

「市民窓口課郵便請求対応業務，フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務」 に係る公募型プロポーザル募集要領

郵便請求対応業務，フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務を委託するにあたり，公募型プロポーザル方式で受託候補者を選定するため，募集要領を定める。

1. 業務概要

- (1) 業務名 市民窓口課郵便請求対応業務，フロアマネージャー業務
及び手数料収納等業務
- (2) 目的 郵便請求対応業務，フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務を委託することにより，当該業務の効率的な処理を図り，市民サービスの向上及び経費の縮減を図る。
- (3) 業務内容
 - ①郵便請求対応業務
 - ア. 郵便により請求される住民票の写し及び戸籍証明書等（以下「証明書等」という。）の交付請求に係る受付，申請書類等の確認，電話（手紙）による問合せや連絡，市職員への証明書等作成依頼・受取り，送付書類の確認，封入作業，データ入力，請求書の整理
 - イ. 手数料（定額小為替）の集計
 - ウ. 郵便物の受領，開封，仕分け，各グループへの配達並びに郵便物の発送（総務課又は郵便局への持ち込み及び郵便ポストへの投函）
 - ※詳細は【別紙１「郵便請求対応業務仕様書」，別紙３「各業務共通事項」】を参照のこと
 - ②フロアマネージャー業務
 - ア. 発券機の案内・証明書等の申請書類等への記載案内・補助，市民窓口課内の各種事務手続き窓口への案内
 - イ. 書類記載台及び待合スペースのフロア，書類，備品等の整理整頓
 - ウ. 本庁舎の各所管窓口の案内等，来庁者からの問合せへの対応
 - エ. アからウまでに掲げる業務に付帯する業務
 - ※詳細は【別紙２「フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務仕様書」，別紙３「各業務共通事項」】を参照のこと。
 - ③手数料収納等業務
 - ア. 請求者への証明書等の交付
 - イ. 手数料の徴収及び収納業務
 - ウ. 手数料の集計，現金とレジ集計との一致確認，銀行への収納
 - エ. 釣り銭の準備，管理
 - オ. レジ窓口での問い合わせの市職員への取次
 - カ. アからオまでに掲げる業務に付帯する業務
 - ※詳細は【別紙２「フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務仕様書」，

別紙3「各業務共通事項」を参照のこと。

- (4) 業務場所 呉市役所本庁舎1階市民窓口課
 - (5) 委託期間 令和7年10月1日から令和10年9月30日まで(3年間)
 - (6) 提案上限額 (消費税及び地方消費税額を含む。)

令和7年度	22,600千円
令和8年度	46,100千円
令和9年度	46,500千円
令和10年度	23,500千円
- ※ 各年度の上限額を超えないこと。

なお、上記金額は、消費税率10パーセントで算出しており、契約期間中に税率の変更があった場合は、市と協議のうえ調整を行う。

2. 参加資格要件

次の要件をすべて満たす者(ただし、参加資格確認後であっても、契約までの期間中に要件に該当しないことが明らかになった場合は失格とする。)

- (1) 法人であること。
- (2) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4第2項の規定に基づく呉市の一般競争入札に参加させない措置を受けていないこと。
- (3) 呉市の「令和7年度入札参加等有資格業者名簿」の「入札参加等希望品目・業種分類一覧表」の分類「083 受付・案内」に登録されていること。
- (4) 呉市入札参加資格者指名停止要綱(平成9年4月1日実施)に基づく指名停止を受けていないこと。
- (5) 会社更生法(平成14年法律第154号)又は民事再生法(平成11年法律第225号)の規定に基づき、更生手続又は再生手続の開始の申立てがなされていないこと。
- (6) 破産法(平成16年法律第75号)の規定に基づく破産手続開始の申立てがなされていないこと。
- (7) 消費税及び地方消費税並びに本市と直接取引をする本店、支店、営業所等の所在地の市町村税の滞納がないこと。
- (8) 代表者又は役員が、呉市暴力団排除条例(平成24年呉市条例第1号)第2条第3号に規定する暴力団員等でないこと。
- (9) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定した認証機関が認証する情報セキュリティマネジメントシステム(ISO27001)又はプライバシーマークを取得していること。

3. 審査及び評価基準

- (1) 審査項目
 - ア. 取組姿勢
 - イ. 業務実績
 - ウ. 業務体制

- エ. 業務執行計画
- オ. 業務執行内容
- カ. 個人情報管理
- キ. 経費

※審査項目の詳細、審査の視点及び配点は、【別紙4「市民窓口課郵便請求対応業務、フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務公募型プロポーザル審査要領」】のとおり

(2) 審査方法

市民窓口課郵便請求対応業務、フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務プロポーザル審査委員会で審査する。

(3) 候補者の決定

候補者は、提出された企画提案書とプレゼンテーションを基に決定する。

(4) 審査結果通知

審査結果は、審査終了後、全提案者に書面で通知する。

(5) その他

候補者が契約を締結しない場合は、次点候補者から順次、契約交渉を行い、合意に達した業者と契約を締結する。ただし、審査委員会が適切な者でないと判断した場合は、この限りではない。

4. 参加意向申出書等の提出及び資格審査

プロポーザルに参加意志のある場合は、次のとおり書類を提出すること。

(1) 参加意向申出に係る提出書類

- ①参加意向申出書【様式1】
- ②商業登記簿謄本又は法人登記簿謄本
- ③情報セキュリティマネジメントシステム（ISO27001）、又はプライバシーマークを取得していることが確認できる書類の写し

(2) 提出先

〒737-8501

呉市中央4丁目1-6 呉市役所市民窓口課管理グループ（本庁1階）

(3) 提出方法

持参又は郵送

(4) 提出期限

令和7年7月11日（金）17時まで ※郵送の場合は同日必着

(5) 資格審査

参加資格要件を満たしているかの確認を行い、資格確認結果通知をする。

5. 質疑・回答

質疑がある場合は、【様式2「質問書」】を市民窓口課管理グループ宛にFAX又はE-mailのいずれかで提出すること。

令和7年6月30日（月）17時を期限とする。回答は、令和7年7月4日（金）までに呉市のホームページに掲載する。

6. 企画提案書作成要領

参加資格確認結果通知により参加資格を有すると認めた者は、企画提案書を提出すること。

作成要領は【別紙5「市民窓口課郵便請求対応業務、フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務企画提案書作成要領」】のとおり。

7. スケジュール

募集から委託契約締結までの日程は次のとおり。

内 容	期 間 等
募集要領の公表	令和7年6月18日（水）（呉市ホームページ掲載）
募集要領の配布	令和7年6月18日（水） 場所：呉市役所本庁舎1階市民窓口課 管理グループ（担当市職員から配布） ※呉市ホームページからのダウンロードも可
質問の受付・回答	受付期限 令和7年6月30日（月）17時まで 回答は、7月4日までに呉市ホームページに掲載する。
参加意向申出書提出期限	令和7年7月11日（金）17時まで
参加資格確認結果通知	令和7年7月16日頃
企画提案書等提出期限	令和7年7月22日（火）17時まで
提案説明会（プレゼンテーション）	令和7年7月28日（月）から同月30日（水）までの間で 指定する日時
受託候補者選定結果の通知	令和7年8月上旬
見積書の提出・委託契約締結	令和7年8月中旬

8. 問合せ先

〒737-8501 呉市中央4丁目1-6

呉市役所市民窓口課管理グループ 担当 平田

電 話：（0823）25-3162

FAX：（0823）22-6705

E-mail：simin@city.kure.lg.jp

9. その他

- （1）企画提案に要する費用（企画提案書の作成に要する費用、旅費等々）は全てプロポーザル参加者の負担とする。
- （2）提出書類は必要に応じて複写する。
- （3）提出書類は返却しない。

(4) (契約の中途解約等)

本件業務委託は民間ノウハウの導入により市民サービスの向上を目指すものであり、業務委託によるサービス低下は絶対に許されないものである。

従って、本件業務委託の実施において、市民サービスの低下と見なされる事象（事務誤り、業務遅延、市民とのトラブル等）が発生し、改善の見込みがなく、本件業務委託の目的である市民サービスの向上が著しく達成困難であると判断される場合には、協議の上、契約を中途解約することがある。

また契約期間中、郵便請求処理件数や来庁者数が著しく減少した場合、従事する人数や従事する時間数等を見直し、契約の変更を行う場合がある。