

長野市市民窓口課窓口業務委託事業公募型プロポーザル実施要領

(趣旨)

第1 この要領は、「長野市市民窓口課窓口業務委託事業」に係る契約の相手方となる事業者の選定に当たり、公募型プロポーザルの実施方法等について、必要な事項を定めるものとする。

(業務の概要)

第2 業務の概要は、次のとおりとする。

(1) 業務等の名称 長野市市民窓口課窓口業務委託事業

(2) 業務等の目的

長野市市民窓口課窓口等の業務の一部について、専門的ではあるが比較的定型的な業務を専門的知識・技術・経験を有する民間事業者へ委託し、安定的な業務体制の確保を図るとともに、民間事業者のノウハウや創造性を活かした効率的かつ効果的な業務運用を構築し、公共サービスの質の維持向上を図ることを目的とする。

(3) 業務内容 別紙「長野市市民窓口課窓口業務委託仕様書」のとおり

(4) 業務期間 令和9年1月1日から令和11年12月31日まで

(5) 事業費の上限額 825,307千円（消費税額及び地方消費税額を含む。）

なお、支払いは月払いとし、各年度の支払い上限額は以下のとおりとする。

令和8年度：68,776千円（移行準備期間を含む）

令和9年度：275,102千円

令和10年度：275,102千円

令和11年度：206,327千円

※ 債務負担行為設定済

(選定方式)

第3 選定方式は、市民窓口課に係る窓口業務等に関する提案を広く求め、その内容等を総合的に比較検討することで、最も適格と判断される事業者を選定する公募型プロポーザル方式とする。なお、選定は一次審査と二次審査の二段階とする。

(1) 一次審査

応募者が5者以内の場合、資格要件を備えている者は全員二次審査の対象とする。応募者が5者を超える場合、提案者から提出された参加申請書及び企画提案書を、事業者選定委員会にて書類審査をし、上位5者を選定する。一次審査で選定された提案者を二次審査の対象者とする。

(2) 二次審査

提案書のプレゼンテーションの実施により事業者選定委員会が二次審査を行い、二次審査で選定された提案者を優先交渉権者とする。

(実施スケジュール)

第4 本プロポーザルの実施スケジュールは、次のとおりとする。

内 容	期 日
実施の公告	令和8年6月8日(月)
質疑の受付	令和8年6月8日(月)から 令和8年6月22日(月)まで
質疑に対する回答	令和8年6月26日(金)まで
参加申請及び企画提案書の受付	令和8年6月29日(月)から 令和8年7月7日(火)まで
一次審査結果通知	令和8年7月15日(水)
二次審査(プレゼンテーション)の実施	令和8年7月23日(木)
優先交渉権者の決定通知	令和8年8月4日(火)
契約締結	令和8年10月上旬
事業開始	令和9年1月1日(金)

※スケジュールは、必要に応じて変更する場合がある。

(提案者に求められる資格要件)

第5 本プロポーザルの参加資格として、以下の要件をすべて満たす者とする。

(1) 一般的(共通)事項

ア 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こと。

イ 長野市物品・製造等競争入札参加資格者名簿に登載されていること。

なお、名簿に登載されていない者が本プロポーザルに参加することを妨げないものとするが、優先交渉権者となった場合は、契約の締結前に同名簿への登載ができること。

ウ 長野市建設工事等入札参加者指名停止等措置基準(昭和60年5月1日施行)及び長野市物品等入札参加者指名停止等措置基準(平成18年4月1日施行)に基づく指名停止の措置を受けていないこと。

エ 会社更生法(平成14年法律第154号)第17条の規定による更生手続開始の申立て又は民事再生法(平成11年法律第225号)第21条の規定による再生手続開始の申立てをされた者(更生手続又は再生手続開始の決定を受けている者を除く。)でないこと。

オ 市税その他市に納付すべき使用料、手数料等を滞納していないこと。

カ 長野市暴力団排除条例(平成26年長野市条例第40号)第2条第2号に規定する暴力団員又は同条例第6条第1項に規定する暴力団関係者でないこと。

(2) 本事業の遂行のために必要な事項

ア 過去3年以内に、人口20万人以上の地方公共団体と本業務内容と類似する契約(※)を締結し、誠実に履行した(1年以上の運営)実績を有しているこ

と。

※類似する契約とは、住民票・戸籍・印鑑登録の証明書交付や住民異動・戸籍の入力に関連した業務で、窓口業務（戸籍の入力を除く。）を伴ったものとする。

イ 次のいずれかの認証を取得していること。

(ア) プライバシーマーク

(イ) I S O / I E C 27001又は J I S Q 27001

(質疑及び回答)

第6 質疑及び回答は次のとおりとする。

(1) 受付方法

本プロポーザルの実施（本実施要領及び仕様書の内容）に関する質問については、質問書（様式第1号）を電子メールに添付し「第16 事務局」宛てに送信したうえ、着信確認の電話連絡をすること。

(2) 受付期間

令和8年6月8日（月）午前8時30分から令和8年6月22日（月）午後5時まで

(3) 回答方法

長野市公式ホームページに公開（質問者名は掲載しない。）

(4) 回答日

令和8年6月26日（金）（午後5時までに掲載）

(5) その他

ア 電話及び口頭による質問、指定の様式によらない質問書並びに受付期間を過ぎた質問書は、受け付けない。

イ 質問書の内容について不明な点等がある場合は、質問者に対し事務局から電話等で確認を行う。

ウ 電子メールの件名は「長野市市民窓口課窓口業務委託事業に関する質問」とすること。

(参加申請書及び提出)

第7 参加申請書等の提出は、次のとおりとする。

(1) 提出書類及び提出部数

ア 参加申請書（様式第2号） 正本1部、副本7部

イ 会社概要（パンフレット等） 8部

ウ 同種・類似業務実績調書（様式第3号） 8部

エ 上記ウが確認できる契約書・特記仕様書等の写し 8部

オ 第5(2)イの認証を取得していることがわかる書類の写し 8部

カ 企画提案書 正本1部、副本7部

キ 見積書（様式第4号） 正本1部、副本7部

ク 見積額内訳書 正本1部、副本7部

※ 見積額の内訳（人件費・管理費等）がわかるもの。書式は任意

ケ 誓約書（様式第5号） 正本1部、副本7部

※ 上記ケについては、長野市物品・製造等競争入札参加資格者名簿に登録されていない場合に提出すること。

(2) 提出期間

令和8年6月29日（月）から令和8年7月7日（火）まで（開庁日に限る。）

なお、持参による提出の受付時間は、いずれも午前9時から午後5時までとする。

(3) 提出場所 「第16 事務局」と同じ

(4) 提出方法

持参又は郵送により提出すること。ただし、郵送の場合においては、本市への送達が可能である書留等によるものとし、提出期限までに事務局に到達したものを有効とする。

(5) その他

ア 指定の様式によらないもの及び必要書類が整っていないもの並びに提出期間を過ぎたものは、一切受け付けない。

イ 1事業者が複数の提案をすることは認めない。

ウ 企画提案書が第8の作成要領に従っていない場合は、失格とする。

（企画提案書の作成要領）

第8 企画提案書の様式等は、次のとおりとする。

(1) 様式等の形式

- ア サイズ A4判用紙（縦）
- イ 文字方向 横書き（図表等に含まれる文字を除く。）
- ウ 印刷方法 両面、左綴じ、カラー印刷
- エ 文字ポイント 10.5ポイント以上とする（図表等に含まれる文字を除く。）。
- オ ページ番号 表紙及び目次を除き、ページ番号を付すこと。
- カ ページ数 表紙及び目次を除き、50ページ以内とすること。
- キ その他 文字の書体、文字色、字間及び行間は指定しない。

(2) 体裁

ア 表紙

(ア) 題名「長野市市民窓口課窓口業務委託事業企画提案書」を記載

(イ) 作成年月日を記載

(ウ) 法人名称を記載すること。

イ 目次

表紙の次ページに目次を付すこと。

ウ 製本方法

表紙、目次、企画提案内容を1部ごとに一冊のファイルに綴じること。

目次は、「別表1」の評価項目・評価事項に沿うこと。

(3) 企画提案内容

「別表1」の評価項目・評価事項に記載する内容に沿って、提案内容を記載すること。

(一次審査及び一次審査結果通知)

第9 長野市市民窓口課窓口業務委託事業者選定委員会（以下「選定委員会」という。）において、提出された書類に基づき第5「提案者に求められる資格要件」を確認し、資格要件を備えている者を二次審査の対象とする。

なお、応募者が5者を超えるときは、「別表1」の評価項目に基づく審査を行い、上位5者を二次審査の審査対象とする。応募者が5者以下の場合は、資格要件を満たしていれば全て二次審査の審査対象とする。

2 一次審査の結果の通知方法は次のとおりとする。

- (1) 通知日時 令和8年7月15日（水）
- (2) 通知先 参加申請書を提出したすべての事業者
- (3) 通知方法 電子メールにて個別に通知

(二次審査)

第10 一次審査において選定された提案者には、二次審査において、提出した参加申請書及び企画提案書に対する補足説明及び質疑応答を求めため、プレゼンテーションを実施する。このプレゼンテーションは、非公開とする。

- (1) 実施日 令和8年7月23日（木）
(詳細については、一次審査結果通知時に記載する。)
- (2) 実施場所
長野市大字鶴賀緑町1613番地 長野市役所第一庁舎4階 会議室141
- (3) 持ち時間 1提案者につき30分以内
※プレゼンテーション20分、質疑応答10分
※上記時間のほかに準備・撤去時間それぞれ5分
- (4) 出席者 責任者含め5人以内
- (5) プレゼンテーションに使用する機材等については、すべて提案者の負担において用意すること（電源・ケーブル・机・椅子・スクリーンを除く。）。
- (6) プレゼンテーションに参加しない場合、又は災害や交通機関の事故等、やむを得ないと判断される正当な事由がなく指定時刻に遅れた場合は、失格とする。

(二次審査の評価方法)

第11 選定委員会において提案内容及びプレゼンテーションにより総合的に評価する。

- (1) 選定委員会の各委員（以下「評価者」という。）は、提案内容を「別表1」の評価項目ごとに評価し、「別表2」の評価基準に基づき採点する。
- (2) 企画提案書及びプレゼンテーションによる各評価項目の配点は、「別表1」のとおりとする。
- (3) 総合評価点数の算出方法
ア 各評価者の各評価項目における採点による得点（「採点」×「配点」＝「得点」）を算出する。
イ 全評価項目の得点の合計を各評価者の評価点数とする。

ウ 評価者の評価点数の平均点を総合評価点数とする。ただし、総合評価点数が基準点未満（150点未満）の場合は、選定しないものとする。

(4) 選定対象事業者の決定

総合評価点数の得点が最も高かった提案者を優先交渉権者として決定する。得点が最も高い提案者が複数あるときは、選定委員会の協議により優先交渉権者を選定する。

なお、一次審査通過者が1者であった場合においても同様に審査する。

2 二次審査の結果の通知方法は次のとおりとする。

- (1) 通知日時 令和8年8月4日（火）
- (2) 通知先 二次審査に参加したすべての提案者
- (3) 通知方法 電子メールにて個別に通知
- (4) ホームページへの掲載

選定の結果は、長野市公式ホームページに公表する。

(審査結果等の取扱い)

第12 審査結果及び審査内容についての質問・異議申し立ては一切受け付けない。

(仕様の協議及び見積)

第13 仕様の協議、見積及び契約の締結は、次のとおりとする。

- (1) 優先交渉権者として決定した者と業務の詳細や契約の締結に関して必要な協議を行い、委託契約の交渉を行う。
- (2) 優先交渉権者との契約締結交渉の結果、合意に至らなかった場合又は優先交渉権者の本プロポーザルにおける失格事由若しくは不正と認められる行為が判明した場合は、順次、次の順位以降の者を繰り上げて、その者と契約の交渉を行う。
- (3) 契約内容は、仕様書及び企画提案書に基づき、本市と受託者が協議のうえ決定する。
- (4) 契約手続は、長野市契約規則及び関係規程に定めるところによるものとする。
- (5) 本市は、契約締結後においても受注者が本提案における欠格事由又は不正と認められる行為が判明した場合は、契約の解除ができるものとする。

(提出書類の取扱い)

第14 本プロポーザルの実施に当たり、提案者が本市へ提出する書類の取扱いは、次のとおりとする。

- (1) 提出されたすべての書類は、返却しない。
- (2) 提出後の差し替え及び追加・削除は認めない。
- (3) 提出書類は、本プロポーザルの実施以外の目的には使用しない。
- (4) 提出書類は、原則として公表しない。ただし、長野市情報公開条例（平成13年長野市条例第30号）に基づく開示請求があった場合は、提案者が事業を営むうえで、競争上又は事業運営上の地位その他正当な利益を害すると認められる情報を除き、この限りでない。

(5) 提出書類は、本プロポーザルの実施に当たり必要な範囲において、複製を作成することがある。

(その他)

第15 その他、本プロポーザルに関する事項は、次のとおりとする。

- (1) 本プロポーザルに関する手続において使用する言語及び通貨単位は、日本語及び日本国通貨とする。
- (2) 提出書類の作成等、本プロポーザルの参加に要する費用は、全て提案者の負担とする。
- (3) 本プロポーザルの参加申請書を提出した後、参加を辞退する場合には、速やかに持参又は郵送の方法により、参加辞退届（様式第6号）を第16の事務局へ提出すること。
- (4) 本プロポーザルの参加者は、不知又は内容の不明を理由として、異議を申立てることはできない。
- (5) 次のいずれかに該当した者は、失格とする。
 - ア 第5の「提案者に求められる資格要件」の要件を満たさない者
 - イ 正当な理由がなくプレゼンテーションに不参加若しくは遅れた者
 - ウ 企画提案書において、第2の「業務の概要」に示す事業費の上限額を超える金額を提示した者
 - エ 提出書類に虚偽の記載をした者
 - オ その他、本プロポーザルの実施に当たり、不正若しくは妨害行為を行い、又は公序良俗に反する行為を行った者

(事務局)

第16 本プロポーザルに係る庶務等の事務手続を行うため、次のとおり事務局を設置する。

〒380-8512 長野市大字鶴賀緑町1613番地

長野市地域・市民生活部市民窓口課（長野市役所第一庁舎2階）

担当者：関口、坂爪

電話：026-224-6428（直通）

F A X：026-224-7631

E-mail：shimado@city.nagano.lg.jp

別表1 評価項目及び配点

評価項目	評価事項	評価の視点	配点
基本事項	1 信頼性	基本方針、心構え、企業倫理、企業理念等	10点
	2 業務経験及び業務実績	類似業務についての経験が豊富であり、十分なノウハウが備わっていること。	10点
移行準備作業	3 スケジュール	移行準備期間のスケジュールが明確であり、事業開始までに十分な業務体制の構築が図られる提案となっていること。	20点
	4 マニュアルの整備	本市が提供する窓口マニュアル及び準備期間に引き継いだ事務手順を基に独自の業務マニュアルを整備すること。	10点
業務体制	5 人員体制・配置	業務ごとの業務従事者の人数が妥当であり、繁閑に合わせた人員配置になっていること。業務従事者の経験や能力を考慮した人員配置になっていること。	20点
	6 補完体制	業務従事者に突然の欠員が出た際等、受託業務に支障が出ないように十分なバックアップ体制が図られており、受託業務の完全履行が可能であること。	20点
	7 執行体制	業務ごとに責任者を配置し、指揮命令系統が確実に履行されること。 市職員との連絡・調整が常に取れる体制であること。	20点
	8 研修	接遇・法令等の習熟・法令順守等が十分に習得でき、業務従事者の能力向上が図られる研修が実施されること。	15点
	9 業務従事者の労働環境	業務従事者の労働条件について、賃金・通勤手当等の諸手当・休暇・社会保険・福利厚生等が充実しており、働きやすい労働環境が整備されていること。	15点
サービスレベル	10 サービスレベルの維持・向上	常に市民サービス向上のための取組が実行され、市民の満足度を90%以上に維持すること（定期的なアンケート実施が必須）。	20点
	11 「行かない・書かない窓口」の実現性	「行かない窓口」及び「書かない窓口」の理念を十分に理解しており、「行かない窓口」及び「書かない窓口」の普及促進を前提とした提案であること。 なお、「行かない窓口」はコンビニ交付及びオンライン申請、「書かない窓口」においては、既存の総合窓口支援システム及びマイナピット（申請書作成システム）を利用することを前提とする。	15点

	12 創意工夫	サービスの質の向上及び業務効率化のための独自の創意工夫の提案があり、それらを効果的に実現させることができること。	25点
危機管理体制	13 全般的な危機管理	委託業務に対するあらゆる危機管理（インシデント発生時、システムエラー時等）について、想定される事象ごとに対策が講じられていること。 事象が発生した際には速やかに市へ報告・対応する体制が構築されていること。	10点
	14 窓口トラブル対策	窓口業務従事者の説明不足や市民の誤解等を起因とした市民とのトラブルに対して、必要な対策が講じられていること。 ハードクレーム（度を越した苦情や根拠のない言いがかり等）について、あらかじめ具体的な対策が講じられていること。	15点
業務の改善及び拡張性	15 ミス防止	ミスの防止について、具体的な対策が講じられていること。 ミス等があった場合、事後防止策を講じる体制が整っていること。	15点
	16 マニュアル等に掲載されていない特殊案件への対応	マニュアル等に掲載されていない特殊案件について、関係法令や国からの通達等を参照し対応する体制が構築されていること。 対応したレアケースについて、市職員と情報共有を図り、マニュアル等に追記するなど、その後も類似事案への対応ができるような業務従事者のスキルアップ体制が整っていること。	20点
個人情報保護	17 個人情報保護に対する対策	個人情報の漏洩防止に対しての効果的な対策を講じていること。	20点
費用	18 金額・妥当性等	見積額及び算出根拠、実施の効果	20点
配点合計			300点

別表2 提案内容の評価基準

評価	評価基準	採点
A	非常に優れている	1.0
B	優れている	0.8
C	標準	0.5
D	やや不十分である	0.3
E	不十分である	0.0