

## 松戸市障害福祉窓口業務委託 プロポーザル実施要領

### 1 委託業務名称

松戸市障害福祉窓口業務委託

### 2 業務の目的

本業務は、障害福祉窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託し、民間事業者が有するノウハウや企画・技術力等を活用することにより、当該業務の質の改善及び効率化を図ることを目的とする。

### 3 業務内容

別添「松戸市障害福祉窓口業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）」のとおりとする。

また、仕様書中「7 業務の範囲」については、別紙1に詳細を示したので、あわせて参考にすること。

なお、仕様書については、受託事業者の提案を反映し、契約時には変更するので、留意すること。

### 4 業務の履行場所

松戸市役所 新館3階 障害福祉課（松戸市根本387番地の5）とする。

なお、窓口の数や、受託事業者の休憩室の配置を含めた具体的なレイアウトについては、研修期間及び準備期間のうちに受託事業者と協議して定める。

現在の障害福祉課の平面図は、別紙2を参照のこと。

### 5 業務履行期間

令和2年10月1日から令和5年9月30日までとする。

なお、令和2年10月1日から数か月の間は、研修期間及び準備期間とする

こととし、具体的な期間については、受託事業者と協議して定める。ただし、遅くとも令和3年3月中には、研修期間及び準備期間を終了すること。

## 6 提案上限価格

令和2年10月1日～令和5年9月30日（36ヶ月）の業務を遂行するための提案額は、消費税及び地方消費税を含む金額で78,925,000円を上限とする。

なお、この金額は契約時の予定価格を示すものではなく、契約内容の規模を示すためのものである。

## 7 応募資格

本プロポーザルに応募する者は以下の条件を全て満たす者とする。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4の規定のほか、次に該当しない者
  - ア 手形交換所による取引停止処分を受けた者、または手形若しくは小切手の不渡りを出す等経営状態が著しく不健全である者。
  - イ 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更正手続開始の申立てをした者。
  - ウ 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をした者。
- (2) 国税、都道府県税、市区町村税を滞納していないこと。
- (3) 応募書類提出の時点で、松戸市の入札参加資格の指名停止を受けていないこと。
- (4) 仕様書に定める業務を実施することができること。
- (5) 本市が指定する業務範囲のとおりの見積書が提出できること。
- (6) 松戸市暴力団排除条例（平成24年条例2号）第9条に規定する排除の対象となっていないこと。
- (7) プライバシーマーク、ISO/IEC27001、JIS Q27001のいずれかの認証（認定）を取得しており、情報管理を適切に行えるこ

と。または、同等の資格要件を充たしていること。

- (8) 本業務の契約締結時に契約額の1割以上の契約保証金の納入または、履行保証保険に加入することができること。

## 8 スケジュール

項目	日時及び期間等
公募開始	令和2年5月11日(月)
質問書提出期限	令和2年5月22日(金)午後5時
質問書に対する回答	令和2年5月27日(水)
参加表明書の受付締め切り	令和2年6月5日(金)午後5時
応募書類の提出締め切り	令和2年6月12日(金)午後5時
企画提案プレゼンテーション	令和2年7月8日(水)
審査結果の通知(予定)	令和2年7月15日(水)

## 9 実施要領の配布期間

### (1) 配布期間

令和2年5月11日(月)～令和2年6月12日(金)午後5時

### (2) 配布資料

- ア プロポーザル実施要領(別紙あり)
- イ 仕様書
- ウ 参加表明書【様式1】
- エ 応募申込書【様式2】
- オ 会社概要【様式3】
- カ 業務実績【様式4】
- キ 参加辞退届出書【様式5】
- ク 見積書【様式6】
- ケ 質問書【様式7】

コ 評価基準

(3) 配布方法

上記資料を市ホームページからダウンロードすること

10 質問の受付及び回答

(1) 質問書の提出

ア 提出書類

質問書【様式7】

イ 提出期限

令和2年5月22日（金）午後5時

ウ 提出方法

電子メールで下記宛先へ提出

松戸市福祉長寿部障害福祉課

E-mail : meshougaihukushi@city.matsudo.chiba.jp

メールの件名は「プロポーザル質問書」とすること。

電話・FAX・訪問等による質問は一切受け付けない。

(2) 質問書に対する回答

令和2年5月27日（水）までに電子メールにて随時回答する。

なお、質問及び回答の内容については参加表明書の提出のあった全ての者に通知する。また、質問の回答は実施要領及び仕様書の追加または修正とみなす。

11 参加表明書の提出

本プロポーザルに参加する意向がある場合、参加表明書【様式1】1部を下記のとおり提出すること。

(1) 提出期限

令和2年6月5日（金）午後5時

(2) 提出方法

持参または郵送（未着などが生じた場合、配達状況が確認できる方法で送付すること）

(3) 提出先

〒271-8588 松戸市根本387番地の5  
松戸市福祉長寿部障害福祉課

(4) 備考

参加表明書提出後に辞退をする場合は、参加辞退届出書【様式5】を提出すること。

## 12 応募書類の提出

(1) 提出書類

参加表明書を提出した者は、本業務の仕様等を踏まえ、下記の応募書類一式を提出すること。

ア 応募申込書【様式2】

イ 会社概要【様式3】（取得している資格の資格者証の写しを添付すること）

ウ 業務実績【様式4】（過去の実績がわかる書類の写しを添付すること）

エ 法人登記簿謄本（応募申込日3ヶ月以内に発行されたもの）

オ 印鑑証明書（応募申込日3ヶ月以内に発行されたもの）

カ 納税証明書（国税）「法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（その3の3）」（直近1年分のもの）

キ 納税証明書（法人市町村民税）（受託者として契約書に記載される者の直近1年分のもの）

ク 企画提案書（書式については下記「企画提案書について」を参照）

ケ 見積書【様式6】

(2) 企画提案書について

ア 企画提案書の内容

企画提案書には下記の内容を必ず記載すること。なお、本業務の仕様

等のうち実現できない事項がある場合は、その事項を明記すること。

(ア) 基本的な考え方

障害福祉制度について考えることを記載すること。また本市で窓口業務を受託するにあたり、どのような姿勢で取り組むか、またその課題について考えることを記載すること。

(イ) 実施体制

業務を円滑かつ安定的に運営するための、業務従事者確保の方法、組織及び人員配置体制（窓口と同時に出られる最大の人数＝市が設置すべき窓口の数）、業務従事者（業務責任者及び副業務責任者を含む。予定者でも可。）の有する資格（福祉や語学等、本業務に有益と思われるもののみ。）や業務経験について記載すること。また、準備期間及び研修期間をいつまでとするか具体的に記載するとともに、その期間における業務についてどのような体制で実施するか併せて記載すること。

【参考：現在の障害福祉窓口の体制等（令和2年4月時点）】

ア 窓口数

総合案内1か所、窓口5か所

（今回の委託内容に含まれない聴き取り調査等については、別に設置された2か所の窓口で実施）

イ 窓口業務従事職員数

会計年度任用職員 6.74人工（実数10人）

（会計年度任用職員だけで対応できない時間帯は、正職員が対応）

※会計年度任用職員は、今回の委託内容に含まれない業務（聴き取り調査等）にも従事している。

ウ 1日の来客者数（詳細は別紙3を参照のこと）

調査期間：令和2年1月27日（月）～2月7日（金）

最小： 104人 / 最大： 194人

平均： 166人

エ 呼び出し方法

番号を振った椅子に座ること整列していただき、順次呼び出している。

番号札や呼び出し機は利用していない。

オ 来庁から呼び出しまでの最大待ち時間・最大待ち人数

最大待ち時間： 40分程度

最大待ち人数： 20人程度

カ 職員数

正職員38人（うち窓口に出る可能性のある職員は26人）

設置手話通訳2人

会計年度任用職員29人（うち窓口業務従事者は10人）

（ウ）業務品質

当市の特徴をふまえて、本事業を正確かつ迅速また公平・公正に行うための基本的な考え方と具体的な取り組み方針について記載すること。

特に、来庁から手続き終了までの時間（呼び出しまでの待ち時間を含む）を短縮するための方策については、必ず記載すること。なお、番号発券機や呼び出し機等の機材を用いる提案をする場合は、想定する機材とその価格を明記すること（番号発券機・呼び出し機等の機材については、市による購入を検討する。また、受託事業者による持ち込みも可とする。）。

（エ）危機管理

ミスやクレームを予防するための対策、また実際にトラブルが生じた場合の対応策について記載すること。

（オ）教育体制

業務従事者に対する教育体制について、具体的に記載すること。

(カ) 雇用体制

業務従事者の賃金体系また福利厚生等について記載すること。また、  
欠員補充等のバックアップ体制について記載すること。

(キ) 個人情報保護及び情報セキュリティ対策

業務における個人情報保護や情報セキュリティに際し、留意している  
ことや内部規定など、組織としての取り組みについて記載すること。

(ク) 独自提案

仕様書が要求するものの他に、専門的見地から有益だと思われる事  
項がある場合は、具体的な取り組みを記載すること。

イ 企画提案書の記載方法

(ア) 企画提案書は、A4縦形式（A3折込可）、横書き、片面印刷、下部  
中央にページ番号をふり、左綴じとする。ただし、表現の都合上記述  
方向を一部縦とすることは差し支えない。

(イ) 企画提案書に記載する文字の大きさは、原則として12ポイント以  
上とする（図、表中の文字は除く）。

(ウ) 文字を補完するためにイラスト、イメージ図等を使用することがで  
きる。

(エ) 企画提案書の枚数には制限を設けないこととする。

(3) 提出部数

正本1部、副本10部（副本はコピーで構わない）

(4) 提出期限

令和2年6月12日（金）午後5時

(5) 提出方法

持参または郵送（未着などが生じた場合、配達状況が確認できる方法で  
送付すること）

(6) 提出先

〒271-8588 松戸市根本387番地の5

松戸市福祉長寿部障害福祉課



### 13 プレゼンテーション

- (1) プレゼンテーションの実施は、令和2年7月8日（水）を予定している。  
時間と場所については、応募書類提出期限後に市から参加者へ通知する。
- (2) プレゼンテーションの時間は40分程度（説明20分、質疑応答20分）を予定している。
- (3) 提出した事業提案書以外の追加資料の配布は認めない。
- (4) 本事業において配置を予定している担当者は出席すること。
- (5) プレゼンテーションには、市が用意するノートパソコン、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。
- (6) 当日のプレゼンテーションにおける機器の不具合については、市は責任を負わない。事前に機器の確認を希望する場合、あらかじめ市に連絡をすること。

### 14 受託者の選定

#### (1) 選定方法

松戸市障害福祉窓口業務委託の優先交渉事業者の選定は、応募書類及びプレゼンテーションの審査により、評価基準（別紙4）に基づき委員会において実施する。参加者が1者の場合でも審査を行い、適切な事業者と判断した場合は、優先交渉事業者とする。ただし、点数が6割に満たない事業者は選定しない。

#### (2) 選定結果の通知

選定結果は提案者全員に書面により個別に通知する。

### 15 契約方法

- (1) 委員会において選定された優先交渉事業者と業務契約の締結交渉を行う。
- (2) 特別な事由により選定された優先交渉事業者と契約締結ができない場合は、他の優秀提案者のうち上位の者から順に契約交渉を行うものとし、最

最終的に交渉が成立した者を本市は受託者と決定する。

- (3) 支払い等に関する事項、契約の変更・解除に関する事項など、契約にあたっての重要な事項については、地方自治法、同施行令及び松戸市財務規則等の定めるところとし、その詳細は契約時に定める。

## 16 失格事項

- (1) 本要領に定める事項以外の方法により市職員および市関係者へ提案に対する援助を求めた場合。
- (2) 提出された見積額が、提案上限価格を超過している場合。
- (3) 提出方法および提出期限に適合しない場合。
- (4) 応募書類に虚偽の内容が記載されている場合。
- (5) 様式に適合しない場合、また記載すべき事項の全部または一部が記載されていない場合。

## 17 その他

- (1) 市が必要と認めた場合には、書類の追加提出を求める場合がある。
- (2) 応募にかかる費用は応募者の負担とする。
- (3) 提出書類については返却しない。
- (4) スケジュールの変更がある場合には都度参加者に通知する。
- (5) 提出書類の著作権等の取り扱いについては、応募書類に含まれる著作物の著作権は参加者に帰属する。なお、応募書類は本プロポーザルの企画提案選定の目的のみに利用し、選定作業に必要な範囲において、市は複製できることとする。
- (6) 提出された応募書類及び選定結果については、通知する項目以外は一切公開しない。
- (7) 審査の過程及び内容に関してはいかなる問合せにも応じない。また、審査結果についての異議申し立ては認めない。
- (8) 本プロポーザルにて知り得た情報は、本プロポーザル以外の目的での使

用を固く禁止する。