

江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託に係る公募型プロポーザル実施要領

1 目的

本区では令和6年度より区役所での福祉総合窓口を設置し、来庁者案内及び福祉総合窓口業務を民間事業者へ委託し、民間事業者の技術、創意工夫等を活用した効率的で効果的な案内及び窓口業務を実現し、区民サービスの向上を図ることを目的とする。

また、「来庁不要の窓口」を目指し、電子申請化を推進していくため、民間事業者を伴走業者とし、「来庁不要の窓口」実現のため様々な施策の構築を行い、来庁者を戸惑わせない窓口業務と、来庁不要の窓口業務の実現に向け、フロントヤード改革の総合的な委託事業者を選定するため、公募型プロポーザルを実施する。

2 プロポーザル概要

(1) 件名

江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託

(2) 契約形態及び履行期間

① 江戸川区福祉総合窓口業務等運営の労働者派遣業務

契約内容：「労働者派遣契約」を締結

期間：令和6年6月1日から令和6年11月30日まで

② 江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託業務

契約内容：「業務委託契約」を締結

期間：令和6年12月1日から令和7年3月31日まで

(最長で令和11年11月30日まで契約可)

③ 江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務

契約内容：「業務委託契約」を締結

期間：令和6年6月1日から令和6年11月30日まで

※ ②については、契約期間中の履行内容が良好な場合、5年間を限度に契約の継続が可能。

※ 本案件は予算上の制約や契約形態の違いにより上記3つの契約に分けることとなるが、一体性のあるものとして取り扱う。

※ 委託内容詳細は別紙（下記ア～ウ）のとおり。

ア「江戸川区福祉総合窓口業務等運営の労働者派遣要求仕様書」

イ「江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書」

ウ「江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託要求仕様書」

上記仕様書はプロポーザル用仕様書であり、契約上の仕様書ではない。

※ 本案件は、江戸川区公契約条例の規定が適用される。

(3) 委託上限額

96,500,000円（税込）

※ ここに示す金額は、契約時の予定価格を示すものでなく、事業の最大規模の想定金額とする。

3 選定方法

公募型プロポーザル方式により、書類審査及びヒアリングを経て、1 委託事業者を選定する。

4 参加資格

次の条件を全て満たしていること。

- ① 江戸川区の一般競争入札の参加資格を有していること。
- ② 江戸川区競争入札参加有資格者指名停止措置要綱運用基準に基づく指名停止の措置を受けていないこと。
- ③ 地方自治法施行令第 167 条の 4 第 1 項の規定に該当しないこと。
- ④ 地方自治法施行令第 167 条の 4 第 2 項による措置を受けていないこと。
- ⑤ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成 3 年法律第 77 号)第 2 条第 2 号又は、第 2 条第 6 号の規定に該当していないこと及び江戸川区契約における暴力団等排除措置要綱(平成 23 年 10 月 1 日施行)別表の各号に掲げる措置要件に該当していないこと。
- ⑥ 破産法(平成 16 年法律第 75 号)の規定による破産手続き開始の申し立て、会社更生法(平成 14 年法律 154 号)の規定による更生手続開始の申し立て、または民事再生法(平成 11 年法律第 225 号)の規定による再生手続開始の申し立てがなされていないこと。ただし、会社更生法に基づく更生手続開始の決定を受け、又は民事再生法に基づく再生計画認可の決定(確定したものに限る。)を受けた場合、この限りではない。
- ⑦ 一般社団法人日本情報経済社会推進協会の認定するプライバシーマークを付与されている又は当該協会が運用する I SMS 適合性評価制度で I SMS 認証を取得していること。
- ⑧ 最近 2 年間に国税または地方税を滞納していない者。
- ⑨ 最近 3 年間に労働基準法(昭和 22 年法律第 49 号)、労働安全衛生法(昭和 47 年法律第 57 号)及びその他労働法による罰則を受けていないこと。
- ⑩ 一般労働者派遣事業の許可を受けていること。

5 スケジュール

募集期間	令和 6 年 3 月 26 日(火)～4 月 15 日(月)午後 5 時まで
質問受付	令和 6 年 4 月 2 日(火)午後 5 時まで
質問への回答	令和 6 年 4 月 5 日(金)
参加表明書提出期限	令和 6 年 4 月 9 日(火)午後 5 時まで
企画提案書等の提出期限	令和 6 年 4 月 15 日(月)午後 5 時まで
一次審査(書類審査) 結果通知送付	令和 6 年 4 月 25 日(木)発送(予定)

二次審査（ヒアリング）	令和6年5月2日（木）午後（予定）
審査結果通知発送	令和6年5月9日（木）（予定）

6 応募手続き

（1）質問・回答

募集要項の内容等に関する質問は、令和6年4月2日（火）午後5時までに「質問書（様式2）」を作成し電子メールにて担当課宛に提出すること。なお、送信後、担当課宛に電話にて送信確認をすること。なお電子メール以外の方法での質問、受付期間外の質問には応じない。※区は誤送信等の事故による責任は一切負わない。

質問に対する回答は、令和6年4月5日（金）に本区ホームページ上に公表する。

（ただし、質問者名は非公開とする。）

（2）提案の無効

次のいずれかに該当すると判断された場合は無効とする。

- ① 提出書類に虚偽または不正があった場合。
- ② 「4 参加資格」に定める参加資格を満たさなくなった場合。
- ③ 提出期限を過ぎて提案書等が提出された場合。
- ④ 審査の公平を害する行為があった場合。
- ⑤ その他、不正行為等があった場合。

（3）提出書類及び提出期限

- ① 令和6年度江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託に係る
公募型プロポーザル参加表明書兼誓約書（様式1）・・・ 1部
- ② 企画提案書（任意様式）・・・ 8部（正本1部、副本7部）
- ③ 業務計画書（任意様式）・・・ 8部（正本1部、副本7部）
- ④ 見積書（様式3）・・・ 8部（正本1部、副本7部）
- ⑤ 法人登記簿謄本・・・ 1部（原本）
- ⑥ 財務諸表・・・ 1部（写し）
（直近3年分の貸借対照表及び損益計算書・決算書）
- ⑦ 納税証明書・・・ 各1部（原本）
・「法人税」と「消費税及び地方消費税」に未納がないことの証明
・法人事業税、法人住民税を滞納していないことの証明
・いずれも提出日前3か月以内に発行されたもの
- ⑧ ISMS認証又はプライバシーマークの取得に関する書類・・・ 1部（写し）
- ⑨ 一般労働者派遣事業許可証・・・ 1部（写し）
- ⑩ 提出書類一覧表（様式4）・・・ 1部

①～④及び⑩についてはPDFデータにしCD-R、DVD-Rメディアで提出。
ディスク表面に委託件名及び社名がわかるようにすること。

【書類作成時の留意事項】

- ① 縦置横書（頁番号記載）、A4版両面印刷で左綴じとし、各書類名がわかるようにインデックスを貼付すること。
- ② 正本には、会社名及び代表者の役職、氏名を記入し代表者印を押印すること。

副本については、事業者名を特定できる表記を一切行わないこと。

- ③ 提出書類は返却せず、提出後の差替、訂正、再提出をすることはできない。
ただし、「企画提案書」等の内容に不明な点があった場合において、区の指示により不足書類の提出を求める場合は、この限りではない。
- ④ 作成にかかる費用は参加者負担とする。

(4) 参加表明書兼誓約書について

令和6年4月9日(火)午後5時までに「令和6年度江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託に係る公募型プロポーザル参加表明書兼誓約書」(様式1)を電子メールにて担当課宛に提出しなければならない。なお、電子メールを送信後、担当課宛に電話にて送信確認をすること。

参加表明書兼誓約書を提出した以降、プロポーザル期間中に参加を辞退する場合は参加辞退届(様式5)を提出すること。(郵送可)

(5) 企画提案書及び関係書類について

- ① 令和6年4月15日(月)午後5時までに、(3)提出書類のうち②～⑩の書類を担当課宛まで持参により提出すること。
- ② 企画提案書については、次の内容を記載する。
 - ア 江戸川区福祉総合窓口における課題認識と方向性
 - イ 事業者の特性・専門性ノウハウ等
 - ウ 来庁不要窓口実現のため、電子申請化等の具体的な提案
 - エ フロントヤード改革における具体的な提案
 - オ 来庁不要窓口実現、来庁しても戸惑わない窓口実現へのロードマップの作成とPDCAサイクルの視点
 - カ BPOとしての役割と区への貢献の視点
 - キ KPIの作成とその根拠
 - ク 偽装請負対応とリーダー・サブリーダーの役割
 - ケ 統括責任者・従業員の配置、雇用形態、経験、専属性等
 - コ 統括責任者・従業員の資質を確保するための方策(研修体制等)
 - サ 業務中の事故または緊急時の対応及び体制
 - シ マニュアル作成及びフローチャート作成方法
 - ス その他の独自提案、工夫
- ③ 業務計画書(30頁以内、別紙などは不可)については、次の内容を記載する。
 - ア 会社の組織体制
 - イ 実施体制(担当者の体制、感染症拡大等の緊急時における代替体制確保の考え方等)
 - ウ 業務スケジュール
- ④ 見積書(様式3)について
 - ア 内訳をできるだけ詳しく作成すること。
 - イ 見積額が(3)委託上限額を上回る場合は失格とする。

7 選考方法

(1) 第一次審査(書類審査)

提出書類について書類審査を行い、評価結果が上位の3事業者を第二次審査対象事業者として選出する。審査結果は、全事業者に郵送にて通知する。

なお、審査結果の詳細(各事業者の得点等審査内容及びその他の選定過程等をいう)についての問い合わせ等には、一切応じない。

3 事業者に満たない場合でも、得点が 60 点以下の事業者であった場合、第二次審査は実施しない。

(2) 第二次審査（プレゼンテーション）

第一次審査通過者による企画提案内容についての質疑応答を行い、提案内容の評価を行う。

ア 事業委託開始後の実務担当者が出席し、プレゼンテーションを行うこと。

イ 時間は、1 事業者あたり 30 分以内とする。参加者は 3 名までとする。

ウ 第二次審査の日程及び会場については、一次審査通過対象事業者に対して通知する。企画提案書に基づくプレゼンテーション及び質疑応答の機会を与え、選定委員会が提案内容の評価する。

エ プレゼンテーションにおいてパソコン、プロジェクター等を使用する場合、プロジェクター及びスクリーンは当区で準備するが、パソコン、その他の機材は二次審査対象事業者が用意すること。動作確認等については二次審査対象事業者で行う。動作不良によるプレゼンテーションの変更等については二次審査対象事業者で責任をもって行うこと。

(3) 優先協議者の決定

第二次審査を行った事業者の中から、1 事業者決定し、区ホームページにて公表する。審査結果は、当該審査を行った全事業者に郵送にて通知する。なお、評価内容及び経過については公表せず、審査に対する異議申し立ては受け付けない。

(4) 選定の取り消し

優先協議者選定後であっても、当該事業者が、契約を締結するまでの間に、「4 参加資格等」に該当しなくなった場合は、企画提案を無効とし、区はその決定を取り消すものとする。

(5) 次順位との協議

第 1 位優先協議者との協議が整わなかった場合は次順位の優先事業者と契約に向けた協議を行うものとする。

8 主な評価項目

評価項目	評価の視点
企画立案	<ul style="list-style-type: none"> 効果的で一体的な事業計画になっているか 来庁不要窓口に向け、EBPM、PDCA サイクル、KPI 指標などを用いた具体的な提案がなされているか。
業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> 業務遂行に適した組織、人員体制、事業計画であるか 個人情報等の保護は妥当か 来庁不要窓口に向けた電子申請化等実施の推進が可能か フロントヤード改革に向けた伴走業者として適任か
業務経費	<ul style="list-style-type: none"> 妥当な見積もり金額であるか

9 その他

- (1) 本業務の履行に関する一切の費用については、参加事業者の負担とする。
- (2) 応募に必要な書類・資料等は必要に応じて配布する。
- (3) 書類提出後、企画提案書等の修正または変更は一切認めない。
- (4) 参加事業者は参加表明書兼誓約書をもって本要領等の記載内容に同意したものとみなす。
- (5) 提出された企画提案書等については返却しない。

- (6) 受託者は業務の全部または主要な部分を一括して再委託もしくは請け負わせてはならない。ただし事前に書面にて報告し、区の承認を得たときはこの限りではない。
- (7) 本募集の応募に関して提出された書類に関する著作権等に係る知的財産権または肖像権等はそれぞれの応募事業者に帰属するものとするが、区へ提出された書類はいかなる理由があっても返却しない。また、区は関係法令及び関係条例・規則等に定めるほか、本委託事業の契約予定事業者の選定以外の目的で応募事業者から提出された書類の利用、又は第三者への情報提供を行わない。
- (8) プロポーザルにおいて本区が提案者に配布、提示した書類は、本業務委託の提案に係る検討・応募等の目的以外で使用してはならない。またプロポーザルの過程で知り得た情報は外部に漏らさないものとする。

10 担当（提出先）

江戸川区福祉部福祉推進課庶務係

〒132-8501 江戸川区中央1-4-1 江戸川区役所 2階

電話 03-5662-0031（直通）

E-mail: fukushisuishin@city.edogawa.tokyo.jp