

熊本市総合行政事務センター運営業務委託

入札説明書

令和6年（2024年）4月

熊本市

（改革プロジェクト推進課）

目次

I 入札全般に関する事項	1
II 競争入札参加資格確認申請書作成要領	12
III 技術提案書作成要領	14
(別添) 落札者決定基準	21

令和6年(2024年)4月24日付けで公告した熊本市総合行政事務センター運営業務委託に係る一般競争入札については、関係法令(条例、規則、要綱等を含む。)に定めるもののほか、この入札説明書によるものとする。

I 入札全般に関する事項

1 競争入札に付する事項

(1) 業務委託名

熊本市総合行政事務センター運営業務委託

(2) 背景及び目的

生産年齢人口の減少や少子高齢化の進展等に伴い、今後自治体の経営資源はますます制約されることが想定される一方、複雑・多様化する行政課題や、デジタル社会への変化に伴う新たな行政需要への対応が必要となっている。

そのような中、本市が目指す「上質な生活都市」の実現に向け持続可能な市政運営体制を構築し、質の高い行政サービスを提供できるよう「市役所改革プラン」を策定し、行政サービスの最適化に取り組んでいるところである。

総合行政事務センターは各部署でそれぞれ対応していた定型的な業務を集約し、効率的な処理体制を構築することで、申請から決定までに要する時間の短縮や、問い合わせ先の一本化など市民の利便性向上を進めるとともに、民間事業者の知見・ノウハウを最大限活用した業務改善を図り、総コストの削減に取り組むものである。また、これらの取組を通して区役所や業務所管課の負担を軽減し、まちづくりや市民相談対応などの分野に人員を重点的に配置するなど、職員配置の適正化を実現することで、行政サービス全体の質向上を図ることを目的とする。

(3) 業務概要

総合行政事務センターを設置し、各課で取り扱う各種申請等の受付から決定までの処理(職員等が行う公権力の行使や、決定行為、専門性が必要な部分を除く)を集約し、一括して業務委託を行うもの。

ア 対象業務

- ・市税振替及び還付口座登録業務
- ・消防用設備等(特殊消防用設備等)点検報告書受付業務
- ・就学援助業務
- ・こども医療費助成業務
- ・ひとり親家庭等医療費助成業務
- ・重度心身障がい者(児)医療費助成業務

イ 主な業務委託内容

- ・各業務の適正な履行、進捗管理(申請書等の受付、内容確認、審査補助、通知発送支援など)
 - ・各業務の問い合わせ対応
 - ・追加業務の検討支援
- ※ 詳細は業務委託仕様書を参照のこと。

(4) 履行場所

熊本市中央区手取本町1番1号 熊本市役所ほか

(5) 履行期間

契約締結日から令和9年(2027年)9月30日まで

なお、事務センターの設置・運用開始は令和6年(2024年)10月1日からとし、個別業務ごとに定めた取扱期間に準じて運営を行うこととする。

また、契約締結後、運用開始に向けた準備を速やかに進め、個別業務の取扱期間開始までに体制を整えること。

2 担当部局

〒860-8601 熊本市中央区手取本町1番1号

熊本市総務局行政管理部改革プロジェクト推進課

電話096-328-2110(直通)

電子メール kaikakuproject@city.kumamoto.lg.jp

3 入札手続の種類

この案件は、入札手続において技術提案書の提出を求め、入札者の提示する技術、専門知識、創意工夫等(以下「技術等」という。)と入札価格とを総合的に評価して落札者を決定する総合評価落札方式の入札案件である。

4 競争入札参加資格

次に掲げる条件をすべて満たしていること。

- (1) 熊本市業務委託契約等に係る競争入札等参加資格審査申請書を提出し、熊本市業務委託契約等に係る競争入札参加者等の資格等に関する要綱(平成20年告示第731号)第5条に規定する参加資格者名簿に登録されている者であること。
- (2) 地方自治法施行令第167条の4第1項各号の規定に該当しない者であること。
- (3) 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の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の開始の申立てがなされた場合は、それぞれ更生計画の認可決定又は再生計画の認可決定がなされていること。
- (4) 熊本市が締結する契約等からの暴力団等の排除措置要綱(平成18年告示第105号)第3条第1号の規定に該当しないこと。
- (5) 熊本市から熊本市物品購入契約及び業務委託契約等に係る指名停止等の措置要綱(平成21年告示第199号。以下「指名停止要綱」という。)に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。
- (6) 消費税及び地方消費税並びに本市市税の滞納がないこと。
- (7) 業として本件競争入札に付する契約に係る業務を営んでいること。
- (8) 過去3年の間、本市との契約において、違反又は不誠実な行為を行った者であ

って契約の相手方として不相当と市長が認めるものでないこと。

- (9) 熊本市内に本店又は営業所等を有する者であること。
- (10) 国又は地方公共団体から直接受託した業務として、平成31年4月1日から令和6年3月31日までに履行が完了している、または、履行期間が1年以上経過しているもので、自治体が担う各種申請等手続きに関する処理業務の実績を有するものであること。
- (11) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)のプライバシーマーク若しくは一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター(ISMS-AC)の情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証を付与された者であること。
- (12) 本件競争入札に事業協同組合(中小企業等協同組合法(昭和24年法律第181号)第3条に規定する事業協同組合をいう。以下同じ。)として競争入札参加資格確認申請書を提出した場合、その組合員は単体として、競争入札参加資格確認申請書を提出することはできない。

本件競争入札に事業協同組合として参加する場合は、業務を担当する組合員についても併せて(5)及び(11)の要件を全て満たす者であること。

5 総合評価の方法

- (1) 入札価格に対する得点(以下「価格評価点」という。)の算出方法は次のとおりとする。

価格評価点 = 価格評価点に配分された得点の満点 × (1 - 入札価格に消費税及び地方消費税相当額を加えて得た額 / 予定価格)

※価格評価点は、小数点第1位を四捨五入するものとする。

- (2) 技術等に対する得点(以下「技術評価点」という。)については、落札者決定基準に従い、評価するものとする。
- (3) 総合評価は、入札者の価格評価点と技術評価点を合計した値(以下「評価値」という。)をもって行う。
- (4) 評価値(400点満点) = 価格評価点(100点満点) + 技術評価点(300点満点)とする。

6 申請手続等

- (1) 申請書、入札説明書、仕様書等の交付期間及び方法

令和6年(2024年)4月24日(水)から令和6年(2024年)6月27日(木)まで熊本市ホームページへ掲載するほか、希望する場合は2の担当部局で配布する(担当部局での配布については休日を除く。)

郵送又は電送(ファックス、電子メール等)による交付は行わない。

担当部局での配布は、午前9時から午後5時まで。熊本市ホームページにおいては、その運用時間内にダウンロードできる。なお、仕様書等については、入札日までの間、2の担当部局において閲覧に供する。

- (2) 申請書等の提出方法等

本件入札の参加希望者は、競争入札参加資格確認申請書及び競争入札参加資格

審査調書その他の必要書類（以下「申請書等」という。）を提出し、競争入札参加資格の有無について市長の確認を受けなければならない。提出方法等は、次によるものとする。

ア 提出書類

- ① 競争入札参加資格確認申請書（様式第1号）
- ② 競争入札参加資格審査調書（様式第2号）
- ③ 会社概要書（様式第3号）
- ④ 入札参加者の同種業務の実績（様式第4号）

様式第4号の書類にあわせて、その実績を証する契約書の写しを添付すること。（必須）なお、これだけでは、同種業務の実績を有することが判断できない場合は、他の判断できる資料（仕様書等の設計図書又は発注者の証明等）で補完すること。

添付されていない場合、提出された書類では同種業務の実績を有することが判断できない場合は、その実績を有しているとは認めない。

- ⑤ 「プライバシーマーク制度」使用認可又は「ISMS適合性評価制度」認証の写し（申請書等提出期限日時点で有効なものに限る。）

イ 提出方法

持参又は郵送により提出すること。電送（ファックス、電子メール等）による提出は受け付けない。郵送する場合は、一般書留又は簡易書留によることとし、それ以外の方法により郵送されたものは受け付けない。

ウ 提出期限

令和6年（2024年）5月14日（火）午後5時まで。

郵送する場合は、令和6年（2024年）5月14日（火）までに必着のこと。

また、不慮の事故による紛失又は遅配については考慮しない。

エ 提出部数

1部とする。

オ 提出先

持参の場合、2の担当部局

郵送の場合

〒860-8601 熊本市中央区手取本町1番1号

熊本市長（熊本市総務局行政管理部改革プロジェクト推進課）宛

また、封筒の表面に申請する「業務委託名」及び「競争入札参加資格確認申請書在中」の旨を明記すること。

(3) 競争入札参加資格の確認

競争入札参加資格の確認については、申請書等の提出期限日をもって行うものとし、結果（競争入札参加資格がないと認めた場合はその理由も含む。）は、書面により通知する。

7 競争入札参加資格がないと認めた者に対する理由の説明

- (1) 競争入札参加資格がない旨の通知を受けた者は、通知をした日の翌日から起算

- して7日（休日を含まない。）以内に、市長に対して競争入札参加資格がないと認められた理由について、書面（様式は自由）により説明を求めることができる。
- (2) 市長は、説明を求められたときは、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して5日（休日を含まない。）以内に、説明を求めた者に対し書面により回答する。

8 入札説明会

- (1) 入札説明会を、次のとおり実施する。
- ア 日時
令和6年（2024年）5月9日（木）午前10時から午前11時30分
 - イ 実施方法
オンライン会議システム（Microsoft Teams）を用いて実施
 - ウ 内容
入札説明書及び仕様書等に関する全般的な説明、質疑応答
- (2) 説明会への参加希望者は、入札説明会参加申込書（様式第10号）に必要事項を記入の上、令和6年（2024年）5月7日（火）午後5時までに、2の担当部局に電子メールにて提出すること。なお、電子メール送信後、2の担当部局に電話し受領確認を行うこと。
- (3) 入札説明会への参加希望者には、参加方法（URL）等を令和6年（2024年）5月8日（水）までに、指定の連絡先へ電子メールにて通知する。

9 入札説明書、仕様書等に対する質問

- (1) 入札説明書又は仕様書等に対する質問がある場合は、次のとおり質問書を提出すること。
- ア 提出方法
書面（任意様式）により持参、または電子メールにて提出すること。ただし、電子メールの場合は、必ず電話で受信を確認すること。
 - イ 提出期間
令和6年（2024年）4月24日（水）から令和6年（2024年）5月23日（木）まで（休日を除く。）の午前9時から午後5時まで。
 - ウ 提出先
2の担当部局
電子メール kaikakuproject@city.kumamoto.lg.jp
- (2) (1)の質問書に対する回答書は、次のとおり閲覧に供する。なお、熊本市ホームページにも掲載する。
- ア 閲覧期間
質問受付後、随時速やかに閲覧開始し、令和6年（2024年）6月3日（月）までとする。
 - イ 閲覧場所
2の担当部局

10 入札に参加する者が1者である場合の措置

入札に参加する者が1者である場合は、再度公告して申請書等の提出期限を延長するものとする。この場合においては、必要に応じて当該案件に係る競争入札参加資格の変更又は履行期間の変更を行うことがある。

11 入札書及び技術提案書の提出

- (1) 6(3)の通知により競争入札参加資格があると確認された者は、次に定める方法に従い、入札書（入札書に記載される入札価格に対応した業務費内訳書を含む。）及び技術提案書（添付書類を含む。以下同じ。）を提出するものとする。

ア 入札書（業務費内訳書）及び技術提案書の受付

- ① 提出期限：令和6年（2024年）6月3日（月）午後5時まで
- ② 提出場所：2の担当部局

イ 提出方法

- ① 持参して行うこととし、郵送及び電送（ファックス、電子メール等）によるものは認めない。入札代理人が持参する場合は、別途委任状を提出すること。
- ② 入札書及び業務費内訳書を一の封筒に入れ、申請する「業務委託名」及び「入札書在中」並びに「入札参加者名」を記載し封緘すること。
- ③ 技術提案書（添付書類を含む。事業者名を明かす分のみ技術提案書のデータを記録したCD-ROM（DVD-ROMも可とする。）を添付すること。）については、②の封筒とは別に提出するものとする。

- (2) 落札決定にあたっては、入札書に記載された金額に100分の10に相当する額を加算した金額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）をもって落札価格とするので、入札者は、消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の110分の100に相当する金額を入札書に記載すること。
- (3) 提出した入札書及び業務費内訳書は、引換え又は取消しをすることができない。また、提出した技術提案書についても、追加、書換え、引換え又は撤回をすることができない。
- (4) 入札執行回数は、3回までとする（2回目以降の入札書の提出については、別途指示する。）。
- (5) 業務費内訳書は、参考図書として提示を求めるものであり、入札及び契約上の権利義務を生じるものではない。

12 技術提案書のヒアリングの実施

- (1) 実施日時

令和6年（2024年）6月10日（月）

令和6年（2024年）6月11日（火）

※日にちの変更を行う場合は本市より速やかに入札者へ連絡する。

- (2) 実施場所
 熊本市中央区手取本町 1 番 1 号
 熊本市役所 本庁舎 6階会議スペース
 時間・出席者については、別途指示するもの。
- (3) 実施方法
 対面またはオンラインによる質疑応答形式
- (4) 技術提案書に関するヒアリングは、落札者決定基準に示す以下の評価項目に沿って実施するものである。

評価項目	
1	業務実施計画・体制への評価
	業務目的及び基本的な考え方の理解度
	業務従事者の確保・研修
	同種業務の実績
2	業務内容に対する評価
	履行準備
	個別業務の運営
	業務の進捗管理
	業務全体の問い合わせ等対応
3	追加業務の検討支援
	危機管理体制
	セキュリティ保持規程及び情報の取扱手順並びにセキュリティ教育の実施
	セキュリティ強化のための管理策
	機密保持体制
4	苦情・事故の管理体制
	行政サービスの質向上
	品質管理
	業務改善の推進

- (5) ヒアリング時の説明に際しては、提出した技術提案書のみを使用することとし、ヒアリング時の追加資料は受理しない。
- (6) ヒアリングを正当な理由なく欠席した場合は、当該入札は無効とする。ただし悪天候、出席予定者の事故等市長がやむを得ないと認める理由により欠席した場合で、入札手続に支障のない範囲内でヒアリングを実施できるときは、再度市長が指示した日時においてヒアリングを行うものとし、入札手続に支障のない範囲内でヒアリング等を行うことが困難であると認められるときは、当該入札参加者のヒアリング等実施項目は、全て0点として取り扱うものとする。

1 3 開札等

- (1) 入札書は、以下の日時において開札し、業務費内訳書は入札書の開札後に全ての入札参加者について確認を行うものとする。この場合において、入札者が開札に立ち会わないときは、本件入札事務に関係のない職員を立ち合わせるものとする。

日時：令和6年（2024年）6月27日（木）午後1時30分

場所：熊本市中央区手取本町1番1号

熊本市役所 本庁舎 6階入札室

- (2) 提出した入札書は、引換え又は取消しをすることができない。また、提出した技術提案書についても、追加、書換え、引換え又は撤回をすることができない。
- (3) 一の入札参加者が複数の入札を行ったと認められるときは、いったん開札して確認のうえ、すべての入札書を無効とする。
- (4) 11の方法によらないで提出された入札書及び業務費内訳書並びに技術提案書（期限までに到達しなかった場合を含む。）は、これを無効とする。
- (5) 熊本市工事競争入札心得（平成2年告示第107号）第7条に準じるほか、申請書等に虚偽の記載をした者のした入札は無効とし、無効の入札を行った者を落札者としていた場合には落札決定を取り消すものとする。なお、競争入札参加資格があると確認された者であっても、落札決定の時ににおいて4に規定する競争入札参加資格を満たさなくなった場合は、競争入札参加資格のない者に該当するものとする。
- (6) 業務費内訳書を確認し、記載すべき重要事項が欠けている、記載金額が入札価格と著しく乖離している等業務を確実に履行することができないと認められるときは、当該入札書は無効とする。業務費内訳書が添付されていない場合（(4)の規定により無効となった場合を含む。）も、当該入札書を無効とする。
- (7) 技術提案書の提出がない場合（(4)の規定により無効となった場合を含む。）は、当該入札書を無効とする。
- (8) 無効とした入札書及び業務費内訳書は、返却しないものとする。

1 4 落札者の決定方法

- (1) 次のいずれの要件にも該当する者のうち、評価値の最も高い者を落札者とする。
 - ア 入札価格が予定価格の制限の範囲内であること。
 - イ 評価項目のうち「必須とする評価項目」については、落札者決定基準に示す最低限の要求要件（「必須の要求要件」という。）を全て満たしていること。
（なお、必須とする評価項目について必須の要求要件を満たしていないもの（記載がない場合を含む。）は失格として取扱う。）
- (2) 評価値が最も高い者が2者以上あるときは、技術評価点の高い者を落札者とする。この場合において、技術評価点及び価格評価点ともに同点である者が2者以上あるときは、入札価格が低い方を落札者とし、入札価格も同額である場合は、くじにより落札者を定めるものとする（くじの日時及び場所については、別途指示する。）。

- (3) 技術提案書作成要領に基づかない技術提案書については、評価の対象とせずに失格とする場合がある。

15 入札結果の公表に関する事項

契約の相手方を決定した場合は、入札結果（申請書等を提出した者の商号又は名称、競争入札参加資格の有無に関する審査結果、競争入札参加資格がないとした者についてはその理由、入札者の商号又は名称、入札参加者ごとの入札価格、価格評価点、技術評価点及び評価値並びに落札者の商号又は名称を含む。）について担当課での閲覧及び熊本市ホームページにより公表を行うものとする。

16 落札者として選定されなかった者に対する理由の説明

- (1) 入札参加者で落札者とならなかった者は、落札者の公表を行った日の翌日から起算して5日（休日を含まない。）以内に、市長に対して落札者として選定されなかった理由について、書面（様式は自由）により説明を求めることができる。
- (2) 市長は、説明を求められたときは、説明を求めることができる期間の最終日の翌日から起算して7日（休日を含まない。）以内に、説明を求めた者に対し書面により回答する。

17 評価内容の確保

- (1) 落札者の技術提案書に記載された内容については、落札者と協議後、全て契約に係る仕様書に記載することとし、落札者はこれを満たす履行をしなければならない。また、このことによる契約金額の変更は行わない。
- (2) 技術提案の内容に係る部分の債務については、その履行の完了が確認できるまで存続するものとし、受注者の責めにより当該債務が履行されない場合には、受注者の責任において再履行又は瑕疵の補修を行うものとする。
- (3) 仕様書において履行方法を指定しない部分の業務に関して、市長が提案内容を適正と認めた場合においても、受注者は、その部分の履行に関する責任を負うものとする。
- (4) 発注者は、技術提案書に関する事項が提案者以外の者に知られることのないように取り扱うものとする。

18 その他の留意事項

- (1) 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に限る。
- (2) 入札保証金
熊本市契約事務取扱規則第5条第2項第4号の規定により免除とする。
- (3) 契約保証金

熊本市契約事務取扱規則第22条の定めるところにより、落札者は、契約金額の100分の10以上の契約保証金を契約締結の時までに納付すること。ただし、利付国債の提供又は金融機関の保証をもって契約保証金の納付に代えることができる。また、次に掲げる場合においては、契約保証金を免除とする。

- ア 保険会社との間に市を被保険者とする履行保証保険契約を結び、保証証券を契約締結の時までに提出したとき。
 - イ 過去2年の間に国又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契約を2回以上誠実に履行し、このことを証するため、発注者の証明（ただし、発注者が本市である場合は、契約書の写しでも可）を提出したとき。
- (4) 契約書（案）
- 熊本市ホームページへ掲載するほか、2の担当部局で閲覧に供する。
- (5) 申請書等及び技術提案書に関する事項
- ア 提出期限までに申請書等を提出しなかった場合は入札参加者として認められないものとする。
 - イ 申請書等及び技術提案書の作成及び提出（並びにヒアリング）に係る費用は、提出者の負担とする。
 - ウ 提出された申請書等及び技術提案書は、返却しない。
 - エ 提出された申請書等及び技術提案書は、競争入札参加資格の確認及び技術提案内容の評価以外に提出者に無断で使用しない。
 - オ 提出期限後における申請書等の追加、差し替え及び再提出は、認めない。
 - カ 申請書等に虚偽の記載をしたことが判明した場合は、当該申請書等を無効とし、競争入札参加資格の取消し、落札決定の取消し、契約締結の保留又は契約の解除等の措置をとるとともに、指名停止要綱に基づく指名停止その他の措置を行うことがある。
 - キ 技術提案書に虚偽記載等明らかに悪質な行為があると認められる場合には、当該入札を無効とし、落札決定の取消し、契約締結の保留又は契約解除等の措置をとるとともに、指名停止要綱に基づく指名停止その他の措置を行うことがある。
- (6) 競争入札参加資格の確認を行った日の翌日から開札までの間の期間に、競争入札参加資格があると認めた者が競争入札参加資格がないものと判明した場合には、当該者に対する競争入札参加資格確認の通知を理由を付して取り消すものとする。この取り消しの通知を受けた者は、当該通知を受け取った日の翌日から起算して5日（休日を含まない。）以内に、市長に対して競争入札参加資格がないと認めた理由について、書面により説明を求めることができる。
- (7) 落札者の決定後契約締結までの間に、落札者が4に規定する競争入札参加資格を満たさなくなった場合及び技術提案書に記載された内容を満たす履行ができないと認められる場合には、契約を締結しないことができるものとする。
- (8) 申請書等及び技術提案書の提出並びに入札にあたっては、熊本市工事競争入札心得に準じて実施する。
- (9) 申請書類等は、黒色のペン又はボールペンで記入すること（消えるボールペンは不可）。
- (10) 業務責任者の確認等
- ア 申請書等又は技術提案書に記載した配置予定の業務（統括）責任者は、原則として履行が完了するまで変更できないものとする。ただし、病休、死亡、退職等のやむを得ない事由が生じたときは、当初の配置予定の業務責任者と同等以上の

経験年数等を有する者を配置するものとして市長の承認を得た場合に限り、変更することができるものとする。この場合において、市長の承認を得るためには診断書その他市長が必要と認める書類を提出しなければならない。

イ アに違反した場合は、落札決定の取消し、契約締結の保留又は契約の解除等の措置をとるとともに、指名停止要綱に基づく指名停止その他の措置を行うものとする。

II 競争入札参加資格確認申請書作成要領

1 提出書類

提出を求める申請書等は、次のとおりとする。

- (1) 競争入札参加資格確認申請書（様式第1号）
- (2) 競争入札参加資格審査調書（様式第2号）
- (3) 会社概要書（様式第3号）
- (4) 入札参加者の同種業務の実績（様式第4号）

様式第4号の書類にあわせて、その実績を証する契約書の写しを添付すること。（必須）なお、これだけでは、同種業務の実績を有することが判断できない場合は、他の判断できる資料（仕様書等の設計図書又は発注者の証明等）で補完すること。

添付されていない場合、提出された書類では同種業務の実績を有することが判断できない場合は、その実績を有しているとは認めない。

- (5) 「プライバシーマーク制度」使用認可又は「ISMS適合性評価制度」認証の写し（申請書等提出期限日時点で有効なものに限る。）

2 提出部数

- (1) 正本1部

添付書類を含め、入札参加者名が分かるものとする。

- (2) 事業協同組合や共同企業体の場合は共同企業体概要書（様式第9号）の他、構成員についても1提出書類の(3)及び(5)をあわせて提出すること。

3 作成上の留意事項

- (1) 使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- (2) 競争入札参加資格確認申請書提出日時点において記載すること。
- (3) 事業協同組合や共同企業体として本件競争入札に参加する場合は、共同企業体概要書（様式第9号）中の代表組合員（構成員）及び代表構成員以外の組合員（構成員）が担当する業務について、担当業務にチェックを入れ提出すること。業務を担当する組合員（構成員）を特定することが困難な場合は、組合員（構成員）内で同業務に複数チェックしても良いこととする。この場合において、うち1組合員（構成員）でもIの4(5)及び(11)に規定された要件を満たさない場合は競争入札参加資格がないと認める。
- (4) 入札参加者の同種業務の実績については、国又は地方公共団体から直接受託した業務として、平成31年4月1日から令和6年3月31日までに履行が完了している、または、履行期間が1年以上経過しているもので、自治体が担う各種申請等手続きに関する処理業務の実績を有するものであることに関して代表的なものを3件まで記載し（1件で足りる。）、その実績を証する契約書の写しを添付すること。（必須）

なお、これだけでは、同種業務の実績を有することが判断できない場合は、他の判断できる資料（仕様書等の設計図書又は発注者の証明等）で補完すること。

添付されていない場合、提出された書類では同種業務の実績を有することが判断できない場合は、その実績を有しているとは認めない。

また、発注機関名は具体的に記入すること（例：〇〇県〇〇市）。なお、国等の出先機関の場合は当該出先機関等の名称等を記入のこと。

Ⅲ 技術提案書作成要領

1 提出書類

技術提案書は、「総合評価落札決定基準」にある評価項目の内容について、次に示す様式により作成の上、提出すること。

- (1) 技術提案書（表紙）（様式第5号）
- (2) 提案内容記入用紙（様式第6号）
評価項目に応じて指定したページ数以内（様式中の注釈部分は省略可。）
- (3) 同種業務の実績一覧表（様式第7号）
- (4) 同種業務の実績確認に必要な添付書類
- (5) 人員配置計画表（様式第8号）
- (6) 評価項目ごとに求めている添付書類（任意様式）

2 技術提案書の提出部数

- (1) 正本 1部
添付書類を含め、入札参加者名が分かるもの
- (2) 副本 8部
添付書類を含め、正本から社名及び社名を類推できる表現・ロゴ等を外したものの。業務実績についても社名が分かるような表現は行わないこと。例えば社名をA社とするなど。
- (3) 電子データ
正本及び副本とも、紙ベース（両面印刷）による提出と併せて正本のみ電子データ（CD-ROM又はDVD-ROM1枚によること）も提出すること。
様式に係る電子媒体の保存形式は入札説明書に添付された様式によるMicrosoft Office Wordで保存されたファイルに限るものとし、これ以外の保存形式（PDF形式、画像形式等）は認めない。
指定様式以外の添付書類等は、スキャナー等で読み込みPDF形式にて電子化すること。

3 作成上の留意事項

- (1) 提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて作成し、製本（「A4判」縦置き左綴じ（横書き））の上、提出すること。なお、正本には、技術提案書（表紙）（様式第5号）を頭に付けて提出すること。
- (2) 技術提案として記載した内容は、入札価格で実現できるものとみなすので、別途費用が生じた場合でも委託料の変更は行わない。
- (3) 提案内容記入用紙（様式第6号）は、次の要件に従い作成すること
ア 評価項目ごとに「4 技術提案書の作成方法」を踏まえ作成すること。
イ 評価項目ごとに指定されたページ数以内（A4縦、横書き）に箇条書きとし、必要に応じて様式の中に図、表等を用いて分かりやすいよう記載すること。
その場合でも、当該指定ページ数は超えないように作成すること。（様式中

の注釈部分は省略可。) 指定するページ数を超えている場合は、その超えたページ数の部分は評価しない。この場合において、評価しないページ数の部分は、市において判断するものとする。

ウ 技術提案書に会社が所有するマニュアル(危機管理マニュアル、点検マニュアル等)などをそのまま添付するだけでなく、文書で整理又は要約したうえで提案を行うこと。

エ 文字の大きさは10.5ポイント以上とする(図表については、指定しない。)

オ 色指定はないが、白黒複写を行った際に、内容が理解できるようにすること。

カ 提案にあたっては、できる限り定量的かつ具体的に記述すること。

キ 仕様書のコピーや「仕様書のとおり」といった記述に終始しないこと。

(4) 同種業務の実績一覧表(様式第7号)は、次の要件に従い作成すること。

ア 同種業務として、国又は地方公共団体から直接受託した業務として、平成31年4月1日から令和6年3月31日までに履行が完了している、または、履行期間が1年以上経過しているもので、自治体が担う各種申請等手続きに関する処理業務について記載すること。

イ 記載する件数は、最大5件までとすること。指定する件数を超えている場合は、その超えた件数の部分は評価しない。

ウ 同一の発注機関から受注した同一業務は、契約が複数回あったとしても1件として数えるので、直近のものを1件のみ記載すること。

エ それぞれの業務実績について、契約書の写しを添付すること。なお、これだけでは同種業務の実績を有することが判断できない場合は、他の判断できる資料(当該業務の仕様書等)を併せて提出すること。添付がない場合又は提出された書類では同種業務の実績を有することが判断できない場合は、当該実績を有しているとは認めない。

※ 競争入札参加資格確認申請時に提出した「入札参加者の同種業務の実績(様式第4号)」と同じ内容である場合、契約書の写し等の添付書類は省力することができる。

(5) 人員配置計画表(様式第8号)は、次の要件に従い作成すること。

ア 各業務の従事者数や各従事者の役割、円滑に進めるための体制など、業務運営に必要な人員配置計画表を記載すること。

イ 図・表などを用いながら、具体的に記載すること。

ウ 「主な業務従事者の詳細」については、本業務の実施において主要となる従事者(統括責任者、現場責任者、業務監督者)の詳細情報を記載すること。なお、実務経験年数については、本件と同種の業務における経験年数を記載し、これまでの同種業務の実績については、代表的なものを1件記載すること。

(6) 添付書類については評価項目ごとの判別がつくよう、添付書類へ評価項目名を記載すること。添付書類を求める評価項目以外で書類は添付しないこと。求める評価項目以外で書類の添付があった場合はその添付書類は評価しない。

4 技術提案書の作成方法

各評価項目の作成方法等は次のとおり。

評価項目	①業務目的及び基本的な考え方への理解度
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本業務の背景、目的及び基本的な考え方を踏まえた業務運営全般の取組内容や方針について具体的に記載すること。 ・ 特に業務運営全般における市民の利便性向上や業務効率化に寄与するポイントについて具体的に記載すること。 ・ その他、本業務目的を達成する上で、有用な取組があれば記載すること。
添付書類	不要
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて1ページ以内とする。

評価項目	②業務従事者の確保・研修
記載内容	<p><提案内容記入用紙（様式第6号）></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本業務運営に必要な従事者の配置、求められる知見や責任者等の役割明確化など業務実施体制全般の取組内容や方針について具体的に記載すること。 ・ 円滑な業務実施に向けた従事者への研修計画の内容や方針について具体的に記載すること。 ・ その他、業務従事者の確保・研修等に有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。 <p><人員配置計画表（様式第8号）></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「3（5）人員配置計画表」の内容に従い、各業務の従事者数や各従事者の役割、円滑に進めるための体制など、業務運営に必要な人員配置計画について具体的に記載すること。特に、本業務を効率的かつ確実に実施する上で必要となる有識者の活用や経験者の配置があれば具体的に記載すること。
添付書類	不要
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて2ページ以内とする。 人員配置計画表（様式第8号）を用いて作成。（ページ指定無）

評価項目	③同種業務の実績
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「3（4）同種業務の実績一覧表」の内容に従い記載すること。
添付書類	業務実績ごとの契約書の写し又は発注者の履行証明書 (これらの書類だけでは同種業務の実績を有することが判断できない場合は、他の判断できる資料を併せて提出すること。)
記載方法	同種業務の実績一覧表（様式第7号）を用いて作成。（ページ指定無）

評価項目	④履行準備
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 履行準備業務全般の取組内容や方針、スケジュールについて具体的に記載すること。 ・ 履行計画書の作成方針や整理（記載）する内容等について具体的に記載すること。 ・ 履行環境の整備について、作業項目、スケジュール、レイアウトイメージなどを具体的に記載すること。（レイアウトイメージは必要に応じて添付書類とすることを可とする。） ・ 履行環境については、特にセキュリティ対策の部分について工夫・取組があれば具体的に記載すること。 ・ その他、履行準備を円滑に進める上で有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	（必要に応じて）レイアウトイメージ
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて3ページ以内とする。

評価項目	⑤個別業務の運営
記載内容	<p><全般的事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個別業務運営全般の取組内容や方針について具体的に記載すること。 ・ 個別業務計画書及び業務マニュアルの作成における取組内容やスケジュール等について具体的に記載すること。特に事務運用体制の効率化に繋がる工夫・取組があれば具体的に記載すること。 ・ その他、個別業務の運営における有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。 <p><個別業務ごとの取組事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個別業務仕様書の内容を踏まえ、各業務の確実な履行に向けた運用方針や取組内容について具体的に記載すること。 ・ 特に事務運用体制の効率化に繋がる工夫・取組があれば具体的に記載すること。 ・ その他、個別業務について、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	（必要に応じて）これまでの類似業務実績等で作成した個別業務計画書及び業務マニュアル等のサンプルや目次等の構成イメージ
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて、 <全般的事項>を3ページ以内 <個別業務ごとの取組事項>を1業務1ページ、計6ページ以内とする。

評価項目	⑥業務の進捗管理
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個別業務の受付から決定に至るまでの進捗・処理状況を把握するための手法等について具体的に記載すること。 ・ 提案された進捗管理方法の反映頻度・時期（例：α日に受付した内容は$\alpha+1$日に反映される）について想定される内容を記載すること。 ・ 進捗管理状況やその内容を、本市（業務所管課）とどのように連携させるか具体的に記載すること。 ・ その他、業務の進捗管理における有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	（必要に応じて）これまでの類似業務実績等で用いた進捗管理の仕組み等の詳細資料やイメージサンプル
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて2ページ以内とする。

評価項目	⑦業務全体の問い合わせ等対応
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問い合わせや苦情等への対応における全般的な取組内容や方針について具体的に記載すること。 ・ 業務マニュアルやFAQの作成、従事者への接遇面の教育、本市へのエスカレーションの方法などについて具体的に記載すること。特に市民の利便性向上に繋がる工夫・取組があれば具体的に記載すること。 ・ その他、問い合わせや苦情等への対応を行う上で有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	（必要に応じて）これまでの類似業務実績等で作成した業務マニュアルやFAQ等のサンプルや目次等の構成イメージ
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて2ページ以内とする。

評価項目	⑧追加業務の検討支援
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 追加業務の検討支援における全般的な取組内容や方針等について具体的に記載すること。 ・ 追加候補業務の現状分析や業務改善提案、効果試算等の手法や進め方について具体的に記載すること。必要に応じて分析結果等のアウトカムイメージを記載または添付すること。 ・ その他、業務所管課側の負担軽減にも繋がる取組・提案など、追加業務の検討支援における有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	（必要に応じて）これまでの類似業務実績等で作成した業務改善・分析結果等のアウトカムイメージやサンプル等
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて2ページ以内とする。

評価項目	⑨セキュリティ保持規程及び情報の取扱手順並びにセキュリティ教育の実施
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ セキュリティ保持のための規程及び情報の取扱手順の概要を記載するとともに、規程等の写しを添付すること。 ・ 本業務従事者への教育及び研修方法について実施時期や内容、頻度等について具体的に記載すること。（複数開催する場合は、それぞれ詳細を記載すること。） ・ その他、セキュリティ保持及びセキュリティ教育を行う上で有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	セキュリティ保持のための規程及び情報の取扱手順書
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて2ページ以内とする。

評価項目	⑩セキュリティ強化のための管理策
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 許可されていない情報資産の持出し、複写・複製、廃棄、目的外の使用及び第三者への提供を防ぐことのできる体制づくり等について次の視点を踏まえ具体的な内容を記載すること。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 盗難などを防止する施策・体制の構築 ✓ 管理区域及び取扱区域の設定と運用 ✓ 納品データ等の入った電磁的記録媒体の取扱い ✓ 業務目的外の電子機器の持ち込み規制などの対策 ✓ 不要な資料・情報の処分方法や処分内容等の記録などの措置 ・ その他、セキュリティ強化における有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	不要
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて2ページ以内とする。

評価項目	⑪機密保持体制
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取得しているセキュリティ関連の認証（プライバシーマーク・ISMS）の名称及び認証番号、認証年月日、最終更新年月日を記載すること。 ・ その他、機密保持体制における有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	「プライバシーマーク制度」使用認可又は「ISMS適合性評価制度」認証の写し
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて1ページ以内とする。

評価項目	⑫苦情・事故の管理体制
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務に関する苦情や事故が発生した場合の対応における全般的な取組内容や方針等について具体的に記載すること。 ・ 業務に関する苦情や事故への初動対応を含めた処理方法や本市への報告方法等について想定される事故（リスク）を設定の上、苦情や事故が発生した際の具体的な対応方針や体制を記載すること。また、対応マニュアル等があれば添付すること。 ・ 業務に関する苦情や事故の再発防止に向けた分析、業務従事者への周知・教育に関する内容等について具体的に記載すること。 ・ 業務に関する事故（問題）が発生した場合でも、成果品を遅延なく納品できるフォローアップ体制等について具体的に記載すること。 ・ その他、苦情・事故の管理体制強化に繋がる有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づく補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	（必要に応じて）これまでの類似業務実績等で作成した対応マニュアルやFAQ等のサンプルや目次等の構成イメージ
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて2ページ以内とする。

評価項目	⑬品質管理
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 品質管理項目及びその要求（達成）水準について、その測定方法を含め具体的な内容を記載するとともに、それらの品質管理項目の水準を達成するための具体的な取組や手法について記載すること。 ・ その他、品質管理に繋がる有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	不要
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて2ページ以内とする。

評価項目	⑭業務改善の推進
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各業務の個別計画書作成や履行において、民間事業者の知見・ノウハウを最大限活用した業務改善の視点・具体的な改善提案の内容等について記載すること。（各評価項目で記載した内容を含め、網羅した内容を記載すること。） ・ その他、事務センターならびに本市（業務所管課）の業務改善の推進に繋がる有用な取組や、これまでの類似業務での実績等に基づいた補足説明などがあれば記載すること。
添付書類	不要
記載方法	提案内容記入用紙（様式第6号）を用いて2ページ以内とする。

必須区分	No.	評価項目	評価基準	必須の要求要件	採点基準	採点基準（詳細）	配点	技術提案書（各様式の説明）	
必須とする項目	1 業務運営方針・体制への評価								
	①	業務目的及び基本的な考え方の理解度	本業務の背景、目的を理解し、市民の利便性向上や業務効率化などに寄与するとともに、適正な業務運営に向けた体制づくりや業務運営全般の方針等が示されているか評価する。	●共通仕様書 第1章2 背景及び目的 第1章5 業務履行の基本的な考え方	A評価	10	B評価基準に加え、内容が具体的かつ根拠に基づいたものとなっており、本市が求める水準を上回る独自の工夫や取組みが示されている。	10	様式第6号 提案内容記入用紙 1ページ（A4片面）以内
					B評価	6	C評価基準に加え、業務目的を達成するための方針や体制・取組などが具体的に示されている。		
					C評価	2	左記仕様書の内容を踏まえ、業務運営における一般的な方針が示されている。		
					D評価	失格	左記の必須要件を満たしていない。		
	②	業務従事者の確保・研修	本業務運営に必要な従事者配置や適正かつ効率的な運営を達成するために求められる知見や責任者等の役割明確化などを含めた人員配置計画となっているか、また、円滑な業務実施に向けた従事者への研修計画が示されているか評価する。	●共通仕様書 第3章4 業務従事者の確保 第3章5 業務従事者への研修	A評価	30	B評価基準に加え、業務効率化の視点を持った有識者の活用や、実務経験者の複数人配置、繁忙期に対応した柔軟な運用体制、サービスレベルを担保するための研修など、本市が求める水準を上回る独自の工夫や取組みが示されている。	30	様式第6号 提案内容記入用紙 2ページ（A4片面）以内
					B評価	18	C評価基準に加え、特に実務経験者や各業務に必要な知識・資格（例：医療事務資格など）を有している者を配置するなど円滑な業務実施に向けた内容が具体的に示されている。		
					C評価	6	左記仕様書の内容を踏まえ、業務運営において必要な人員配置計画及び、その従事者への研修計画が示されている。		
					D評価	失格	左記の必須要件を満たしていない。		
	③	同種業務の実績	下記の要件に該当する同種業務の実績を有しているか評価する。 ・国又は地方公共団体から直接受託した業務として、平成31年4月1日から令和6年3月31日までに履行が完了している、または、履行期間が1年以上経過しているもので、自治体が担う各種申請等手続きに関する処理業務の実績を有するものであること	●入札説明書 I4（10）	A評価	20	B評価基準に加え、本案件に類似する業務（複数の手続き等を一括して処理する委託業務）の実績を有している。	20	様式第7号 同種業務の実績一覧表
					B評価	12	左記の必須要件に該当する案件を複数件有している。		
					C評価	4	左記の必須要件に該当する案件を1件有している。		
D評価					失格	左記の必須要件を満たしていない。			

必須区分	No.	評価項目	評価基準	必須の要求要件	採点基準	採点基準（詳細）	配点	技術提案書（各様式の説明）	
必須とする項目	2 業務内容に対する評価								
	④	履行準備	契約締結後、総合行政事務センターの運用開始日である令和6年（2024年）10月1日までに、運用体制を確立できるように履行計画書を速やかに作成するとともに、履行環境の整備に向けたスケジュールや方針が示されているか評価する。	●共通仕様書 第2章1 履行準備	A評価	20	B評価基準に加え、様々なリスク要因（方針転換や、追加作業等）への対応方法など、本市が求める水準を上回る独自の工夫や取組みが示されている。	20	様式第6号 提案内容記入用紙 3ページ（A4片面）以内
					B評価	12	C評価基準に加え、円滑な運用開始に向けた履行計画書や情報セキュリティ対策を踏まえた履行環境の整備内容が具体的かつ、詳細なスケジュールとともに示されている。		
					C評価	4	左記仕様書の内容を踏まえ、履行計画書の作成方針や履行環境の整備内容・方針等が示されている。		
					D評価	失格	左記の必須要件を満たしていない。		
	⑤	個別業務の運営	総合行政事務センターで取り扱う個別業務（6業務）を適切に運営するための考え方や取組内容等が整理されているか。 特に、各業務の円滑な実施及び本市（業務所管課）を含めた事務運用体制の効率化に繋がる個別業務計画書及び業務マニュアルの作成について、その作成方針や内容が示されているか評価する。	●共通仕様書 第2章2 個別業務の運営 ●各個別業務仕様書	A評価	50	B評価基準に加え、個別業務の確実な運用や、本市側の事務改善にも繋がる効率化の方針等について、これまでの実例や実績に基づいた内容となっている等、本市が求める水準を上回る独自の工夫や取組みが示されている。	50	様式第6号 提案内容記入用紙 全般的事項を3ページ以内 個別業務ごとの取組を1業務1ページ、計6ページ以内
					B評価	30	C評価基準に加え、事務運用体制の効率化や個別業務の運用内容等が明確に示されている。		
					C評価	10	左記仕様書の内容を踏まえ、個別業務の運用方針等がそれぞれ整理されているとともに、個別業務計画書等の作成方針等が示されている。		
					D評価	失格	左記の必須要件を満たしていない。		
	⑥	業務の進捗管理	個別業務の受付から決定に至るまでの進捗・処理状況を適時把握するとともに、申請者からの問い合わせや本市（業務所管課）との連携がスムーズに対応できる管理方法について、その内容や方針等が示されているか評価する。	●共通仕様書 第2章3 業務の進捗管理	A評価	30	B評価基準に加え、類似業務での導入実績など実現性が高く、本市が求める水準を上回る独自の工夫や取組みが示されている。	30	様式第6号 提案内容記入用紙 2ページ（A4片面）以内
					B評価	18	C評価基準に加え、効率的な進捗管理に向けた具体的な内容及びその効果等が示されている。		
					C評価	6	左記仕様書の内容を踏まえ、個別業務の進捗管理ができる環境構築の内容や方針が示されている。		
D評価					失格	左記の必須要件を満たしていない。			

必須区分	No.	評価項目	評価基準	必須の要求要件	採点基準		採点基準（詳細）	配点	技術提案書（各様式の説明）	
必須とする項目	⑦	業務全体の問い合わせ等対応	個別業務に関する各種問い合わせや苦情等に対して、適切に対応できるよう、業務マニュアルやFAQの作成、従事者への接遇面の教育、本市へのエスカレーションの方法などが示されているか評価する。	●共通仕様書 第2章4 業務全体の問い合わせ等対応	A評価	20	B評価基準に加え、具体的な手法やその効果等はこれまでの実例や実績に基づいた内容が示されている等、市民の利便性向上に繋がる独自の工夫や取組みが示されている。	20	様式第6号 提案内容記入用紙 2ページ（A4片面）以内	
					B評価	12	C評価基準に加え、問い合わせや苦情等への対応方法や接遇面の工夫、本市への共有方法等について具体的な内容及びその効果等が示されている。			
					C評価	4	左記仕様書の内容を踏まえ、各種問い合わせや苦情等に適切に対応し、本市とその内容を共有する方法等が示されている。			
					D評価	失格	左記の必須要件を満たしていない。			
	⑧	追加業務の検討支援	総合行政事務センターへ追加する業務の選定を円滑に行うための支援として、追加候補業務の現状分析や業務改善提案、効果試算等をどのように進めていくのか、その方針や内容が示されているか評価する。	●共通仕様書 第2章5 追加業務の検討支援	A評価	30	B評価基準に加え、具体的な手法やその効果等はこれまでの実例や実績に基づいた内容が示されているほか、業務所管課の負担軽減にも繋がるような独自の工夫や取組みが示されている。	30	様式第6号 提案内容記入用紙 2ページ（A4片面）以内	
					B評価	18	C評価基準に加え、手法等については具体的な内容及びその効果等が示されている。			
					C評価	6	左記仕様書の内容を踏まえ、詳細分析や業務改善や効果測定といった設計業務の手法等が示されている。			
					D評価	失格	左記の必須要件を満たしていない。			
	3 危機管理体制									
	⑨	セキュリティ保持規程及び情報の取扱手順並びにセキュリティ教育の実施	セキュリティを確実に保持するための規程及び情報の取扱手順を設けているか。また、それらの内容等を本業務の従事者に周知及び教育する内容が示されているか評価する。	●共通仕様書 第3章5 業務従事者への研修に関する事項（該当部分） 第3章7 業務全般に関する留意点（該当部分） 第3章8 個人情報やプライバシー情報の保護及び情報セキュリティに関する事項 ●契約書 「個人情報の取扱いに関する特記事項」及び「特定個人情報の取扱いに関する特記事項」 第6条、第11条	A評価	20	B評価基準に加え、定期的な研修の実施や外部講師による教育・専門的視点による対策の強化など、本市が求める水準を上回る独自の工夫や取組みが具体的に示されている。	20	様式第6号 提案内容記入用紙 2ページ（A4片面）以内	
					B評価	12	C評価基準に加え、研修の複数回実施や、研修後のフォローアップなど従事者への教育及び研修が徹底される工夫が示されている。			
					C評価	4	左記仕様書及び特記事項の内容を踏まえ、セキュリティ保持のための規定及び情報の取扱い手順を設け、周知・教育を実施する内容が示されている。			
D評価					失格	左記の必須要件を満たしていない。				

必須区分	No.	評価項目	評価基準	必須の要求要件	採点基準		採点基準（詳細）	配点	技術提案書（各様式の説明）
必須とする項目	⑩	セキュリティ強化のための管理策	許可されていない情報資産の持出し、複写・複製、廃棄、目的外の使用及び第三者への提供を防ぐことのできる体制が示されているか評価する。 （盗難などを防止する施策・体制の構築、管理区域及び取扱区域の設定、納品データ等の入った電磁的記録媒体の取扱い、業務目的外の電子機器の持ち込み規制などの対策、不要な資料・情報の処分方法及び処分内容等の記録などの措置）。	<ul style="list-style-type: none"> ●共通仕様書 第3章5 業務従事者への研修に関する事項（該当部分） 第3章7 業務全般に関する留意点（該当部分） 第3章8 個人情報やプライバシー情報の保護及び情報セキュリティに関する事項 ●契約書 「個人情報の取扱いに関する特記事項」及び「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」 第5条、第7条、第11条、第12条 	A評価	30	B評価基準に加え、具体的な手法やその効果等はこれまでの実例や実績に基づいた内容が示されている等、本市が求める水準を上回る独自の工夫や取組みが示されている。	30	様式第6号 提案内容記入用紙 2ページ（A4片面）以内
					B評価	18	C評価基準に加え、各項目のより具体的な手法やその効果等が示されている。		
					C評価	6	左記仕様書及び特記事項の内容を踏まえ、セキュリティ強化のための管理体制・環境等が構築される内容が示されている。		
					D評価	失格	左記の必須要件を満たしていない。		
	⑪	機密保持体制	個人情報保護の関係法令を遵守するために、必要な体制を備えているか評価する。	<ul style="list-style-type: none"> ●共通仕様書 第3章8 個人情報やプライバシー情報の保護及び情報セキュリティに関する事項（5） ●入札説明書 4（11） 	A評価	10	情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証取得及びプライバシーマーク付与認定を受けている。	10	様式第6号 提案内容記入用紙 1ページ（A4片面）以内
					B評価	6	情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証のみ取得している。		
					C評価	2	プライバシーマーク付与認定のみを受けている。		
					D評価	失格	左記の必須要件を満たしていない。		
	⑫	苦情・事故の管理体制	業務に関する苦情や事故が発生した場合は、本市に対し迅速に報告を行うことのできる体制・対応計画を備えているか。 また、従事者への周知方法や業務を遅延なく遂行するための事前事後の対策などが示されているか評価する。	<ul style="list-style-type: none"> ●共通仕様書 第3章7（4） 危機管理 第3章9 苦情、事故の報告等 ●契約書 「個人情報の取扱いに関する特記事項」及び「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」 第17条 	A評価	10	B評価基準に加え、苦情処理やそのフォロー体制、事故発生時の初動対応などについて、より具体的かつ根拠に基づいた内容となっており、本市が求める水準を上回る独自の工夫や取組みが示されている。	10	様式第6号 提案内容記入用紙 2ページ（A4片面）以内
					B評価	6	C評価基準に加え、苦情に対する改善や従事者へのフォロー研修、事故発生時も業務を遅延なく遂行するための具体的な計画などが示されている。		
					C評価	2	左記仕様書及び特記事項の内容を踏まえ、苦情発生時の報告方法や、事故発生時の対応などをマニュアルに定める等、緊急時の体制が示されている。		
					D評価	失格	左記の必須要件を満たしていない。		

落札者決定基準 評価項目（総合行政事務センター運営業務委託）

別添

必須区分	No.	評価項目	評価基準	必須の要求要件	採点基準	採点基準（詳細）	配点	技術提案書（各様式の説明）	
必須項目以外	4 行政サービスの質向上								
	⑬	品質管理	各業務について確保する品質を本市が示した要求水準をもとに設定（提案）し、その達成に向けた取組を図る内容となっているか評価する。	●共通仕様書 第3章12 品質管理項目、要求水準	A評価	10	B評価基準に加え、品質管理項目や要求水準の内容は、処理時間短縮など更なる利便性向上が期待でき、実績や根拠に基づいたものとなっているほか、達成に向けた具体的な手法の提示がある等、実現の可能性が高いと判断される内容が示されている。	10	様式第6号 提案内容記入用紙 2ページ（A4片面）以内
					B評価	6	C評価基準に加え、品質管理項目や要求水準は本市が求める内容以上のものが具体的に示されている。		
					C評価	2	左記仕様書の内容を踏まえ、品質管理項目、その要求（達成）水準が示されている。		
					D評価	0	左記の求める要件を満たしていない。		
	⑭	業務改善の推進	各業務の個別計画書作成や履行において、民間事業者の知見・ノウハウを最大限活用した業務改善の視点・改善提案が反映した内容となっているか評価する。	●共通仕様書 第1章5（3） 効率的な執行体制の構築 第1章5（4） 市民の利便性向上 第2章2（2） 個別業務計画書等の策定	A評価	10	B評価基準に加え、BPRの視点や本市のDX施策を推進する取組内容が具体的かつ根拠に基づいたものとなっており、本市が求める水準を上回る独自の工夫や取組みが示されている。	10	様式第6号 提案内容記入用紙 2ページ（A4片面）以内
					B評価	6	C評価基準に加え、業務改善の提案が複数かつ具体的に示されている。		
					C評価	2	左記仕様書の内容を踏まえ、事務効率化や市民の利便性向上に繋がる業務改善の提案が示されている。		
D評価					0	左記の求める要件を満たしていない。			
技術評価					計		300		
価格評価			100×（1-入札価格に消費税及び地方消費税相当額を加えて得た額／予定価格）					100	入札書及び業務費内訳書の確認
			※価格評価点は、小数点第1位を四捨五入するものとする ※業務費内訳書を確認し、記載すべき重要事項が欠けている、記載金額が入札価格と著しく乖離している等業務を確実に履行することができないと認められるときは、当該入札書は無効とする。業務費内訳書が添付されていない場合（無効となった場合を含む。）も、当該入札書は無効とする。						
落札方式				(加算方式) 評価値 = 技術評価点 + 価格評価点			400		