

玉野市総合案内業務仕様書に係る公募型プロポーザル実施要領

1 業務概要

(1) 業務名

玉野市総合案内業務（以下、「本業務」という。）

(2) 業務の目的

本業務は、玉野市本庁舎の総合案内に関する業務を委託することにより、業務知識を持った者の安定的な確保と民間事業所が有する効率的な運営手法、顧客対応スキルなどのノウハウを活用し、当該業務における市民サービスの質の向上を図ることを目的とする。

(3) 業務内容

別添仕様書のとおり

仕様書は最優先交渉権者と協議調整を行った上で確定することとする。

(4) 業務履行期間

令和8年8月1日から令和9年3月31日まで

※契約締結日から令和8年7月31日までを引継ぎ、研修、マニュアル作成等の準備期間とする。

(5) 事業費上限額

8,504,000円

(消費税及び地方消費税を含む)

※提案内容にかかわらず、上記金額を超える提案は失格とする。

2 実施形式

公募型プロポーザル方式

3 参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件を全て満たす者とする。なお、要件の基準日は書類提出日とし、提出後であっても備えるべき要件を欠く事態が生じた場合には失格とする。

(1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当する者でないこと。

(2) 玉野市競争入札参加者の資格に関する規程（昭和56年3月10日告示第10号）第3条に定める市長の承認を得ていること。また、入札参加資格者名簿の中で取引希望第一区分を人材派遣とする事業者であること。

(3) 玉野市指名停止基準（平成17年9月15日告示第204号）第3条に基づく指名停止期

間中でないこと。

(4) 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号に規定する暴力団及び同条第6号に規定する暴力団員でないこと。

(5) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定に基づく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条の規定に基づく再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。

(6) 国税及び地方税の滞納がないこと。

(7) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマーク及び一般社団法人情報マネジメントシステム認定センターが認定するISO/IEC 27001を取得していること。

(8) 国又は地方公共団体において、本業務やこれらに類似した業務を元請として履行した実績を有すること。

4 スケジュール

	実施内容	期 日
1	実施要領等の告示	令和8年5月 1日（金）
2	質問書の受付期限	令和8年5月13日（水）午後5時必着
3	質問書の回答公表	令和8年5月20日（水）まで
4	参加申込書の提出期限（一次審査）	令和8年5月27日（水）午後5時必着
5	参加資格審査結果の通知	令和8年6月 3日（水）まで
6	企画提案書等の審査（二次審査）	令和8年6月10日（水）
7	審査結果の通知	令和8年6月17日（水）まで
8	契約の締結	令和8年6月下旬（予定）

5 配布様式

	様 式 名
1	様式第1号質問書
2	様式第2号参加申込書兼誓約書
3	様式第3号業務実績書
4	様式第4号会社概要
5	様式第5号業務管理責任者調書
6	様式第6号参加辞退届

※本プロポーザルの提出様式について、印刷物の配布は行わないので市ホームページからダウンロードすること。なお、資料は、本業務の企画競争以外の目的での使用や公開、第三者へ譲渡・貸付及び複製することは禁止する。

6 質問書の受付及び回答方法

(1) 提出期限

令和8年5月13日（水）午後5時（必着）

(2) 提出様式

様式第1号質問書

(3) 提出方法及び提出先

質問がある場合、電子メールにより、後掲「15 問合せ先及び提出先」に送付したうえ、電話で受信確認を行うこと。電子メールの表題は「プロポーザル質問（商号又は名称）」とすること。電子メール以外の方法による質問は受け付けない。

(4) 回答方法

質問の回答については、参加者の認識を統一するため、質問者を伏せた形式で、5月20日（水）午後5時までに、玉野市公式ホームページにて公表する。

なお、質問に対する回答は、仕様書、実施要領等の内容の補足説明とする。

※質問内容が選定にあたり公平性が保てないと判断した場合は回答しないことがある。

※質問内容が質問者特有の内容と判断した場合は個別に回答することがある。

7 参加申込書の提出（一次審査）

(1) 参加申込書の提出期限

令和8年5月27日（水）午後5時（必着）

(2) 参加申込書の提出様式

次の書類を番号順に編冊し、番号に対応したインデックスラベル等を付したうえ、下記に示す部数を提出すること。審査は業者名を伏して行うため、無記名版には表紙、様式、企画書及び参考見積書を含めて、事業者を特定できる情報を入れないこと。

基準日は別途定めがあるものを除き書類提出日とする。

各様式に記載している注意書きに従って作成すること。

	様式	備考
1	様式第2号参加申込書兼誓約書	・記名版のみ参加事業者の所在地、商号又は名称、代表者職氏名を記載の上、代表社印を押印すること。
2	様式第3号業務実績書	・「3 参加資格（8）」に係る実績を記入すること。 ・契約書の写しを添付すること。
3	様式第4号会社概要	・プライバシーマーク及びISO/IEC 27001を取得していることが分かる資料を添付し、無記名版は事業者名を特定できる箇所を黒塗りすること。

4	国税及び地方税の滞納がない証明書	<ul style="list-style-type: none"> 書類提出日から3ヶ月以内に発行されたものに限る。 記名版のみ原本とする。 無記名版は事業者名を特定できる箇所を黒塗りすること。 法人の税証明のみ提出すること。 <p>※国税（納税証明書「その3の3」） 県税（納税（完納）証明書「県徴収金等の滞納がないこと」） 市税（納税（完納）証明書）</p>
5	様式第5号業務管理責任者等調書	<ul style="list-style-type: none"> 配置される業務管理責任者等の資格・実績等を記入すること。 資格を有する場合は写しを添付すること。
6	企画提案書 (任意様式)	<ul style="list-style-type: none"> 表紙には「玉野市総合案内業務企画提案書」と記入すること。 提案書の形式は、A4版（印刷の向きは統一されていれば縦・横問わない）左綴じで作成し、ページ番号を付して提出すること。 A3版を使用する場合は、片面印刷とし、半分を片袖折にして織り込むこと。 ページ数については、特に上限を設けない。 本文の文字フォントサイズは10.5pt以上とする。図表等に付記する注釈・注記などに関してはこの限りではないが、明瞭に読み取れるフォントサイズを考慮すること。
7	参考見積書 (任意様式)	<ul style="list-style-type: none"> A4版で片面印刷とすること。 業務期間に必要なすべての参考見積合計額（消費税及び地方消費税を含む。）を記載し、その算出根拠となる内訳を添付すること。 宛先は玉野市長、業務名は「玉野市総合案内業務」とする。 記名版のみ参加事業者の所在地、商号又は名称、代表者職氏名を記載の上、代表社印を押印すること。

(3) 提出部数

正本1部（記名版：商号又は名称あり）

副本8部（無記名版：商号又は名称なし）

(4) 参加申込書の提出方法及び提出先

持参又は郵送により、後掲「15 問合せ先及び提出先」に提出すること。

※封筒の表面に「玉野市総合案内業務参加申込書在中」と朱書きすること。

※持参の場合は、平日午前9時～午後5時の間に持参すること。

※一旦提出された書類の差替えや返却は、提出期限前であっても認めない。ただし、押印漏れ、添付書類不足の場合は受付可能とする。

(5) 参加資格審査結果

令和8年6月3日（水）までに電子メールにて通知する。

電子メールの件名は「玉野市総合案内業務に関する参加資格審査結果について」とする。

8 参加辞退

様式第6参加辞退届に必要な事項を記入し、事務局へ提出すること。電子メールによる提出も可とする。

9 企画提案書等の審査（二次審査）

(1) 日時

令和8年6月10日（水）

※事業者に対しては集合時間及び場所について電子メールにて通知する。

(2) 説明時間等

1事業者につき30分程度（事業者による15分程度のプレゼンテーションの後、15分程度のヒアリング）

(3) 留意事項

- ・提出された企画提案書に基づいて説明すること。書類の訂正及び追加は認めない。
- ・参加者は3名以内とし、原則として業務管理責任者とする予定の者を含めること。
- ・プレゼンテーション及びヒアリングについては商号又は名称を伏せて行うこと。
- ・大型モニター及びホワイトボードは事業者からの申し出に応じて玉野市で準備するが、その他の機器（パソコン等）が必要な場合は、事業者で準備すること。

(4) 審査結果の通知

・令和8年6月17日（水）までに電子メールにより通知するとともに、次の事項を市ホームページ上において公表する。

- ①最優秀事業者名（最優秀事業者以外の者は仮名で公表する）
- ②評価順位及び点数
- ③参考見積金額

10 審査

(1) 審査方法

提出された参加申込書の書面審査及び事業者のプレゼンテーション並びにヒアリングを実施し、最も優れている参加者を最優先交渉権者として選定し、契約締結に向けた手続きを行う。

(2) 一次審査（書面審査）

- ・参加申込書の内容について、「3 参加資格」、「11 評価項目及び評価内容」における

項目について審査し、事業者が多数の場合は、評価点の高い者から3者を第二次審査実施対象者とする。

- ・同一の点数が2者以上となった場合は、参考見積価格の低い方を上位とする。
- ・事業者が3者以下の場合、一次審査は行わない。
- ・一次審査結果については非公表とする。

(3) 二次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）

- ・プレゼンテーション及びヒアリングにより、「11 評価項目及び評価内容」における項目について審査し、第二次審査における得点が最も高い事業者を最優先交渉権者とする。ただし、当該企画提案書等に対する各審査員の評価点の合計が満点の半分に満たない場合は、「採用者なし」とする場合がある。また、提案が一者であっても本プロポーザルは成立するものとするが、点数が半分に満たない場合は同様の扱いとする。
- ・同一の点数が2者以上となった場合は、参考見積価格の低い方を上位とし、参考見積価格も同じ場合は審査会の採決により順位を決定する。

11 評価項目及び評価内容

番号	区分	評価項目	評価内容
1	提案内容	業務理解度	本業務の目的を正しく理解し、新庁舎移転後の窓口業務の変化を踏まえた取組方針が示されているか。
2		効率化 対応力	高齢者、障害者、外国人をはじめとする多様な来庁者の特性やニーズに応じた接遇・案内方法の提案、並びにサービス向上に資する具体的な提案が示されているか。
3			総合案内での初期対応を経た後、来庁者が迷わず目的窓口へ移動できるよう、番号発券機との連動を踏まえた具体的な動線設計が提案されているか。
4			らくらく窓口証明書交付サービスを活用し市役所窓口での手続時間を短縮するための具体的な方策及びコンビニ交付へ円滑に移行できるよう促すための方策が示されているか。
5	実施体制	平常時の体制	業務に必要なノウハウ・スキルを有する者が適切に配置され、平常時の業務を安定的に遂行できる体制が提案されているか。
6		欠員・繁忙期の体制	突発的な欠員や繁忙期の混雑に対応できるバックアップ体制が明確かつ現実的に示されているか。
7		苦情及びトラブルへの対応	市民からの苦情やトラブルに迅速かつ的確に対応・解決するための体制が、明確に整備されているか。

8		人材育成	従事者への教育・研修体制が整備され、質の高い人材の定着率を高水準で維持する取組が示されているか。
9	業務実績	業務実績	本業務及び類似業務の受託実績が豊富で、ノウハウの蓄積があるか。
10	情報セキュリティ対策	情報セキュリティ対策	個人情報保護及び情報セキュリティに関する対策が仕様書の要件を満たし、適切に講じられているか。
11	加点項目	独自提案	業務の目的達成に資する創意工夫があり、玉野市の特性を踏まえた独自の改善提案が示されているか。
12	価格評価	価格	参考見積金額について、以下の算出式により比較評価する。※小数点以下切り捨て (最低価格/当該事業者提案価格) × 10 点

12 失格要件

- ・ 参考見積金額が、事業費上限額を超えている場合。
- ・ 審査（プレゼンテーション及びヒアリング）に参加しなかった場合。
- ・ 提出書類に虚偽の記載があった場合。
- ・ 会社更生法の適用を申請する等、契約を履行することが困難と認められる状態に至った場合。
- ・ 審査の公平性を害する行為や、選定結果に影響を与えるような不誠実な行為をした場合。
- ・ 前各号に定めるもののほか、企画提案にあたり著しく信義に反する行為をする等の理由により、審査に従事する委員が失格を認めた場合。

13 契約の締結

- ・ 選定された最優先交渉権者は、提出された企画提案書及び参考見積を踏まえ、本市と協議を行い、協議が整った場合に、事業費上限額の範囲内で、本市と契約を締結することとする。
- ・ 協議においては、提出された企画提案書等の内容を一部変更する場合がある。
- ・ 玉野市総合案内業務仕様書に記載のある必須事項及び企画提案書に記載された事項が履行できなかったときは、契約金額の減額又は損害賠償請求等を行う場合がある。
- ・ 最優先交渉権者が辞退、または特別な理由（提出書類または提案内容に虚偽があることが判明した場合など）により契約締結できない場合は、次点者と契約交渉をする。

14 その他

- ・ 本提案により知り得た情報を第三者に漏洩してはならない。
- ・ 本件手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。

- ・提案は1者につき1提案限りとし、その費用は事業者の負担とする。
- ・提出書類は、提案者であっても返却しない。
- ・二次審査の情報公開請求があった場合は、「玉野市情報公開条例」に基づき処理を行う。
- ・本調達で作成された成果物に対する知的所有権に関わる事項については、本市及び事業者との間で別途協議する。
- ・企画提案書に含まれる著作権、特許権など日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果生じた責任は事業者が負う。
- ・企画提案書類は、企画提案者が責任をもって必ず履行できる内容を記載すること。契約後、不正や虚偽が発覚した場合は、契約を解除するものとし、その賠償を請求することがある。
- ・上記に定めるもののほか、本審査及び契約については、実施要領、地方自治法、地方自治法施行令その他関係法令に定めるところによる。

15 問合せ先及び提出先

〒706-8510 岡山県玉野市宇野1丁目27番1号

玉野市 市民生活部 市民課 住民記録係（担当：関、三宅、岡本）

T E L 0863-32-5521

F A X 0863-32-5525

e-mail simin@city.tamano.lg.jp