

# 区役所窓口案内等業務委託 公募型プロポーザル方式による業者選定 実施要領

## 1 業務名

区役所窓口案内等業務委託

## 2 業務目的

本業務は、区役所の窓口業務の一部を民間委託することにより、業務の効率性及び市民サービスの維持・向上を図ることを目的とする。

## 3 業務内容

別紙「区役所窓口案内等業務委託仕様書」のとおりとする。

なお、本業務の対象は、主として次の事業に係る業務とする。

- ・ 区役所窓口案内
- ・ 住民異動届等に係る各種入力
- ・ おくやみコーナー窓口対応
- ・ 市税オンライン窓口対応
- ・ 戸籍記載(通常送付分)及び住民票への振り仮名記載業務

## 4 委託期間

業務ごとに委託期間が異なる。詳細は下表のとおりとする。

項目	委託期間
区役所窓口案内業務	令和8年7月1日～令和11年6月30日 ※前契約者からの引継期間 令和8年6月1日～令和8年6月30日
異動届等入力業務	
おくやみコーナー窓口対応業務	
市税オンライン窓口対応業務	令和8年9月1日～令和11年6月30日
戸籍記載(通常送付分)及び住民票への振り仮名記載業務	令和8年7月1日～令和9年3月31日 ※前契約者からの引継期間 令和8年6月1日～令和8年6月30日

## 5 業務にかかる予算上限額

1,235,138 千円以内(消費税及び地方消費税を含む)

あくまでもこの金額は予算の上限額であり、契約時の予定価格を示すものではない。予定価格は予算の範囲内で別途算定する。

また、当該上限額を超える見積額の提案は失格とする。

各年度の予算上限額は以下の表のとおりとする。

(単位:千円)

項目	R8	R9	R10	R11
異動届等入力 区役所窓口案内 おくやみコーナー窓口対応業務	240,652	345,258	366,323	95,842
市税オンライン窓口対応業務	25,997	53,493	53,331	23,378
戸籍記載(通常送付分)及び住民票 への振り仮名記載業務※人件費のみ	30,864	—	—	—
合計	297,513	398,751	419,654	119,220

## 6 受託候補者選定方式

公募型プロポーザル方式

## 7 参加資格

次の要件をすべて満たす法人とする。

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定のいずれにも該当しない者であること。
- (2) 北九州市物品等供給契約の競争入札参加者の資格及び審査等に関する規則(平成7年北九州市規則第11号)第6条第1項の「有資格業者名簿」に記載されていること。
- (3) 本市から指名停止を受けている期間中でないこと。
- (4) 厚生労働大臣から有料職業紹介事業の許可を得ていること。
- (5) 委託業務仕様書「第4 業務内容」に記載するすべての業務について、総合的な運営が可能なこと。
- (6) 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)第2条に掲げる暴力団または暴力団員及びそれらの利益となる活動を行う団体でないこと。

## 8 参加資格の喪失

提案者が契約相手方候補者決定の日までに、次のいずれかに該当することになった場合は、その時点で本件にかかる参加資格を失うものとし、既に行われた提案は無効とする。

- (1) 「7 参加資格」に規定する参加資格の要件を満たさなくなった場合。
- (2) 不正な利益を図る目的で審査委員会の委員等と接触した場合。
- (3) 提案書に虚偽の記載をしたことが判明したとき。
- (4) その他、公正な審査に影響を与える行為があった場合。

## 9 参加申出書の提出

本プロポーザルに参加を希望する者は、以下のとおり参加申出書を提出すること。期限内に参加申出書の提出がない場合、本プロポーザルには参加できない。

### (1) 提出物

参加意向回答書(様式第1号)

### (2) 提出期限

令和8年4月23日(木) 12時まで(必着)

### (3) 提出先及び方法

「15 提出・問い合わせ先」に記載するメールアドレス宛に、件名「区役所窓口案内等業務委託のプロポーザルの参加申出書」と記入したうえで、電子メールで提出すること。電子メール以外の方法での提出は受け付けない。なお、送信後、電話により受信の確認を行うこと。

## 10 質問の受付及び回答

質問がある場合は、以下のとおり質問書を提出すること。

### (1) 提出物

質問票(様式第2号)

### (2) 提出期限

令和8年4月21日(火) 17時まで(必着)

### (3) 提出先及び方法

「15 提出・問い合わせ先」に記載するメールアドレス宛に、件名「区役所窓口案内等業務委託のプロポーザルの質問」と記入したうえで、電子メールで提出すること。電子メール以外の方法での提出は受け付けない。なお、送信後、電話により受信の確認を行うこと。

### (4) 回答方法

質問に対する回答は、北九州市ホームページにて回答予定。

## 11 企画提案書等の提出

### (1) 提出書類

提出書類、要件、提出部数等は下表のとおりとする。

番号	書類名	記載要件・備考	提出部数
①	企画提案書	<p>A4・両面印刷・20 ページ以内(表紙・目次含む) 各ページ下部中央に「●/全資料枚数」を記載</p> <p>【必須記載項目】</p> <p>a 実施・運営体制            (a)人員体制(フルタイム換算による必要人員数・繁忙対応)            (b)現場管理者の指揮命令系統及び緊急時対応体制            (c)本市との連絡調整(定例報告の内容・頻度・緊急時報告体制)</p> <p>b 業務上の課題認識及び品質向上の取組            (a)仕様書「第4業務内容」における基本的考え方及び業務上の課題認識            (b)業務品質の向上に向けた具体的な取組            (c)独自提案(仕様書を超える有益な提案があれば記載)</p> <p>c 品質管理・研修計画            (a)業務従事者の研修計画(接遇・法令知識・個人情報・ITシステム、インシデント対応等)            (b)品質管理の体系(正確性・迅速性・市民満足度の目標値・測定方法・是正プロセス)            (c)業務マニュアルの整備計画(内容・更新管理の仕組)</p>	<p>正本 1部 (社名・代表者印あり)</p> <p>副本 6部 (提案者名が分からないよう処理)</p> <p>書類番号①～③は、まとめて製本すること。</p>

		d 業務効率化の取組 (a)ICT 活用・作業標準化等の具体的取組 (b)繁閑変動に対する柔軟な人員配置計画の具体性 e 関連・類似業務の受託実績 (複数ある場合はすべて記載)	
②	個人情報保護の体制	個人情報の保護に関する取組内容を記載すること	
③	経費見積書 (様式自由)	a 見積金額総額 b 見積金額明細(各項目・各年度の費用が分かるように記載)	
④	会社概要	a 代表者氏名 b 設立年月日 c 資本金等の額 d 従業員数(北九州市管轄事業所の従業員数は別途明記) e 本店及び北九州市管轄事業所の所在地 f 事業内容	1部 ※事業者(会社)名を記載すること
⑤	有料職業紹介事業許可書	厚生労働大臣許可の写しを添付すること	1部

(2) 提出期限

**令和8年5月1日(金) 17時まで(必着)**

提案書の提出後は、撤回、差替え、訂正等は認めないため、記入漏れ等がないよう、十分確認して提出すること。

(3) 提出先及び方法

「15 提出・問い合わせ先」へ郵送または持参で提出すること。郵送の場合は、書留郵便とし、上記期限までに必着のこと。

(4) 企画提案参加の辞退

参加意向申出書の提出後、提案を辞退する場合は、下記のとおり提出すること

ア 提出物

辞退届(様式第3号)

イ 提出期限

**令和8年5月1日(金) 17時まで(必着)**

ウ 提出先及び方法

「15 提出・問い合わせ先」へ郵送または持参で提出すること。郵送の場合は、書留郵便とし、上記期限までに必着のこと。

(5) その他

ア 説明会の実施

企画提案書の作成や仕様に関する説明会は開催しない。

イ 著作権・特許権等について

提案資料等に含まれる著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている事業手法等を用いた結果生じた事象にかかる責任は、すべて提案者が負うものとする。

ウ 複数提案の禁止

提案は1社1件とし、複数の提案書の提出は認めない。

#### エ 提出書類の変更の禁止

提出期限後の書類の変更、差し替え、再提出は認めない。

#### オ 提出書類の返却

提出書類は理由の如何を問わず返却しない。

#### カ 費用負担

企画提案書の作成、提出等プロポーザル参加にあたって必要な経費はすべて提案者の負担とする。

## 12 選考方法

### (1) 評価の方法

- ア 提案者からの提案内容の評価は、北九州市総務市民局市民部区政推進課が別に定める「区役所窓口案内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。)が「別紙 評価の考え方」に基づき行う。
- イ 審査委員会は、「別紙 評価の考え方」に従って審査を行い、最高得点の提案者を契約相手方候補者として決定する。
- ウ 最高得点の提案者が2社以上あるとき、同順位の提案者が2社以上あるときは、見積金額が少ない者を高い順位とする。
- エ 総合計得点の60%を最低基準点とし、最低基準点に達しない場合は、契約相手方候補者として選定しない。最低基準点の算定には加点は除く。
- オ 提案者が1社のみの場合であっても評価は実施する。
- カ 提案者がいない場合、提案者が1社のみの場合であっても、評価結果がエに該当する場合は、再度公募を実施する。

### (2) 評価会議

- ア 開催日時・場所(予定)
  - 日時:令和8年5月14日(木) (予定)
  - 場所:北九州市役所本庁舎5階特別会議室 A(北九州市小倉北区域内1-1)
- イ 企画提案の所要時間(予定)
  - ・プレゼンテーション 30分以内
  - ・審査委員会委員からの質疑 10分から15分
- ウ 参加人数
  - ・1社あたり3名までとする。
- エ 注意事項
  - ・評価会議の詳細日程や各提案者の開始時間等は後日通知する。
  - ・評価会議当日に新たな説明資料を追加することはできない。
  - ・各提案者の出席指定時間に遅刻した場合は失格とする。

### (3) 評価基準

別紙「評価の考え方」のとおり

### 13 評価結果に関する事項

#### (1) 評価結果の通知

令和8年5月15日(金)に提案者全員に電子メールで通知する。

#### (2) 辞退

契約相手方候補者を辞退する場合は、辞退届を期限までに提出すること。

辞退届様式、提出期限は、評価結果通知時に対象者に送付する。

#### (3) 評価結果の公表

契約相手方候補者を特定した場合は、市ホームページに次の事項を公表する。

ア 契約相手方候補者の名称

イ 提案者数

ウ 提案者の評価結果(事業者名は契約相手方のみ公表)

エ 委員会の委員の氏名及び職名

オ 主な意見及び特定理由

### 14 契約

(1) 市は、評価結果の通知後に、契約相手方候補者と当該業務委託にかかる詳細について、必要な協議を行う。この協議において、企画提案書に記載した内容について、契約相手方候補者からの変更は原則認められない。

ただし、市に不利にならない変更であって、プロポーザル方式審査の公平性、透明性及び競争性に影響を及ぼさないものについては除く。

(2) 協議が整った場合は、契約相手方候補者から改めて見積書を徴取し、見積書を精査のうえ、随意契約により契約を締結する。

(3) 契約相手方候補者と契約締結に至らなかった場合は、次順位者を新たな契約相手方候補者として手続きを進める。契約相手方候補者が契約締結の日までに本市から指名停止を受けた場合も同様とする。

(4) 委託業務量の増減に応じて、市と受託者の合意のもと、契約履行期間中であっても、契約額の見直しを行うことがある。

### 15 その他

本市が提供する資料は、応募にかかる検討以外の目的で使用することを禁じる。また、この目的の範囲内であっても本市の了承を得ずに第三者に対してこれを使用させること、または内容を提示することを禁止する。

### 16 提出・問い合わせ先

北九州市総務市民局市民部市政推進課(担当:江頭、西岡)

住所:〒803-8501 北九州市小倉北区城内1番1号(本庁舎2階)

電話番号:093-582-2107

メール:sou-suishin@city.kitakyushu.lg.jp

## 企画提案 評価の考え方

以下のとおり、各選定委員100点満点による審査・評価を行う。なお、仕様書の要求水準を超える独自提案については、場合によって審査上の加点事項とする。

評価項目	評価の考え方
1 実施・運営体制 【25点】	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な能力・経験のある人材を確保しているか。</li> <li>本業務に必要な人員数・人員体制を構築する内容になっているか。</li> <li>フルタイム換算での必要人員数の根拠が示されているか。繁忙期・閑散期の変動対応が示されているか。</li> <li>現場管理者の権限・指揮命令系統が明確か。緊急時の対応体制(エスカレーション)が実効的か。</li> <li>定例報告の頻度・内容が具体的か。行政側との情報共有・改善サイクルが示されているか。</li> </ul>
2 個人情報保護の取組 【10点】	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護に関するポリシー、資格等は整っているか。</li> <li>漏洩発生時の連絡・対処体制が具体的に示されているか。</li> </ul>
3 業務理解と提案の質 【30点】	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案内容は市民サービスの向上に寄与するものと認められるか。</li> <li>市民課業務に関して、どのような点を課題としているか。</li> <li>区役所全体の業務、窓口案内等に関して、どのような点を課題としているか。</li> <li>業務履行にあたり、品質向上を図るための具体的な工夫はあるか。</li> <li>仕様書の要求水準を超える独自提案の有効性・実現可能性があるか(デジタル活用・多言語対応・バリアフリー等)。</li> </ul>
4 品質管理・研修 【15点】	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務開始前・開始後の研修内容(接遇・法令知識・個人情報・IT システム・インシデント対応)が体系的に計画されているか。</li> <li>正確性・迅速性・市民満足度の測定方法と目標値が具体的か。問題発生時の是正プロセスが示されているか。</li> <li>マニュアルを整備する具体的な計画と、更新・管理の仕組みがあるか。</li> </ul>
5 業務効率性 【10点】	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務処理の効率化・省力化に向けた具体的な取組(ICT 活用・作業の標準化等)が示されているか。</li> <li>繁忙期・閑散期の業務量変動に対し、効率的かつ柔軟な人員配置が可能か。</li> </ul>
6 関連・類似業務の 受託実績 【5点】	<ul style="list-style-type: none"> <li>官公庁・自治体の窓口業務の受託件数・規模・継続年数が確認できるか。</li> </ul>
7 経済性 【5点】	<ul style="list-style-type: none"> <li>費用対効果の観点から十分なものであるか(見積金額の積算根拠が明確で、提案内容と比較して適切な費用水準か。)</li> </ul>