令和11年12月31日まで(3年間)

債務負担行為に基づく複数年契約とする。

業務準備期間 契約締結の日の翌日から令和8年12月31日まで

5. プロポーザル提案上限額

「387,188千円(消費税及び地方消費税を含む。業務準備期間を含む履行期間の総額)」

各年度の内訳は、次表のとおり。

(税込)

年度	月数	業務の最大規模に係る金額
令和8年度	3月	35,511千円
令和9年度	12月	125,685千円
令和10年度	12月	128,062千円
令和11年度	9月	97,930千円

※前記の金額は、契約額や予定価格を示すものではなく、本業務の最大規模を提示するものである。

※当該提案上限額は、本業務委託にかかる必要経費のすべてを含む。

提案にあたっては、プロポーザル提案上限額を超えないものとする。

令和8年12月31日までの市民課業務の受託者(以下「現受託者」という。)から次期受託者への業務引継ぎは、現受託者が業務受託期間内に行い、引継ぎに要する経費は、現受託者の負担とする。

本業務にかかる本市主催の会議体への参加に要する費用は、各々の自己負担とする。

6. プロポーザルの方式

公募型とする

7. 受託候補者の選定

(1) 受託候補者選定までの流れ

本プロポーザルへの参加を希望する者は、本市に参加表明書・企画提案書等を各指定日までに提出し、プレゼンテーションを実施するものとする。

本市はこれを受けて、審査により最優先交渉権者及び第2順位以下の交渉権者を決定する。

(2) 受託候補者選定スケジュール

内 容	日 時
公募及び受付開始	令和8年3月25日(水)
質問書提出受付期限	令和8年4月10日(金)午後5時まで
質問書回答予定	令和8年4月15日(水)
参加表明書受付期間	令和8年4月22日(水)午後5時まで
企画提案書提出期限	令和8年5月18日(月)午後5時まで
プレゼンテーション	令和8年6月3日(水) 予定 ※応募状況によっては予備日を設ける
審査結果通知日	令和8年6月5日(金)以降

8. 参加資格要件

次の要件の全てを満たす者

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号。以下「政令」という。)第167条の4の規定に該当しない者
- (2) 国税及び地方税を滞納していない者
- (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の申請又は民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者
- (4) 破産法(平成16年法律第75号)に基づく破産手続開始の申し立て中又

は破産手続き中でないこと

(5) 次のいずれにも該当しない者

ア 事業主、法人の役員又はその支店若しくは営業所を代表する者で役員以外のもので暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号。以下「法」という。）第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）である者

イ 暴力団員が実質的に運営している者

ウ 暴力団員であることを知りながら当該暴力団員を雇用し、又は使用している者

エ 契約の相手方が暴力団員であることを知りながら当該暴力団員と商取引に係る契約を締結している者

オ 法第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）又は暴力団員に対して経済上の利益又は便宜を供与している者

カ 暴力団又は暴力団員と社会的に非難される関係を有している者

(6) プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を取得していること

9. 参加表明手続き

本プロポーザルに参加しようとする者は、以下により参加表明手続きを行う。

(1) 提出書類

提出に必要な書類	留意事項
参加表明書	(書式1) 1部
会社概要資料	(書式3) パンフレットでも可 1部
役員等名簿及び照会承諾書	(書式4) 1部 ※契約時に暴力団関係者排除に係る「誓約書」必要
・国税の未納の税額がないことの証明 ・都道府県税の未納の税額がないことの証明 ・市町村の滞納のない証明書 ※事業所のある都道府県、市町村の滞納のない証明書	直近1年分 各1部 ※書類提出日から3ヶ月以内に発行されたものであること ※未納又は滞納の税額について、税の徴収猶予を受けている場合は、その旨を証明する書類を提出
法務局が発行する法人登記簿謄本又は履歴事項全部証明書、個人事業主にあつては身分証明書	1部 ※書類提出日から3ヶ月以内に発行されたものであること

プライバシーマークの取得・更新実績が分かるもの又は情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証の写し	1部
---	----

(2)提出期限 令和8年4月22日（水曜日）午後5時必着

(3)提出方法 郵送

※郵送は、簡易書留又は一般書留、レターパックプラスのいずれかの方法で送付すること。申込書類等の持参は認めない。なお、この場合の郵送料は、プロポーザルの結果にかかわらず、プロポーザル参加者の負担とする。

(4)参加表明書の受理

参加表明手続きを行った者に対し、令和8年4月22日（水曜日）以降、参加表明書の受理又は受理しなかった旨を通知する。参加表明書の受理の通知により、参加表明手続きは完了とする。

なお、通知は電子メールにて行う。（電子メールが届いた旨、返信すること。）電子メールが届かない場合は、4月27日（月曜日）以降問い合わせること。

(5)参加表明書受理後の辞退

参加表明書提出後に本プロポーザルを辞退する場合は、プロポーザル参加辞退届出書（書式2）を提出すること。

10. 質問の提出及び回答

本プロポーザルに関する質問の提出及び回答については、以下のとおり行う。

なお、質問の提出書類には、本業務の名称、質問者を明記した上で、所定の様式「プロポーザルに関する質問書(書式6)」により、電子メールで提出すること。

電子メール以外の手段による質問は受け付けない。意見の表明と解されるもの、内容が不明瞭なものについては回答しない場合がある。

○質問書の提出先 大牟田市市民部市民課

e-shimin01@city.omuta.fukuoka.jp

○メールの件名 「プロポーザル質問 社名(事業者名)」で送付すること。

○提出期限 令和8年4月10日（金曜日）午後5時まで

○回答方法 質問者を伏せたうえで、令和8年4月15日（水曜日）大牟田市ホームページに掲載予定。

11. 企画提案書等の提出

参加表明手続きが完了した者は、以下により企画提案書等の書類を提出する。

(1) 提出書類

提出書類	留意事項
企画提案書類提出届	(書式7) 1部
企画提案書	(様式8)に従って作成すること。 10部(正本1部 副本9部)
見積書	(書式9)1部(税込)
業務経歴書 受託の経験	(書式5)1部 ※契約時に「契約書の写し」必要

(2) 提出期限

令和8年5月18日(月曜日)午後5時必着

(3) 提出方法

郵送

※郵送は、簡易書留又は一般書留、レターパックプラスのいずれかの方法で送付すること。申込書類等の持参は認めない。なお、この場合の郵送料は、プロポーザルの結果にかかわらず、プロポーザル参加者の負担とする。

(4) 提出書類の受理の通知

企画提案書の受理については、プレゼンテーションの案内とともに令和8年5月22日(金曜日)までに通知する。また受理しなかったものについては、その旨通知する。いずれも電子メールにて通知する。(電子メールが届いた旨、返信すること。電子メールが届かない場合は、翌日以降(土・日、祝日を除く)に問い合わせること。)

12. プレゼンテーション及びヒアリングの実施

提案者からの企画提案書の内容の説明(プレゼンテーション)並びに、提案内容等の質疑(ヒアリング)を実施する。

(1) 実施日

令和8年6月3日(水曜日) ※応募状況によっては予備日を設ける。

(2) プレゼンテーションは1提案者につき20分以内、質疑は10分程度とする。

(3) プレゼンテーションの資料(企画提案書以外)は枚数等の指定なし。

(4) プレゼンテーションでは、パソコンの持ち込みによる映写を認める。

(5) 詳細については、プレゼンテーションの案内時に通知する。

13. 審査方法及び審査項目等

(1) 本プロポーザルを審査するに当たり、大牟田市市民課窓口業務民間委託プロポーザル審査委員会(以下「審査委員会」という。)を設置し、次の方法にて審査を実施する。

①書類審査

提出書類に基づき、事務局にて「審査基準表(書類審査用)」に定める審査項目について審査する。

②内容審査

提案者の提案(企画提案書及びプレゼンテーション)について、審査委員会の委員が「審査基準表(内容審査用)」に定める審査項目について審査する。

(2) 審査項目及び審査の基準

①審査基準表(書類審査用) ※企画提案書への記載は不要

審査項目	審査事項	審査の基準	配点
受託実績 (書式5)	住民異動受付及び入力業務の受託実績【重点項目】	令和3～7年度の受託実績	15
	住民票等の諸証明交付の受託実績【重点項目】	令和3～7年度の受託実績	15
	郵便請求業務の受託実績	令和3～7年度の受託実績	5
	マイナンバーカードに係る業務の受託実績	令和3～7年度の受託実績	5
見積金額 (書式9)	金額の比較【重点項目】	適正かつ安価な受託コストであるか。プロポーザル提案上限額を超えた場合は失格とする。	15

②審査基準表(内容審査用)

審査項目	審査事項	審査の基準	配点
業務方針	①本業務への理解【重点項目】	本業務の目的を理解し適切な業務方針が示されているか。活用できるノウハウや経験の有無。	15点
	②窓口業務の最適化計画	業務を正確かつ迅速に行うための具体的な取り組みや計画が示されているか。	5点
業務実施体制	③組織体制	組織図・体制図(指揮命令系統・組織的なバックアップ体制)	5点
	④人員配置	妥当な人員配置案となっているか。繁忙期(日)とそれ以外の人員体制は考慮されているか。	5点
	⑤業務責任者	業務責任者の人材や配置について考慮されているか。	5点
	⑥本市との連携・協力体制	本市との連携を取るための具体的な方策が示されているか。疑義が生じた場合の対応。今後本市が新しい取り組みを行う場合の協力体制はあるか。	5点
現場支援体制	⑦人材確保	安定した人材確保の計画・取り組み、業務従事者の定着に向けた取り組みが示されているか。業務従事者の雇用条件や福利厚生等の処遇面の配慮がなされているか。後任受託者となった場合、現受託者スタッフの雇用を考慮しているか。	5点
	⑧人材育成【重点項目】	適切な研修体制や育成方法等が提案されているか。	15点
	⑨欠員リスク	欠員リスクに対応した提案がなされているか。	5点
	⑩後方支援【重点項目】	法改正への対応等、現場業務の品質と適法性の保証、業務改善を図るためのバックアップ体制が確立されているか。	15点
安全管理体制	⑪業務トラブル対策【重点項目】	ミスや苦情などのトラブルが発生した際の具体的な対応策・再発防止策が提案されているか。	15点
	⑫個人情報管理【重点項目】	個人情報の保護、情報セキュリティ対策、守秘義務の順守等の具体的な対策を講じているか。個人情報保護に関する方針・社内規定の有無。	15点
	⑬業務従事者への指導体制	スタッフへの個人情報の保護、情報セキュリティ等の研修体制が提案されているか。	5点
	⑭リスクマネジメントに対する考え方	本業務で想定されるリスクと、リスクに対する予防対策及び対応策。	5点
その他	⑮独自性・業務の拡張提案【重点項目】	市民サービス向上や業務効率化に寄与する独自提案。業務の拡張提案。	15点
	⑯移行スケジュール	委託開始までの業務移行計画、後任受託者への事務引継についての業務移行計画。	5点
	⑰プレゼンテーション	提案書との不整合はないか。受託の意欲と熱意が感じられるか。質疑の受け答えは明解かつ適切か。	5点

(3) 評価及び配点については下表のとおりとする。

評価	配点
特に優れている 大きな効果が期待できる	5
優れている 十分な効果が期待できる	4
概ね良好である 一定の効果が期待できる	3
検討が不足している 期待する効果には達しない	2
検討がかなり不足している 効果はわずかである	1

※重点項目は配点の3倍とする。

(4) 順位の決定

- ①本プロポーザルにおいては、提案者が1者のみの場合も審査を行う。
- ②プレゼンテーションを実施した提案者に対し、「審査基準表」の審査項目について採点を行い、提案者ごとの全ての項目の合計を算出し、順位付けを行う。
- ③②において複数の提案者が同点の場合、市が定めた【重点項目】の合計が高い者から順位付けを行う。
- ④③においても決しない場合は、見積金額の安価な者を選定する。
- ⑤④において見積金額が同額の場合、審査委員会による協議を踏まえ、【重点項目】について再度審査し、再優先交渉権者を決定する。
- ⑥全ての項目の合計が満点の5割に満たない提案者は失格とする。

14. 欠格事項

本プロポーザルの全ての手続きにおいて、以下に該当することが認められた提案者は失格とする。

- (1) 提出書類等に虚偽の記載を行った場合
- (2) 本業務に携わる本市の職員、審査員及び守秘を課せられた業者等に公平性、公正性を損なう接触を行った場合
- (3) 提案者の間で、談合又は他の提案者の提案の妨げとなる行為等の不正を行った場合
- (4) 本プロポーザルに関連する法律、条例、規則等に反する行為、その他不誠実な行為が認められた場合

15. 審査結果の通知

審査結果については、令和8年6月5日(金曜日)以降、提案者に評点と順位を電子メールにて通知するとともに、本市のホームページに掲載する。

審査の経緯、内容等に関する問合せには応じない。また、審査結果について一切の異議申し立ては受け付けない。

16. 契約候補者の決定方法

審査結果により、最優先交渉権者及び第2順位以下の交渉権者を決定し、最優先交渉権者と業務の内容(業務仕様書、契約書、契約に必要な図書類)を別紙の「最優先交渉権者協議要領」に基づき協議する。

協議期間は概ね3週間とし、協議が合意に達した場合は、最優先交渉権者を契約候補者とし、契約手続きに移行する。

協議が合意に達しない場合は、第2順位交渉権者を最優先交渉権者とし、同様の協議及び手続きを行う。

第2順位交渉権者との協議が合意に達しない場合は、第3順位以下の交渉権者と同様の協議及び手続きを行う。

※ 本プロポーザルは、提案者の順位を決定するためのものであり、提案の採用を決めるものではない。業務内容等は交渉により決定する。

17. その他

- ・ 応募者は参加表明手続きをもって、本要領の記載内容及び条件を承諾したものとする。
- ・ 手続きにおいて使用する言語及び通貨は日本語及び日本国通貨とする。
- ・ 本要領に定めるもののほか、法令に定める規定を遵守しなければならない。
- ・ 提出された書類の記載内容について、本市から確認する場合がある。
- ・ 書類の作成、書類の提出等、本プロポーザルに要する費用は応募者の負担とする。
- ・ 提出後の企画提案書の修正又は変更は一切認めない。
- ・ 提出された資料については返却しない。なお、本プロポーザルの目的以外には使用しない。
- ・ 企画提案書の著作権は、市に帰属する。

- ・ 本プロポーザル実施に関する情報については、大牟田市情報公開条例（平成15年条例第37号）に基づき、情報公開又は情報提供するものとする。ただし、同条例第7条により、個人に関する情報又は事業者その他の団体に関する情報を公にすることにより、事業者等の事業活動上の正当な利益を害するものについては非公開とする。

【問合せ先及び資料等の提出先】

大牟田市市民部市民課マイナンバー担当 山崎
〒836-8666（住所の記載不要）福岡県大牟田市有明町2丁目3番地
電話番号 0944(41)2602
ファクス 0944(41)2552
電子メール e-shimin01@city.omuta.fukuoka.jp

最優先交渉権者協議要領

- ① 最優先交渉権者となった者は、実施要領に記載された参加資格要件に関する以下の資料を遅滞なく提出する。(※)
 1. 法務局が発行する法人登記簿謄本又は履歴事項全部証明書
 2. 受注実績を証明する契約書の写し
 3. 国、都道府県、市（区）町村税に滞納のない証明書
 4. 個人情報保護に関する公的認証又は情報セキュリティに関する認証を取得していることを証明する書類の写し
 5. 暴力団関係者排除に係る「誓約書」及び「役員等調書及び照会承諾書」

※参加表明手続き時に提出済みの書類については、再度提出の必要はない。
- ② 大牟田市と最優先交渉権者は、誠意をもって協議を行い、以下の書類の案を作成する。
 1. 業務に関する仕様書
 2. 業務に関する契約書
 3. その他契約書に必要な図書類
- ③ 最優先交渉権者は、前項に基づく見積書を大牟田市に提出する。
- ④ 協議の期間は、休日を含み、概ね3週間とする。
- ⑤ 協議が合意に達しない場合は、大牟田市は最優先交渉権者に文書をもって協議の終了を通知する。
- ⑥ 最優先交渉権者は、契約までの間、契約候補者となることを辞退することができる。その場合は、大牟田市に理由を明記した文書をもって通知する。
- ⑦ 最優先交渉権者は、この協議に際し発生する費用を大牟田市に請求できないものとする。また、協議が不成立となった場合、一切の申し立てができないものとする。