

令和8年度 袋井市窓口改革実証事業業務委託 公募型プロポーザル実施要領

この実施要領は、「令和8年度 袋井市窓口改革実証事業業務（以下「本業務」という）」に係る契約の相手方を選定するために袋井市（以下「本市」という）が実施する公募型プロポーザルについて、必要な事項を定めるものである。

1 委託業務の目的

本市では、令和6年度に策定した「袋井市フロントヤード改革基本方針」に基づく窓口改革の取り組みとして、発券機システムや証明書交付専用窓口の開設、証明書のコンビニ交付機（キオスク端末）、予約システムなど、市民と職員の双方にとって利便性の高い窓口ソリューション等の導入検討を進めていくこととしている。

そこで、導入に向けての具体的な効果検証を行うため、発券機システムとコンシェルジュによるフロア案内、証明書交付専用窓口の実証を通じて、これらを開設するために必要となる業務行程の構築と課題の整理、解決策を確認するとともに、各手続きの所要時間や来庁者情報のデータ取得を行うことで、今後導入を検討している証明書のコンビニ交付機及び窓口予約システム等による業務削減効果と本市の実情に即した窓口のあり方を確認することを目的とする。

2 委託業務の名称

令和8年度 袋井市窓口改革実証事業業務委託

3 委託業務の内容

別添「令和8年度 袋井市窓口改革実証事業業務委託 仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり

4 業務の期間

契約締結日から令和8年12月28日まで

5 委託金額の上限額

2,000,000円（消費税額及び地方消費税額を含む。）

6 選定方法

事業者の選定については、競争性を確保するとともに、企画提案能力及び事業遂行能力等についても選定の判断材料とするため、本業務に関する提案を広く募集する公募型プロポーザル方式により選定するものとする。

7 選定スケジュール

	内 容	日 程
1	公募開始（市ホームページへの掲載・公告）	令和8年4月27日(月)
2	実施要領等に関する質問票の受付	令和8年4月27日(月)～ 令和8年5月8日(金)
3	質問に対する回答	令和8年5月12日(火)
4	参加表明書提出期限	令和8年5月13日(水)
5	参加資格有無の確認連絡	令和8年5月15日(金)
6	参加辞退届の提出期限	令和8年5月19日(火)
7	企画提案書等の提出期限	令和8年5月22日(金)正午
8	審査（プレゼンテーション）	令和8年5月28日(木)〔予定〕
9	選定結果通知	令和8年5月29日(金)〔予定〕
10	契約締結	令和8年6月5日(金)〔予定〕

8 参加資格

本プロポーザルへの参加は、次に掲げる要件を全て満たしていることを必要とする。
なお、委託契約締結までに参加資格を有しなくなった場合は、その時点で参加資格を失うものとする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (2) 参加表明書提出期間において、袋井市工事請負契約等に係る指名停止等措置要綱（平成17年告示第206号）に基づく指名停止措置を受けていない者であること。
- (3) 参加表明書提出期間において、会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定による更正手続開始の申し立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定に基づく再生手続開始の申し立てがなされていない者であること。
- (4) 参加表明書提出期間において、会社法（平成17年法律第86号）第475条若しくは第644条の規定に基づく清算の開始又は破産法（平成16年法律第75条）第18条若しくは第19条の規定に基づく破産手続開始の申し立てがなされていない者であること。
- (5) 国税及び地方税を滞納していない者であること。
- (6) 袋井市暴力団排除条例（平成23年条例第30号）第2条に定める暴力団及び暴力団員又はこれらの者と社会的に非難されるべき関係を有する者でないこと。
- (7) その他、仕様書に示す業務の実施に必要な知識と能力を有すること。

9 参加意思の確認

本プロポーザルに参加を希望する者は、次のとおり参加表明書及び指定の書類を提出すること。

- (1) 提出書類

- ア 参加表明書（様式第1号） ※要代表者印押印
 - イ 会社概要（様式任意） ※既存のパンフレットや案内書でも可
 - ウ 定款
 - エ 登記事項証明書（現在事項証明書）
※公告日以後に発行されたものに限る。
 - オ 国税及び地方税に滞納がない旨の証明書
※法人税・消費税及び地方消費税に未納がない証明書（税務署発行その3の3納税証明書）、法人市民税・固定資産税の納税証明書（市区税事務所発行）
※公告日以後に発行されたものに限る。また証明内容は取得可能な最新年度のものであること。非課税等の理由で証明書が提出できない場合は、その旨を記載した「理由書」（様式任意）を提出すること。
- (2) 提出期限 令和8年5月13日（水）午後5時00分まで（必着）
- (3) 提出部数 1部
- (4) 提出方法 郵送又は持参
- ア 郵送の場合 書留とすること。提出期限までに到着したものを有効とする。
 - イ 持参の場合 受付時間は土日祝日を除く午前8時30分から午後5時00分まで
- (5) 提出場所 本要領15「問合せ・提出先」に記す提出先
- (6) その他 参加資格の有無については、電子メールにて連絡する。
通知日：令和8年5月15日（金）
期限までに参加表明書等の提出がない場合は、不参加とみなす。

10 質問事項の受付及び回答

本要領及び仕様書の内容に関する質問は、次の方法により行うことができるものとする。

- (1) 提出書類 質問票（様式第2号） ※押印不要
- (2) 提出期限 令和8年5月8日（金）午後5時00分まで（必着）
- (3) 提出方法 電子メール
※本要領15「問合せ・提出先」に記す電子メールアドレスへ送付すること。また、送信後は、必ず電話で到達確認をすること。
※電子メールのタイトルは【袋井市窓口改革実証事業業務委託に関する質問】とすること。
- (4) 回答方法 令和8年5月12日（火）以降、袋井市ホームページにて回答を公表する。なお、審査内容に関する質問は受け付けない。

11 企画提案書等の提出

仕様書に基づき、企画提案書等を作成し、次のとおり提出すること。

(1) 提出書類

ア 企画提案書

(ア) 鑑は「様式第3号」を使用すること ※要代表者印押印

(イ) 鑑以外の様式は任意とし、用紙サイズはA4版とする。

(ウ) 企画提案書には次の項目について必ず記述すること。

① 本業務に関する考え方

仕様書の3「事業の内容」に基づき、具体的に記載すること。

② 業務実績

③ 実施計画（業務工程）

業務スケジュールを記述すること。また、本市が行うべき作業があれば記述すること。

④ 業務実施体制

本業務の実施体制を記述すること。

委託開始後の連絡体制（非常時を含む）について記述すること。

本業務の従事予定者の経験について記述すること。

⑤ 独自提案

仕様書に記載されていないものであって、本市の窓口改革に関連する提案があれば記述すること。

イ 見積書（積算内訳を含む。消費税及び地方消費税を含む。） ※要代表者印押印

(2) 提出期限 令和8年5月22日（金）正午まで（必着）

(3) 提出部数等 紙媒体8部（正本1部、副本7部）、電子媒体（電子メール等）1部
※なお、提出する電子データはPDF形式とする。

(4) 提出方法 郵送又は持参

ア 郵送の場合 書留とすること。提出期限までに到着したものを有効とする。

イ 持参の場合 受付時間は土日祝日を除く午前8時30分から午後5時00分まで
※提出期限当日は、午前8時30分から正午まで

(5) 提出場所 本要領15「問合せ・提出先」に記す提出先

(6) 留意事項

審査は匿名で行うため、提出書類の副本、電子データについては、参加事業者が特定できるような内容（名称、記号、商標、押印、ロゴマーク等）の記入は行わないこと。正本を複写して副本として利用する場合は、副本については、参加事業者が特定できるような内容は黒塗りするなどして隠すこと。（既存のパンフレット等の場合も同様）

なお、提出された副本について、参加事業者が特定できるような内容がある場合は、事務局にて該当部分を黒塗りにする場合がある。

(7) 参加辞退

都合により参加を辞退する場合は、次のとおり手続きをすること。

- ア 提出書類 参加辞退届（様式第4号） 1部 ※要代表者印押印
イ 提出期限 令和8年5月19日（火）午後5時00分まで（必着）
ウ 提出方法 郵送又は持参
（ア）郵送の場合 書留とすること。提出期限までに到着したものを有効とする。
（イ）持参の場合 受付時間は土日祝日を除く午前8時30分から午後5時00分まで
エ 提出場所 本要領15「問合せ・提出先」に記す提出先

12 委託事業者の選定

委託事業者の選定は、次のとおり行うものとする。

（1）選定委員会の設置

企画提案書に係る提案内容の審査、事業者の選定は、袋井市が定める選定委員会が行う。

（2）企画提案のプレゼンテーション

事業者の選定にあたり、プレゼンテーションを下記のとおり開催し、事業者からヒアリングを行う。

- ア 開催日 令和8年5月28日（木）
イ 場 所 袋井市役所
※集合場所や時間は参加事業者が決定した後に電子メールで通知する。
ウ 時 間 1事業者につき30分以内
プレゼンテーション（20分）、質疑応答（10分）

エ 出席者の条件

出席者は4名以内とする。なお、出席者には本業務を受託した場合に携わる予定である現場責任者及び担当者を含めること。

オ 実施方法

プレゼンテーションは紙面のほか、パソコン等も可とする。

パソコン等で行う場合はパソコンとデータ等を持参すること。なお、プロジェクター、スクリーン、HDMIケーブル（Type Aコネクタ）は本市で用意する。

カ 留意事項 参加事業者が特定できる発言は行わないこと。

（3）選定方法

- ア 各事業者からの企画提案について、選定委員会が「優先交渉権者の選定基準」に基づき公平に審査したうえで、最高得点者を優先交渉権者とし、次点の者を次点交渉権者とする。最高得点が2者以上となる場合は、選定委員会で協議のうえ、決定する。
イ 各選定委員の持ち点（100点）を合算した点数（500点満点）の6割（300点以上）を最低基準点とし、最低基準点に達しない事業者は選外とする。

優先交渉権者の選定基準

1 応募者の評価		評価基準	配点
①業務実施体制の的確性・実現性	実施体制	・業務を適切に実施できる人材と人員が配置されており、また、役割分担等が具体的に示され、業務が円滑に進められる体制となっているか。	5
	スケジュール	・業務工程が明確に提示され、実現可能なものとなっているか。	5
	業務実績	・市民課窓口（住民異動や戸籍の届出等）等における業務実績やBPR、窓口ソリューションの導入支援などの実績があり、本業務に関連する経験や知見を有しているか。	10
2 特定テーマに対する提案内容			
①窓口運用の実証	実証内容	・実証で利用する機器や人員配置等が本業務の目的を達成するために有効な提案となっているか。	20
	実証に向けた業務行程の構築支援	・実証の準備段階における業務行程の構築における工程が明確に示されているか。	10
		・業務行程の構築は、事業者が主導し職員の負担を最小化するものとなっているか。また、職員の意向を汲み取る手法がとられているか。	10
②実証によるデータ分析と提案、総括	課題分析	・現状の問題、課題分析の考え方、手法や内容が具体的に示され、本市の実情等を踏まえ、本市が目指す将来像をイメージした検証方法や内容（費用対効果等）になっているか。	10
		・予約システム及び証明書のコンビニ交付機の導入を踏まえた課題分析が可能な方法となっているか。	10
3 自由提案			
その他独自提案		・本事業の目的を汲んだものとなっており、各項目効果が期待できる独自提案となっているか。	10
4 全体			
提案価格		・提案内容と見積書の整合性が取れており、その額は合理的かつ妥当なものか。	10
合計			100

(4) 失格となる場合

次のいずれかに該当するときは、失格とする。

- ア 本実施要領で定めた内容に適合しないとき。
- イ 提出書類に記載すべき事項が記載されていないとき。
- ウ 提出書類に不備や不足があったとき。
- エ 提出書類に虚偽の記載があったとき。
- オ 選定結果に影響を与えるような不正を行ったとき。
- カ その他不適切な事項があると判断される時。

(5) 選定結果の通知

選定結果は、令和8年5月29日(金)までに参加した全ての事業者に電子メールで通知するとともに市ホームページで公表（優先交渉権者以外は匿名）する。

なお、得点の内訳等の審査内容について説明を求めること及び選定に関する異議等は一切受け付けないものとする。

13 契約の締結

優先交渉権者は、本市と業務内容等の調整を行い、協議が成立した場合、優先交渉権者を受託者として委託契約を締結する。また、委託金額の上限額の範囲内で契約を締結するものとする。

なお、優先交渉権者との協議が不調に終わった場合は、次点優先交渉権者を優先交渉権者として同様の協議を行い、協議が成立した場合は受託者とし、委託契約を締結する。

14 その他の注意事項

- (1) 参加事業者は、企画提案書等の提出をもって、本要領の記載内容に同意したものとす。
- (2) 本プロポーザルへの参加に対し必要な費用は、全て参加事業者の負担とする。
- (3) 提出されたすべての書類の所有権は袋井市に帰属し、さらに、提出後の書類等については、資料の追加や差し替えは不可とし、採用・不採用にかかわらず返却はしないこととする。
- (4) 提出された書類等は、本プロポーザルの審査以外には無断で使用しない。ただし、目的の範囲内において複製することがある。
- (5) 袋井市は、提出された書類について、袋井市情報公開条例の規定による請求に基づき第三者に開示することがある。
- (6) 企画提案書等の内容に含まれる著作権、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、維持管理手法等を用いた結果生じた事象に係る責任は、すべて参加事業者が負うものとする。
- (7) 契約締結までは契約が確定していないことに十分留意し、関係者とトラブルのな

いようにすること。

15 問合せ・提出先

本件に関する書類の問合せ及び提出先は、次のとおりとする。

- (1) 担 当 袋井市市民生活部市民課マイナンバー利用推進係
- (2) 住 所 〒437-8666 静岡県袋井市新屋一丁目1番地の1
- (3) 電 話 0538-44-3108 (直通)
- (4) F A X 0538-45-0809
- (5) E-mail shimin@city.fukuroi.shizuoka.jp