

磐田市市民課証明発行等窓口業務委託、
磐田市市民課マイナンバーカード申請・交付等業務委託、
磐田市市民税課証明発行等窓口業務委託及び
磐田市役所本庁舎日直業務委託
プロポーザル実施要領

令和 7 年 10 月
磐田市

目次

1	目的	1
2	業務内容に関する事項	1
3	契約に関する事項	1
4	参加資格要件	2
5	スケジュール	3
6	応募手続き等に関する事項	3
7	選定に関する事項	7
8	その他	9
9	問合せ先・提出先	10

1. 目的

磐田市の市民課・市民税課・総務課が行う窓口業務を民間事業者に委託することにより、民間事業者が有する専門的知識と経験が活かされ、創意工夫に基づく業務改善がなされることで、市民サービスの向上と行政コストの削減を図ることを目的とする。

本実施要領は、本業務を委託するのに最も適した者を公募型プロポーザル方式により選定するにあたり、参加資格要件、選定手続きその他必要な事項を定めるものである。

2. 業務内容に関する事項

(1) 業務名称

- ・磐田市市民課証明発行等窓口業務委託（以下「市民課業務委託」という）
- ・磐田市市民課マイナンバーカード申請・交付等業務委託（以下「マイナンバー業務委託」という）
- ・磐田市市民税課証明発行等窓口業務委託（以下「市民税課業務委託」という）
- ・磐田市役所本庁舎日直業務委託（以下「本庁舎日直業務委託」という）

(2) 業務内容 別紙仕様書のとおり

(3) 委託期間 令和8年4月1日から令和11年3月31日まで（3年間）

(4) 履行場所 磐田市役所本庁舎1階 市民課(市民ホール含む)、市民税課、宿直室及びマイナンバーカード出張申請会場

(5) 提案上限額 金 372,949,412 円（3年間総額、消費税込）

【内訳】

・市民課業務委託	200,707,100 円
・マイナンバー業務委託	91,346,640 円
・市民税課業務委託	68,223,672 円
・本庁舎日直業務委託	12,672,000 円

(6) 選定方法 公募型簡易プロポーザル方式

(7) 市から提供する資料 別紙取扱件数

3. 契約に関する事項

(1) 契約の方法

磐田市契約規則の規定に基づき、委託契約を締結する。契約内容は本市と協議のうえ、仕様書及び企画提案書に基づき決定する。

なお、契約の締結に際し、万一、応募書類の記載内容に虚偽の内容があった場合は、契約締結をしないことがあるほか、磐田市物品製造等契約に係る入札参加停止等措置要

綱に基づく停止措置を講じることがある。また、本市が被った損害について、賠償請求を行うことがある。

(2) 委託料の支払い

毎月、本市による履行状況の確認を経て、受注者の請求に基づき支払うこととする。

(3) 契約保証金

契約保証金免除

(4) 契約の解除

本業務委託は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 234 条の 3 の規程による長期継続契約に該当するため、業務履行期間の年度における歳入歳出予算の減額又は削除があった場合には、市はこの契約を変更又は解除することが出来る。なお、市が契約を解除することに伴い、受注者に損害を与えた時は、市はその損害を賠償する責任を負う。

4. 参加資格要件

プロポーザル参加申し込み時点において、次に掲げる要件のすべてに該当すること。なお、参加資格確認後において、資格要件を満たさなくなった場合には、原則として参加資格を取り消すものとする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 に掲げる者でないこと。
- (2) 磐田市物品製造等に係る入札参加停止等措置要綱（平成 23 年磐田市告示第 55 号）に基づく入札参加停止を受けている期間中でないこと。
- (3) 磐田市発注公共工事等に係る暴力団排除措置要綱（平成 25 年磐田市告示第 72 号）に基づく入札排除措置を受けている期間中でないこと。
- (4) 静岡県内に主たる営業所または営業所を有する者であること。
- (5) (4)の営業所が、磐田市の物品製造等入札参加資格者名簿に契約営業所として登録されている者であること。
- (6) 令和 7 年度の磐田市物品製造等入札参加資格者名簿にある「71 事務委託」に登録されている者であること。
- (7) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき更生手続開始の申立てが成されている者（更生手続開始の決定を受けている者を除く。）または、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき再生手続開始の申立てが成されている者（再生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと。
- (8) 国税及び地方税のいずれも滞納している者でないこと。
- (9) 以下①かつ②の認証を受けている者であること

①プライバシーマーク

②ISO／IEC27001 又は JIS Q27001

- (10) 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）に基づく労働者派遣事業改善命令を受けている者でないこと。

5. スケジュール

日程	項目	備考
令和7年10月8日(水)	公募開始・質問受付開始	市ホームページ
令和7年10月14日(火) 17時00分まで	プロポーザル参加表明書 及び質問書提出期限	電子メール
令和7年10月17日(金)	質問書に対する回答 及び参加資格確認通知	電子メール
令和7年10月20日(月) ～10月31日(金) 17時00分まで	企画提案書、見積書受付 期間	持参
令和7年11月11日(火)	プレゼンテーション	会場：庁舎内会議室
令和7年11月18日(火)	審査結果の公表及び通知	公表：市ホームページ 通知：郵送
令和7年12月下旬以降	業務委託契約締結	
令和8年4月1日(水)	業務開始	

6. 応募手続き等に関する事項

- (1) 参加申請手続き及び参加資格決定通知

- ① 受付期間 令和7年10月8日(水)から令和7年10月14日(火)17時00分まで
- ② 提出書類
- ・参加表明書（様式1）
 - ・調査書（様式2・3）
 - ・国税（法人税、消費税及び地方消費税）及び地方税（法人市民税）の納税証明書（最新事業年度分）
- ③ 提出方法 上記の提出書類をPDF形式で電子メールにより提出すること。なお、提出後は必ず電話により到着確認を行うこと。
- ※納税証明書の原本は、後日企画提案書に添付し提出すること。
- ④ 提出先 以下のとおり

電子メールの件名	メールアドレス・電話番号	担当課
窓口業務等委託プロポーザル 参加表明書（事業者名）	shimin@city.iwata.lg.jp 0538-37-4816	磐田市役所 市民課

- ⑤ 参加資格確認通知 令和7年10月17日（金）に電子メールにより通知する。

(2) 質問の受付

- ① 受付期間 令和7年10月8日(水)から令和7年10月14日(火)17時00分まで
- ② 提出方法 質問書（様式4）に記載し、Word形式で電子メールにより提出すること。なお、提出後は必ず電話により到着確認を行うこと。
- ③ 提出先 以下のとおり

電子メールの件名	メールアドレス 電話番号	担当課
質問：市民課業務委託（事業者名）	shimin@city.iwata.lg.jp 0538-37-4816	磐田市役所 市民課
質問：マイナンバー業務委託(事業者名)		
質問：市民税課業務委託(事業者名)	shizei@city.iwata.lg.jp 0538-37-3767	磐田市役所 市民税課
質問：本庁舎日直業務委託(事業者名)	somu@city.iwata.lg.jp 0538-37-4803	磐田市役所 総務課

- ④ 回答 参加者全者に対して、令和7年10月17日(金)に電子メールにより回答する。

(3) 辞退届の提出

参加表明書提出後に、本業務への参加を辞退する場合は、すみやかに参加辞退届を提出すること。

- ① 提出期限 令和7年10月31日(金)17時00分まで
- ② 提出方法 参加辞退届(様式5号)に記載し、PDF形式で電子メールにより提出すること。なお、提出後は必ず電話により到着確認を行うこと。
- ③ 提出先 以下のとおり

電子メールの件名	メールアドレス・電話番号	担当課
窓口業務等委託プロポーザル 参加辞退届（事業者名）	shimin@city.iwata.lg.jp 0538-37-4816	磐田市役所 市民課

(4) 企画提案書・見積書の提出

① 企画提案書の内容

- ・企画提案書は1事業者1案とすること。
- ・企画提案書は原則A4縦版（横書き）とするが、補足資料等でA3横版を使用することも可とする。様式は自由とする。
- ・企画提案書にはページ番号を付すること。
- ・企画提案書の必須記載項目は、以下のとおりとする

ア 会社概要

- ・会社名、設立年月日、資本金、事業内容、従業員数、組織図、その他を記載すること。

イ 類似業務の実績

- ・令和4年4月1日以降に、官公庁で受託した主な窓口業務（現在受託中も含む。）の実績について記載すること。

ウ 業務の実施体制

- ・管理責任者の配置（期間、人数、経験の有無等）、指揮命令系統、急な欠員の発生に対する現場支援体制や業務継続計画等を記載すること。

エ 業務運営の方法

- ・業務に対する意欲や姿勢、責務の認識等について記載すること。
- ・業務引継期間及び業務実施期間について、円滑な業務運営のために行う取組み（人員配置、繁忙期体制等）を具体的に記載すること。

※令和8年3月1日から令和8年3月末日まで（期間については応相談）を業務実践引継期間とし、市の立会いのもと、現行業者から引継ぎを受けるものとする。また、令和11年3月1日から3月末日には、次の受託業者へ引継ぎを行うものとする。

なお、引継ぎに伴う経費は、受託者の負担とする。

- ・役割分担、業務フロー、判断基準、関係法令の遵守等について記載すること。
- ・業務報告の方法、業務実施に対する自己評価等について記載すること。
- ・その他、業務の実施に際し特記事項があれば記載すること。

オ 危機管理の体制

- ・ 苦情、トラブルへの対応と再発防止策、事故や災害の緊急事態へのリスク管理体制や業務継続計画等について記載すること。

カ 採用方針及び雇用の形態

- ・ 選考方法、地元採用への配慮、雇用条件や昇給制度等従事者のモチベーション向上策等を記載すること。

キ 研修の体制

- ・ 接遇、関係法令、システム操作、倫理・コンプライアンス等の研修体制とその効果検証等について記載すること。

ク 個人情報（特定個人情報を含む）の保護

- ・ 個人情報の漏洩防止のため、既に実施又は実施予定の取組みを記載すること。
- ・ 当業務の受託にあたり、研修を含め、個人情報保護のため実施する取組みを記載すること。
- ・ 個人情報漏洩等の重大事故発生時の対応について記載すること。

ケ 独自の提案

次の各号について、市民サービスの向上、事務の効率化、創意工夫等の提案を記載すること。なお、独自提案については費用負担が発生する場合は、原則として受託者負担とする。本市費用負担を提案の前提としている場合は、その旨を明記すること。

- a. D X推進を見据えた提案
- b. 法制度改正に基づく業務変更が生じた場合の対応方法や考え方
- c. 業務従事者数の大幅な増減が生じる場合の対応方法や考え方（法改正、条例改正、規約改正、税制改正、デジタル化、D X推進、マイナンバーカード保有者増加、マイナンバーカードによるコンビニ交付証明書の増加等により、業務従事者数の増減が生じることが予測される）
- d. 国等の施策により、契約書に記載のない事務について、本市が緊急で業務を処理する必要が生じた場合の対応方法や考え方
- e. 仕様書に定める事項以外で、事務の効率化、市民サービスの向上となる提案

コ 見積金額の明細

- ・ 業務委託に要するすべての経費の内訳について、市民課業務・市民税課業務・マイナンバー業務・本庁舎日直業務ごと、更に年度ごとに記載すること。
- ・ 見積額の積算内訳には、その基となる単価、工数（人・日）、キオスク端末導入・運用費用、発券機導入・運用費用、その他必要な経費の区分がわかるよう

記載すること。

・消費税等も明示すること。

- ② 受付期間 令和 7 年 10 月 20 日(月)から令和 7 年 10 月 31 日(金)
17 時 00 分まで
- ③ 提出部数 ・企画提案書及び見積書：正本 1 部（綴込み無し）及び副本 8 部
・納税証明書（参加表明書に添付したものの原本）：1 部
- ④ 提出方法 持参する前日までに提出先に連絡したうえで、直接持参により提出すること。郵送及びメールによる提出は不可とする。
- ⑤ 提出先 磐田市役所市民課（磐田市国府台 3 番地 1 磐田市役所本庁舎 1 階）

7. 選定に関する事項

(1) 選定方法

- ① 本企画提案の審査については、「磐田市市民課証明発行等窓口業務委託、磐田市市民課マイナンバーカード申請・交付等業務委託、磐田市市民税課証明発行等窓口業務委託及び磐田市役所本庁舎日直業務委託業者選定委員会」が、審査基準に沿って企画提案書の審査を行う。

② プレゼンテーション

ア 開催日時 令和 7 年 11 月 11 日（火）

イ 開催場所 磐田市役所 危機管理センター 2 階会議室（予定）
（磐田市国府台 3 番地 1）

ウ 内容・方法

- ・提出された企画提案書に基づき、質疑応答方式のプレゼンテーションを実施する。
- ・プレゼンテーションの構成は自由とするが、40 分以内とすること。（目安：説明 20～25 分＋質疑 15 分～20 分）
- ・プレゼンテーションに際し、新たな資料の提出は求めないが、補足説明等に必要な場合は別途用意すること。
- ・プレゼンテーションに機器（プロジェクター、パソコン等）を使用する場合は、参加者側で用意すること。（電源、テーブル、椅子、スクリーンを除く）
- ・プレゼンテーションの順番は本市において決定するものとし、開始時間等の詳細については別途通知する。
- ・プレゼンテーションに要する人員は 5 名以内とする。

・本市は、プレゼンテーションを録画又は録音することができるものとする。

- ③ 本プロポーザルでは、「審査の合計点が満点の6割以上の点数であること」を最低基準とし、審査の結果、評点が上位1位となった者を「最優秀提案者（第1位受託候補者）」、上位2位となった者を「次点候補者」として受託候補者を選定する。ただし、最高点の者が複数いる場合は、選定委員の多数決にて「最優秀提案者」及び「次点候補者」を選定する。
- ④ プロポーザルの参加者が1社の場合でも、プレゼンテーションを実施し、審査を行う。審査の結果、前項の最低基準を満たした場合には、受託候補者として選定する。ただし、最低基準を満たさない等、プロポーザルが不成立の場合は再度公募する。

(2) 選定基準

審査は、次に示す観点から、総合的に公平かつ客観的な審査を行うものとする。

・会社概要、受託実績	【10点】
・業務実施体制及び内容	【60点】
・個人情報保護体制	【15点】
・独自提案	【15点】
(合計)	【100点】

(3) 失格事由

次の条件のいずれかに該当した場合は、選定対象から除外する。

- ① 4.参加資格要件に定める要件を満たさなくなったとき。
- ② 応募手続きにおいて提出された書類が、本要領に定める提出方法、提出先、提出期限に適合していないとき。
- ③ 委託経費の提案上限額を超過する見積書が提出されたとき。
- ④ 次のいずれかの行為をしたとき。
- ア 選定委員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めること。
 - イ 他の参加者と企画提案の内容又はその意思について相談を行うこと。
 - ウ 事業者選定終了までの間に、他の参加者に対して企画提案の内容を意図的に開示すること。
 - エ 提出書類に虚偽の記載を行うこと。
 - オ 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うこと。

(4) 選定結果の通知及び公表

- ① プロポーザルに参加した全事業者に対し、採否に関わらず、令和7年11月18日（火）までに審査結果を文書で通知する。
- ② 審査結果は、本市ホームページにて公表する。なお、ホームページへの公開は、最優秀提案者の事業者名のみとする。
- ③ 非最優秀提案者として通知された事業者は、通知を受けた日の翌日から起算して5日（土日及び休日を含まない。）以内に、書面（任意様式）により、市に対して非最優秀提案者と認定した理由について説明を求めることができる。市は、非最優秀提案者と認定した理由についての説明を求められたときは、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して10日以内に書面により回答する。

(5) 契約締結交渉

- ① 本市は、まず最優秀提案者と期間を定めて企画提案の内容をもとに委託契約締結に向けて必要な協議を行う。期間内に、最優秀提案者との協議が合意に至らない場合又は、最優秀提案者が(3)失格事由のいずれかに該当した場合、最優秀提案者との交渉を終了し、次点候補者と協議を行うものとする。
- ② プロポーザルは、次期業務委託の実施における受託候補者の選考を目的に実施するものであり、契約の締結を確約するものではない。
- ③ 企画提案書の提案内容は、必ずしも全て契約されるものではない。仕様内容（提案内容）については、契約締結前の本市と受託候補者との協議により、内容を確認し変更できるものとする。ただし、費用については提案上限額を超えることはない。

8. その他

(1) 提案に要する費用・条件等

- ① 企画提案書の作成等、本プロポーザルへの参加に要する費用は参加者の負担とする。
- ② 提出された企画提案書等は、「磐田市情報公開条例（平成17年4月1日条例第25号）」に基づき、非公開情報（個人情報、法人の正当な利益を害する情報等）を除いて、情報公開の対象となる。非公開としたい情報がある場合は、非公開としたい情報届出書（様式6）により届け出ること。ただし、届出があった場合においても、磐田市情報公開条例第7条に規定する非公開情報に該当しない場合は、公開できるものとする。

- ③ すべての企画提案書は返却しない。
 - ④ 提出された企画提案書は、審査・業者選定の用以外に応募者に無断で使用しない（磐田市情報公開条例に基づく公開を除く）。
 - ⑤ 参加表明書や企画提案書の、期限後の提出、差し替え等は認めない。ただし、プレゼンテーション当日の補足説明資料は除く。
 - ⑥ プロポーザル参加者は、プロポーザルの手続きにおいて知り得た情報を本プロポーザル以外の目的で使用したり他に漏らしてはならない。
- (2) その他
- ① 本要領に定めのない事項については競争性、公平性を考慮のうえ、適宜、本市が判断するものとする。

9. 問合せ先・提出先

〒438-8650 静岡県磐田市国府台3番地1

○市民課業務委託、マイナンバー業務委託

磐田市総務部市民課 担当：金原・寺田

TEL：0538-37-4816／FAX：0538-37-2871

E-mail：shimin@city.iwata.lg.jp

○市民税課業務委託

磐田市企画部市民税課 担当：蒔田・鈴木美輝

TEL：0538-37-3767／FAX：0538-33-7715

E-mail：shizei@city.iwata.lg.jp

○本庁舎日直業務委託

磐田市総務部総務課 担当：鈴木千穂・喜畑

TEL：0538-37-4803／FAX：0538-37-4829

E-mail：somu@city.iwata.lg.jp