

越前市役所総合窓口案内業務委託に係る
公募型プロポーザル実施要領

令和 7 年 5 月

越前市市民福祉部窓口サービス課

第1 募集概要

1 募集の趣旨

越前市役所庁舎に来庁する様々なお客様（以下「来庁者」という。）の要望等に対し、適切できめ細やかな対応と要件に応じた的確な案内や取り次ぎを行うことにより、市民サービスの向上を図るため、総合案内等に人員を配置し、来庁者への対応を行う総合窓口案内業務（以下「本業務」という。）を行う事業者（以下「事業者」という。）を募集するものとする。

本業務を委託する事業者の選定にあたっては、時代の変化に対応し、市民満足度向上につながるような、市民と同じ目線に立った質の高い行政サービスを提供するとともに、越前市役所の業務内容のほか、本業務の特性を理解した上で、実施可能なサービスを積極的に提案できる事業者で、業務遂行に最適な能力を有する者を企画提案方式により決定するものとする。

2 業務内容

（１）業務場所 越前市府中一丁目１３番７号 越前市役所本庁舎１階

（２）業務内容及び業務日 業務場所における総合案内業務

※詳細は「越前市役所総合窓口案内業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）」のとおり

（３）業務体制 仕様書のとおり

（４）業務期間 令和７年１０月１日から令和１０年９月３０日まで

3 契約上限金額

金額 ４４，８６０，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）（３年間分）

（各年度支払上限金額１４，９５３，０００円（消費税及び地方消費税相当額を含む）。ただし、初年度及び最終年度については７，４７７，０００円を支払上限金額とする。）

4 契約形態

３年の複数年契約とする。

5 事業スケジュール

事業者の募集から、事業者の決定、事業着手、運用開始までの流れについては、次のとおりとする。なお、事業スケジュールについては現時点の予定であり、変更する場合がある。

内 容	期 日
実施要領の公告	令和 7 年 5 月 3 0 日
質問受付期限	令和 7 年 6 月 6 日 午後 5 時まで
質問に対する回答期限	令和 7 年 6 月 1 3 日
参加表明書の提出期限	令和 7 年 6 月 2 0 日 午後 5 時まで
第 1 次審査結果の通知	令和 7 年 6 月 2 7 日（予定）
企画提案書の提出期限	令和 7 年 7 月 4 日 午後 5 時まで
第 2 次審査（プレゼンテーション）	令和 7 年 7 月中旬
第 2 次審査結果の通知	令和 7 年 7 月下旬
契約締結	令和 7 年 8 月上旬
準備研修期間	契約日から令和 7 年 9 月 3 0 日まで
業務履行開始	令和 7 年 1 0 月 1 日

※ 質問受付期間中に現地説明・現地確認を希望する場合は、あらかじめ担当課に連絡し、日程調整のうえ行うものとする。

※ 契約締結後、業務履行開始までに業務場所において、現場での 1 か月程度の準備、研修期間を設ける。

第 2 参加要件

プロポーザルに参加できる者（提案者になろうとする者）は、次の要件を全て満たす者であること。

- （1） 令和 7 年度越前市指名競争入札参加資格者名簿に登録されている者で、主たる営業所又は従たる営業所の所在地が越前市内にある法人であること。
- （2） 同種業務の実績があり、仕様書記載事項の内容を速やかに満たすことができる者
- （3） 公告日から契約締結までの期間において、福井県及び越前市において指名停止を受けていないこと。
- （4） 越前市市税に滞納がない者
- （5） 国税に滞納がない者
- （6） 地方自治法施行令（昭和 2 2 年政令第 1 6 号）第 1 6 7 条の 4 第 1 項及び第 2 項の規定に該当しない者であること。
- （7） 民事再生法（平成 1 1 年法律第 2 2 5 号）の規定による再生手続開始の申立て、会社更生法（平成 1 4 年法律第 1 5 4 号）の規定による更生手続開始の申立て又は破産法（平成 1 6 年法律第 7 5 号）の規定による破産開始手続の申立てが行われているものでないこと。

第3 参加手続き等

1 質問の受付及び回答

- (1) 受付期間 公告日から令和7年6月6日（金）午後5時まで（必着）
- (2) 提出方法 質問書（様式第7号）を電子メールにて提出すること。
電子メール simin@city.echizen.lg.jp
※電子メール送付後、必ず着信を確認すること。
※上記以外の方法で提出された質問は受け付けない。
- (3) 回答期限 令和7年6月13日（金）
- (4) 回答方法 越前市ホームページ上の窓口サービス課のページに掲載する。
- (5) その他 質問受付期間中に現地説明又は現地確認を希望する場合は、あらかじめ担当課に連絡し、日程調整のうえ行うものとする。

2 参加表明書の提出

- (1) 提出期限 令和7年6月20日（金）午後5時まで（必着）
- (2) 提出先 越前市市民福祉部窓口サービス課
- (3) 提出方法 持参又は郵送
※持参の場合、土日祝日を除く日の午前8時30分から午後5時までに提出すること。
※郵送の場合、配達日時及び配達されたことを証明できる方法をとること。
- (4) 提出書類 次の項目順に書類を並べて、必要部数を提出すること。
 - ① 参加表明書（様式第1号） 原本1部
 - ② 会社概要（様式第2号） 原本1部
 - ③ 業務実績調書（様式第3号） 原本1部
 - ・官公庁及び企業等における同種業務の過去5年以内（令和7年6月20日を基準日とする。）の実績を記載（契約先・業務内容・稼働人員数）
 - ・契約書等の写し1部を添付のこと
 - ④ 業務の運営体制（様式第4-1号） 原本1部
 - ⑤ 直前決算2期分の決算資料、勘定科目明細書 副本各1部
 - ⑥ 直近年度の国税（法人税及び消費税）及び越前市市税に係る全ての納税証明書（滞納及び未納がないことが確認できるもので、本書提出前1か月以内に発行されたもの） 原本各1部

3 企画提案書の提出

- (1) 提出期限 令和7年7月4日（金）午後5時まで（必着）
- (2) 提出先 越前市市民福祉部窓口サービス課

- (3) 提出方法 持参又は郵送
- ※持参の場合、土日祝日を除く日の午前8時30分から午後5時までに提出すること。
- ※郵送の場合、配達日時及び配達されたことを証明できる方法をとること。
- (4) 提出書類 次の項目順に書類を並べて、必要部数を提出すること。
- ① 企画提案書（様式第6号） 8部（原本1部、7部は写しで可）
- ② 提案内容を説明する資料（任意様式） 8部
- 下記「4 企画提案書等の内容」が分かるものを、原則として以下の様式で作成すること。
- ・A4サイズ横書き 20ページ以内（表紙を除く。）
 - ・構成図等を用いる場合にはA3サイズ横書きを挿入してもよい
- ※会社名及び提案者名が推測できる文言は伏せること。
- ③ 参考見積書（任意様式） 8部（原本1部、7部は写しで可）
- 積算根拠を明示すること。
- ※ 業務期間及び準備研修期間にかかる仕様書記載事項のすべての業務に関する経費総額とし、消費税及び地方消費税を含めないものとする。
- ※ 参考見積書に記載する金額は契約額ではなく、企画提案内容との整合性を確認するためのものであることに注意すること。
- ④ 再委託調書（様式第9号） 8部
- 再委託する場合のみ提出。ただし、業務を一括して再委託することはできない。

4 企画提案書等の内容

- (1) 総合案内に対する基本的な考え方
- ① 業務内容を踏まえた事業者の姿勢及び考え方
 - ② 接遇に関する方針
 - ③ 業務で重要と考えること及び重視するポイント
- (2) 本業務を遂行するための方法
- ① 本業務を遂行するための運営体制及び業務遂行方法
- 業務の運営体制については（様式第4-1号）を使用すること。
- ② 接遇を向上するための業務従事者の教育訓練体制
 - ③ 業務履行前の準備、研修期間（契約日から令和7年9月30日まで）の内容及びスケジュール
- (3) 業務の実施体制について
- 業務従事予定者に関する人材についての考え方や採用方針
- (例) 接遇及び応対が優秀な者（秘書技能検定などの保有資格等）、外国語（特にポルトガル語等）が堪能な者、本業務において有益であると考えられるスキルを

持つ者、越前市在住者の雇用等

業務従事予定者について、記載できる場合は（様式第4-2号）業務の実施体制を使用し、3人以上記載すること。

（4）業務実績について

関連する同種業務での実績並びに保有する技術及び手法など、自社の優位性

（5）個人情報保護の考え方

社内規程、研修体制及び本業務での考え方

（6）危機管理、クレーム対応について

① 事故防止対策及び事故発生時等、災害時などの緊急時の対応策

② 来庁者からの相談、クレーム対応の方法

（7）その他

（1）から（6）までの事項にかかわらず、市民サービスの向上又は越前市の業務効率化等に効果の見込める独自の提案や工夫について

第4 審査方法等

1 第1次審査（書類審査）

参加資格要件に合致している者を選定する。多数の参加表明があり、全ての者のプレゼンテーションの実施が困難であると判断される場合は、参加資格要件を満たす者の中から提出書類により審査し、一定基準に達する者を選定する。

（1）結果通知日 令和7年6月27日（金）予定

（2）通知方法 メール及び書面により通知（第2次審査日時等の案内を併せて通知）

2 第2次審査（プレゼンテーション及びヒアリングによる審査）

第1次審査により選考された者に対し、提出された企画提案書に基づくプレゼンテーション及びヒアリングを実施し、最も優れた提案があった者を受託候補者とする。プレゼンテーションは15分、質疑応答は10分程度とし、参加表明書の到着順とする。説明に当たり、説明者はパソコン、プロジェクター及びスクリーンを使用することができる。この場合において、プロジェクター及びスクリーンは市、パソコンは説明者が用意するものとする。なお、投影する資料は企画提案書の内容を逸脱しないものとし、紙資料等の追加配布は認めない。

（1）出席者 3人以内

（2）結果通知 メール及び書面により通知

3 受託候補者の選定

（1）第1次審査と第2次審査の評価点（120点満点）の総得点が最も高いものを受託候補者とする。なお、第2次審査については、審査委員の各審査項目の平均点を合計したものを評価点とする。

- (2) 総得点が同点の場合、第2次審査の評価点の総得点が最も高いものを受託候補者とする。上記においても受託候補者が決定しない場合、審査員の多数決により受託候補者を決定する。
- (3) 全審査委員の総得点の平均を評価基準点とする。評価基準点が合格点に達しない場合は失格とする。なお、合格点は72点(60%)以上とする。提案者が1者のみの場合にあっては、評価基準点が合格点を満たすときのみ、受託候補者とする。評価基準点は、小数点以下第1位まで算出し、小数点第2以下は四捨五入とする。

(4) 審査項目及び配点

下表(ア)の審査項目の配点に(イ)評価係数を乗じて得点を算出する。

(ア) 各評価項目に係る評価基準及び配点

	審査項目	審査の視点	配点
1 次 審 査	会社の契約実績	・地方公共団体等で類似業務の実績	10点
	配置予定者の 実務経験	・総括管理責任者の配置方法、体制	10点
1次審査 小計			20点
2 次 審 査	総合案内に対する 基本的な考え方	・事業者の姿勢や考え方、接遇に関する方針が市民と同じ目線に立った質の高いサービスの提供という募集の趣旨に沿っているか ・障がい者、高齢者、外国人など多様なニーズに沿ったサービスが提供できるか	20点
	業務を遂行するための方法	・運営体制と業務遂行方法が適切か ・接遇を向上するための業務従事者の教育訓練体制が整っているか ・業務履行前の研修の内容とスケジュールは適切か	20点
	業務実績	・官公庁及び企業等における同種業務の実績(契約先・業務内容・稼働人員数) ・関連する業務での実績や自社の優位性が認められるか	20点
	個人情報保護	・社内規程等の個人情報保護に関する基本的な考え方は適切か	10点
	人材	・地元雇用の有無 ・外国語などの特別なスキルを有する人員の配置の有無 ・接遇、応対の経験が豊富な事務従事者の配置の有無	10点
	危機管理	・事故防止対策、緊急時の対応策が適切か ・クレーム対応策が適切か	5点

	独自提案	・ 市民サービスの向上や越前市の業務効率化等に効果の見込める独自の提案や工夫はあるか	10点
	価格	・ 提案事項の内容に対する価格や経費配分は適切か	5点
2次審査 小計			100点
合 計			120点

(イ) 評価係数

A	B	C	D	E
極めて良好	良好	普通	やや不十分	不十分
1.0	0.8	0.6	0.4	0.0

4 契約の締結

受託候補者決定後、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定による随意契約の方法により、予定価格の範囲内で速やかに契約を締結する。

- (1) 契約保証金 越前市契約規則第25条及び第26条の規定に基づく
- (2) 前払金 無
- (3) 支払条件 月額払い

5 提案書の無効（失格事項）

次のいずれかに該当するときは、その事業者を失格とする。

- (1) 提案者が次のいずれかに該当するとき。
 - ① 参加要件に該当しなくなったとき。
 - ② プレゼンテーションに出席しなかったとき。
 - ③ 虚偽の申請を行ったと認められるとき。
- (2) 参考見積書の金額が契約上限金額を超過したとき。
- (3) 企画提案書が次のいずれかに該当するとき。
 - ① 提出方法、提出先又は提出期限に適合しないとき。
 - ② 定められた作成形式又は記載上の留意事項に示された要件に適合しないとき。

第5 その他

1 留意事項

- (1) 提案者は、本実施要領に定める諸条件（仕様書その他の附属資料に定める内容を含む。）を了承した上で、プロポーザルへの参加を申し込んでください。なお、参加表明があったときは、これらの諸条件を了承したものとみなします。
- (2) 提案者1者について、1提案とします。
- (3) 提出期限後の書類の差し替え及び再提出は認めません。

- (4) 提出書類に虚偽の記載をした場合は、提出書類を無効とします。
- (5) 提出書類は返却しません。
- (6) 提出された企画提案書の著作権は提案者に帰属しますが、越前市が、本募集に関する公表、展示及びその他越前市が必要と認めるときは、提案者の承諾を得ずに提案書が無償で使用できるものとします。また、本件について越前市情報公開条例に基づく開示請求があった場合は、提出書類を開示する場合があります。
- (7) 書類の作成及び提出並びにその説明に係る費用は、提案者の負担とします。
- (8) この要項に定めるもののほか、必要な事項については審査委員会と担当課が協議して決定します。

2 担当課（提出先・問合せ先）

〒915-8530 越前市府中一丁目13番7号

越前市役所市民福祉部窓口サービス課 【担当】 神門、牧野

TEL (0778) 22-3001

FAX (0778) 24-5139

電子メール simin@city.echizen.lg.jp