

那珂川市市民課窓口業務等委託プロポーザル実施要領

1 事業の趣旨・目的

民間事業者が有する専門知識やノウハウを活用し、質の高い安定した住民サービスの提供と市民課等窓口業務の円滑な事務遂行を図るため、市民課および市民課関係各課窓口業務の一部および総合案内業務を委託する企業として最も適した者の選定を行うことを目的とする。

2 業務概要

- (1) 委 託 業 務 名 那珂川市市民課窓口業務等委託
- (2) 業 務 内 容 別紙「仕様書」のとおり
- (3) 契 約 期 間 令和9年6月1日から令和12年5月31日まで
- (4) 委 託 上 限 額 167,232千円（消費税及び地方消費税を含む。）

【上限額の内訳】

令和9年度（令和9年6月1日～令和10年3月31日）46,338千円（税込）
令和10年度（令和10年4月1日～令和11年3月31日）55,744千円（税込）
令和11年度（令和11年4月1日～令和12年3月31日）55,744千円（税込）
令和12年度（令和12年4月1日～令和12年5月31日）9,406千円（税込）

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。なお、複数の事業者による共同提案は認めない。

- (1) 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。
- (2) 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をした者にあつては再生計画の認可がなされていない者、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立てをした者にあつては更生計画の認可がなされていない者でないこと。
- (3) 国税、地方税の滞納をしている者でないこと。
- (4) 企画提案募集に係る公告の日から企画提案の特定の日までの期間に、那珂川市から指名停止措置を受けていないこと。
※提案が採用され候補者となった場合も、契約締結の日までに那珂川市から指名停止措置を受けた場合は、契約を締結することができません。
- (5) 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2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）に該当しないほか、次に掲げる者に該当しないこと。
 - ① 法第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）

- ② 法人の役員若しくはその支店若しくは営業所を代表する者で役員以外の者が暴力団員である者又は暴力団員がその経営に関与している者
- ③ 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって暴力団の利用等をしている者
- ④ 暴力団又は暴力団員に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等、直接的又は積極的に暴力団の維持運営に協力し、又は関与している者
- ⑤ 暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者
- ⑥ 暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれを不当に利用している者
- ⑦ 暴力団及び①から⑥までに定める者の依頼を受けて企画提案に参加しようとする者
- (6) 公共の安全及び福祉を脅かすおそれのある団体又は公共の安全及び福祉を脅かすおそれのある団体に属する者に該当しないこと。
- (7) 以下の書類を提出することができる者であること。
 - ア 登記事項証明書（法人の場合）又は身分証明書（個人の場合）の写し
 - イ 使用印鑑届
- (8) プロポーザル参加意思表明書の提出期限から契約締結の日までに、那珂川市及び国、都道府県、他市町村、その他公的団体から指名停止措置を受けていないこと。
- (9) 仕様書に基づき、信義に従い誠実に業務を遂行できる者。
- (10) 過去に地方公共団体において、市民課窓口業務等（住民異動事務、各種証明書等の申請受付・作成、窓口案内、郵送で申請された各種証明書の受付・作成・送付、国民健康保険・介護保険・医療制度事務、臨時運行許可業務等）の同種業務の受託実績（以下「関連業務実績」という。）があること。

4 応募手続き及び募集要領等の配付

(1) 実施スケジュール

項 目	日 付
①公募開始	令和8年10月7日（水）
②質疑書の締切	令和8年10月19日（月）17時まで
③質疑書の回答	令和8年10月23日（金）
④参加意思表明書等の提出	令和8年10月30日（金）17時まで
⑤企画提案書等の提出	令和8年11月9日（月）17時まで
⑥一次審査	令和8年11月10日（火）から
⑦一次審査結果通知	令和8年11月17日（火）
⑧二次審査	令和8年11月26日（木）予定
⑨二次審査結果通知	令和8年11月30日（月）予定
⑩契約内容協議	令和8年12月頃予定
⑪契約締結	令和8年12月下旬頃予定

※⑧から⑪については、応募状況や選考経過等により変更となる場合がある。

※⑥の一次審査は、⑦一次審査結果通知までに書類審査を行い、プレゼンテーション審査に進む事業者を4者以内とする。

※二次審査開始時間等については、二次審査対象事業者へ個別に連絡を行う。

(2) 仕様書等の入手方法

那珂川市ホームページからダウンロードすること。

(HP <https://www.city.nakagawa.lg.jp>)

(3) 本プロポーザルに関する質問・回答

① 受付期間

令和8年10月7日（水）から令和8年10月19日（月）17時まで

※なお、受付期間を過ぎて提出された質問、指定の様式を用いない質問、次に定める受付方法以外で提出された質問は、一切受け付けないものとする。

② 受付方法

「那珂川市市民課窓口業務委託質疑書」（様式7）に質問事項を記載し、17時までに事務局宛てに電子メールで提出するものとする。

また、送信時の電子メールタイトルには、「那珂川市市民課窓口業務等委託に関する質問（事業者名）」とし、電子メールを送信した後、事務局に受付確認の電話をすること。

なお、質問は参加意思表示に関するもの、提案書等の記載方法及び仕様書・実施要領の内容等に関するものに限り受け付けるものとする。

③ 回答及び公表

全ての質問を集計のうえ回答一覧表を作成し、4(1)実施スケジュールに記載の期日までに、那珂川市ホームページに掲載する。なお、質問に対する回答は、本要領および仕様書の追加または修正として取扱うこととする。

④ 事務局

〒811-1292 福岡県那珂川市西隈1丁目1番1号

那珂川市 市民生活部 市民課 市民・戸籍担当

担当者 広瀬、棚町

電話 092-953-2211（内線113）

メールアドレス shimin@city-nakagawa.fukuoka.jp

(4) 参加意思表示書等の提出

プロポーザルに参加を希望する事業者は、参加意思表示書（様式1）等を次のとおり提出すること。

① 提出期限 令和8年10月7日（水）から令和8年10月30日（金）17時まで

② 提出方法 持参

③ 提出先 事務局

④ 提出書類

ア 参加意思表明書（様式1）

イ 会社概要書（様式3）

ウ 登記簿謄本

エ 定款

オ 税の滞納がないことの証明

カ 消費税及び地方消費税の納税証明

キ 使用印鑑届

ク 暴力団の排除に関する誓約書（様式5）

※ イからオは、那珂川市指名競争入札参加資格を有する場合は不要。

⑤ 提出部数

1部

(5) 企画提案書等の提出

プロポーザルへ参加意思表明を行った事業者は、企画提案書等を次のとおり提出すること。

① 提出期限 令和8年11月9日（月）17時まで

② 提出方法 持参または郵送・宅配（提出期限必着）

③ 提出先 事務局

④ 提出書類

ア 参加申請書兼誓約書（様式2）

イ 会社概要書（様式3）

ウ 関連業務実績（任意様式）

※関連業務実績が証明できるもの（契約書の写し等）を添付すること。契約書の写しを添付する場合は、契約書の表面（契約事実及び契約内容を証明できる部分）および仕様書のみとし、約款等が記載されている部分の写しの提出は不要とする。

また、関連業務実績は、令和3年度から令和8年9月末時点までの期間（受託中のものも含む。）とし、市民課窓口業務等の同種業務実績について記載するものとする。なお、同種業務とは、「那珂川市市民課窓口業務等委託事業仕様書 6 委託業務内容」と一致するまたは概ね同等の業務実績があるものとする。

エ 企画提案書（任意様式）

※後段「⑥ 企画提案書の作成方法」に沿って作成すること。

オ 業務委託料見積書（様式4）および見積内訳書（任意様式）

カ 暴力団等の排除に関する誓約書（様式5）

キ 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の付与認

定を証明できる書類 ※当該認定証保有者のみ

ク 情報セキュリティマネジメントシステムの国際標準規格であるISO/IEC27001 (ISMS) の登録証および付属書の写し ※当該登録証保有者のみ

ケ 品質マネジメントシステムの国際標準規格であるISO9001の登録証および付属書の写し ※当該登録証保有者のみ

⑤ 提出部数

提出書類アは1部、その他の書類は各8部（正本1部、副本7部）

⑥ 企画提案書の作成方法

ア 様式

(a) 提案書は「A3版横・横書き・左綴じ」とし、表紙および目次を除いて12ページ以内にまとめたものとする。

※両面印刷は不可とする。

(b) 提案書の表紙には、次の事項を記載すること。

宛 名 那珂川市長

提案書表題 「那珂川市市民課窓口業務等委託」仕様書に基づく提案書

提案者名

(c) 提案書には各項目およびページ番号を記載し、1ページ目に目次（各項目の表示および当該ページ番号）を記載すること。

イ 企画提案書に記載すべき事項

企画提案書には、「那珂川市市民課窓口業務等委託仕様書」に基づき、下記事項について記載すること。

(a) 会社概要

- ・「会社概要書」（様式3）の概要を記述すること。
- ・ISO9001の認証取得の有無について記述すること。

(b) 窓口業務委託に対する考え

- ・自治体の窓口業務委託に対する提案者の基本的な方針や考え方について記述すること。
- ・本業務に対する提案者の認識と分析、これらを踏まえた本提案企画のテーマやコンセプトについて記述すること。

(c) 受託実績

- ・「関連業務実績」（任意様式）の概要を令和3年度から令和8年9月末時点で記述すること。
- ・市民課窓口業務の受託実績について記述すること。
- ・市民課窓口業務と他の窓口業務をあわせて受託した実績について記述すること。

(d) 業務管理体制

- ・品質、納期を保証するための業務体制について記述すること。

- ・管理責任者の役割と選定方針および育成方法について記述すること。

(e) 業務従事者雇用

- ・業務従事者雇用時の採用における提案者の考え方、取り組みについて記述すること。
- ・業務従事者としての基本事項を備えた人材確保のために行っている提案者の取り組みについて記述すること。

(f) 業務従事者教育

- ・業務知識や技術の教育体制について提案者の取り組みについて記述すること。
- ・本業務に係る法令等に対する教育体制について提案者の取り組みについて記述すること。
- ・接遇や個人情報保護に対する教育体制について提案者の取り組みについて記述すること。

(g) 準備期間

- ・契約締結から業務開始までの準備等について提案者の取り組みを記述すること。

(h) 業務遂行

- ・苦情等のトラブルや業務ミスに対する改善策について提案者の取り組みを記述すること。
- ・欠員が生じた場合の対応を記述すること。
- ・事務処理に疑義が生じた場合の対応を記述すること。
- ・安定した住民サービス提供のために必要となる、正確性の確保と事務の効率化に対する提案者の取り組みを記述すること。
- ・当市の業務を正確に把握するための提案者の取り組みを記述すること。
- ・業務マニュアルを作成するための提案者の取り組みを記述すること。
- ・提案者が考える目標とする本業務のサービスレベルを記述すること。

(i) 個人情報保護

- ・プライバシーマークおよびISO/IEC27001（ISMS）の認証取得の有無および更新回数について記述すること。
- ・当市での業務遂行における個人情報保護の対策について記述すること。
- ・その他個人情報保護に対する提案者の取り組みについて記述すること。

(j) 独自提案

- ・本業務の仕様に定める内容以外で、当市の市民サービス向上や業務効率化に寄与する提案者の取り組みを記述すること。

ウ 当市からの疑義照会

提出のあった企画提案書等の内容について、審査の過程で疑義が生じた場合は、後日、必要に応じて当市から疑義事項の照会を行うことがある。

エ 企画提案書の取扱い

- (a) 提出された企画提案書等の著作権は、提案者に帰属するが、当市が審査等のために必要な範囲において使用できるものとする。
- (b) 企画提案書等の提出後における当該企画提案書等の内容の追加または変更は原則として認めない。
- (c) 提出された企画提案書等は、原則として返却しない。
- (d) 提出された企画提案書等は、提案者の営業上の秘密に該当する部分が含まれている可能性があることから、原則として公開しないものとするが、当市情報公開条例（平成6年3月30日条例第8号）の規定に基づき、開示請求者に開示することがある。このため、企業秘密等、公開されることにより事業者が不利益を被るおそれのある情報は、極力含まないよう留意し、当該情報が含まれている場合には、マル秘マークを付加する等の適切な措置を講じること。

5 審査方法

審査は、企画提案書等提出書類の書類審査（1次審査）および企画提案書に基づくプレゼンテーション（2次審査）により実施する。

(1) 書類審査（1次審査）の実施

企画提案書等の提出書類において1次審査を行い、上位4者を選定する。ただし、提案者が4者以下のときは、1次審査は実施せず、2次審査のみ行う。

ア 審査方法

別に定める審査基準に基づき審査する。

イ 結果通知

令和8年11月17日付けにて、結果の如何にかかわらず、書面及び電話にて通知する。

(2) 提案プレゼンテーション（2次審査）の実施

1次審査にて選定された者の提案プレゼンテーションにおいて2次審査を行い、上位1者を選定する。2次審査の日時等については下記のとおりとする。また、2次審査の詳細については、1次審査にて選定された者へ審査結果通知の際に併せて通知する。

ア 提案プレゼンテーション実施概要（予定）

期日 令和8年11月26日（木）

場所 那珂川市役所（当市指定場所）

人数 5名以内

イ プレゼンテーション時間

- ・提案者からの説明時間として25分以内
- ・当市からの質問時間として15分以内

ウ 提案内容の説明

提出された企画提案書に基づき説明すること。また、説明者は実際に事業を担当する者を含むものとする。

エ 機器類の準備

プロジェクターおよびスクリーンが必要な場合は、当市が準備することとする。その他、必要な機器は、提案者が準備すること。

オ 審査方法

別に定める審査基準に基づき審査する。なお、提案者が1者のみの場合であってもプロポーザルは実施するが、最低基準に満たないときは選定しないものとする。

カ 結果通知

令和8年11月30日(予定)付けにて、結果の如何にかかわらず、書面及び電話にて通知する。

(3) 失格要件

次に掲げる事項に該当する者は、失格とする。

- ① 提出した書類に虚偽の内容を記載した場合
- ② 本実施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
- ③ 価格提案書の金額が2（4）の委託上限額を超える場合
- ④ 市の示す仕様を満たさない提案を行った場合
- ⑤ 評価の公平性に影響を与える行為があった場合
- ⑥ 評価に係る選定委員に対して、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

(4) その他

審査の経緯、審査内容に関しての問い合わせおよび審査結果に対する異議申し立てには応じないこととする。ただし、1次審査または2次審査において選定されなかった者は、選定されなかった理由の説明を求めることができる。説明を求めるときは、結果通知を受けた日の翌日から起算して7日以内に書面（様式自由）により請求すること。

6 契約方法及び契約手続

- (1) 提出された企画提案書、提案プレゼンテーションの内容に基づき、当市と受託候補者にて、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、随意契約により契約を締結する。

- (2) 受託者は契約金額の100分の10の額の契約保証金を契約日までに納付しなければならない。ただし、那珂川市契約規則第34条第1項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ことができる。
- (3) 契約代金の支払いについては、精算払いとする。
- (4) 受託候補者との協議において双方が合意に至らなかった場合、又は受託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。この場合、次点候補者を受託候補者とする。
- (5) 契約手続は、当市契約規則に定めるところにより行うものとする。
- (6) 契約締結後、受託者に本提案における参加資格を満たさないことが判明した場合、不正または虚偽記載と認められる行為が判明した場合、当市は契約を解除できるものとする。

7 その他

- (1) 参加意思表明書の提出後に辞退する場合は、参加辞退届（様式6）により届け出るものとする。
- (2) 2次審査において受託候補者に選定された者が正当な理由なく協議または契約を辞退する場合は、当市指名競争入札参加資格者の指名停止等措置要綱に基づく指名停止等の処分を行う場合がある。
- (3) 企画提案書、業務委託料見積書及び見積内訳書については、1者につき1提案に限る。
- (4) 参加意思表明書を提出した後、企画提案書、業務委託料見積書及び見積内訳書の差替、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。
- (5) 参加意思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ることがある。
- (6) 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。
- (7) 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（平成4年法律第51号）に定める単位とする。
- (8) 参加者が1者の場合は、本プロポーザル手続を中止することがある。

8 別添様式等

- (1) 別紙 : 那珂川市市民課窓口業務等委託仕様書
- (2) 別紙 : 那珂川市市民課窓口業務等委託に係る公募型プロポーザル審査基準
- (3) 様式1 : 参加意思表明書
- (4) 様式2 : 参加申請書兼誓約書
- (5) 様式3 : 会社概要書
- (6) 様式4 : 業務委託料見積書

- (7) 様式5 : 暴力団等の排除に関する誓約書
- (8) 様式6 : 参加辞退届
- (9) 様式7 : 那珂川市市民課窓口業務等委託質疑書