

杉並区役所本庁舎案内業務公募型プロポーザル実施要領

1. 目的

杉並区は区民サービス向上のため「五つ星の区役所づくり」を推進しており、区役所本庁舎総合案内及び区民課窓口案内（以下「本庁舎案内業務」という。）に係る業務についてもその趣旨に沿って、来庁する区民等が手続きや相談等の用件を完了するための支援を良質な区民接客サービスにより提供することが必要となっています。

そのため本庁舎案内業務を委託する事業者は、区が目指す区民サービスの内容を理解した上で、今後、実施可能なサービスを区に対し積極的に提案できる事業者であって、本業務遂行に最適な能力を有する者を企画提案方式により公募し選定します。

2. 業務の概要

(1) 業務名

杉並区役所本庁舎案内業務

(2) 業務の範囲・内容

① 本庁舎総合案内業務

区役所本庁舎 1 階総合案内カウンター、ロビー周辺等において、区役所に来庁する区民等への案内（本庁舎等の各所管課窓口の案内、その他区政に係る手続き及び情報、事業実施等に係る案内、コピー機など来庁者サービス機器の操作案内など）

② 区民課案内業務

記載台での申請書類等の記載、窓口受付整理券発行など事務手続き等に係る案内

③ 案内に伴う情報提供

上記①及び②の案内に関連して、広報すぎなみ及び杉並区公式ホームページ等の掲載記事、よくある問合せなど区に関する情報の提供

④ 上記①から③の案内の他、来庁者の一般的な問合せに対する適切な案内

※ 区が本業務を委託するにあたり、事業者に求めるサービス内容は、「杉並区役所本庁舎案内業務委託詳細説明書」**別紙 1**に記載のとおり。

(3) 履行場所

杉並区阿佐谷南 1 丁目 15 番 1 号 杉並区役所本庁舎

(4) 履行期間

令和 3 年 4 月 1 日から令和 4 年 3 月 31 日まで

(5) 業務委託料（予定）

3,816 万円（消費税及び地方消費税を含む）を上限とします。

※なお、業務委託料は、令和 3 年度予算案が杉並区議会（第 1 回定例会）で成立した場合に決定します。

3. 参加資格

応募者は、次の参加資格を満たしている事業者とします。

- (1) 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。
- (2) 杉並区競争入札参加有資格者指名停止に関する要綱（平成22年3月23日杉並第65476号）に定める指名停止要件に該当していないこと。
- (3) 杉並区契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年1月27日杉並第53890号）に定める除外措置要件に該当していないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされていないこと。
- (5) 杉並区競争入札参加資格者名簿に登録されていること。
- (6) 他自治体等において、総合案内業務又は区民課窓口案内と同種の案内業務につき、引き続き2年以上の受託実績があること。
- (7) 法人税、法人事業税及び地方法人特別税、消費税及び地方消費税を完納していること。

ただし、新型コロナウイルス感染症等の影響により納税の特例猶予を受けている場合はその旨を証する書類（「納税の猶予許可通知書」又は「納税証明書（その1）」などを提出すること。

- (8) プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。
- (9) 共同提案をする場合は、代表者を確定するとともに、協定案を提出すること。
なお、本件契約締結時に、協定案をもとに役割・経理・責任分担などを明記した協定書等を取り交わし、区へ提出すること。

※共同事業体で参加する場合は、代表事業者及びその他の事業者ともに参加資格（1）から（8）が必要です。

- (10) 共同事業体として参加する場合は、その構成法人は単独でのプロポーザル参加はできない。

4. 実施手順

公募から受託者候補者選定までの実施手順（概要）は以下のとおり。

内 容	期 間 等
実施要領の公表	令和2年11月27日（金）
質問受付期間	令和2年11月27日（金）～ 令和2年12月8日（火）17時まで
質問回答日	令和2年12月15日（火）
企画提案書等提出期間	令和2年12月22日（火）17時まで（必着）

第一次審査 (書類審査)	令和3年1月8日(金) (予定) ※第一次審査を実施し、第二次審査の対象とする参加事業者を選定します。(3事業者程度) ※審査結果は、選定後速やかに通知します。
第二次審査 (企画提案・ヒアリング審査)	令和3年1月15日(金) (予定) ※審査結果は、選定後速やかに通知します。

※ 第一次審査以降の日程は、応募状況等に応じて変更となる場合があります。

※ 実施要領等は、区公式ホームページに掲載します。ワード版の帳票を希望される場合は、区政相談課 sodan-k@city.suginami.lg.jp までお知らせください。

5. 実施要領の内容についての質問の受付及び回答

(1) 受付方法

質問書(別記【様式2】)に質問内容を記載の上、E-mail、FAXにより、杉並区総務部区政相談課へ提出する。(「11. 担当課」を参照)

(2) 受付期間

令和2年11月27日(金)～令和2年12月8日(火)17時まで

(3) 回答方法

質問に対する回答は、令和2年12月15日(火)に杉並区公式ホームページ上で公開します。

6. 企画提案書等の提出

応募に際しては、応募申込書(別記様式1)を作成し期限までに郵送又は持参により提出してください。添付書類は、様式の内容を補足するなど必要に応じて添付してください。

(1) 提出書類

「提出書類一覧」**別紙2** **別紙2-2** を参照してください。

※企画提案書は**別紙3**を参照してください。

(2) 提出部数

(ア) 提出書類は、正本1部と副本8部をそれぞれ製本(ファイル等で綴じる。)し、提出する。応募書類用紙の規格は原則としてJIS規格A4判とします。

(イ) 副本については、添付した表紙を除き、事業者が特定できるような名称、ロゴマークは使用しないでください。

(3) 提出方法

持参又は郵送により、杉並区総務部区政相談課へ提出してください。(「11. 担当課」を参照)

※郵送(書留郵便に限る)の場合は、表面に「杉並区役所本庁舎案内業務応募書類在中」と朱書きしてください。

(4) 提出期限

令和2年12月22日(火) 17時必着

※持参、郵送を問いませんが、未着、遅延等の場合は、原因の如何を問わず、未提出として取り扱います。また、郵送により生じる事故については、区は一切責任を負いません。

7. 受託者候補者の選定手順

杉並区役所本庁舎案内業務受託者候補者選定委員会(以下、「委員会」という。)が、企画提案書等の提出された書類及びヒアリングの内容を審査し、本業務に最も適していると認められる参加事業者を選定します。選定は、以下の(1)評価基準ア、イの項目・内容に着目して行い、事業者概要等を勘案して委員会が総合的に判断します。

ただし、委員会で審査をした結果、応募事業者が一定の水準に満たない場合は、契約の相手方の候補者とはしないものとします。

(1) 評価基準

ア 経営状況等に対する評価基準

評価項目	評価の内容
経営状況	経営状況は良好か
賠償責任能力	賠償に対する責任能力があるか
業務実績	庁舎等案内業務、区民課窓口案内及び同種の業務についての実績があるか
労務管理状況	関連法令等を遵守し、従業員に対する適正な労務管理ができているか

イ 企画提案等に対する評価基準

評価項目	評価の内容
案内業務についての基本的考え方	・庁舎等案内業務、接客対応についての基本的考え方、取組姿勢が適切で、意欲があるか。 ・接客対応としての行動指針、制服等の考え方が適切か ・高齢者、障害者等への対応は適切か
案内業務の執行体制(実施内容・体制)	・総括責任者、業務管理者の配置は適切か、責務は明確か。 ・業務管理者及び従事者の資格、資質、適性、雇用形態にかかる工夫はあるか。 ・従事者数、ローテーションなど業務の執行体制は妥当か ・閑散期、繁忙期等の状況に応じた人員配置の工夫がされているか ・従業員の定着率を向上させる工夫やバックアップ体制等の方策はあるか
接遇について	・接遇に対する考え方や取組方 ・苦情に対する考え方や取組方 ・接遇に関する研修について
モニタリング	履行評価(モニタリング)に対する考え方、区への協力姿勢等は妥当か

従事者の教育訓練	・従事者の事前の教育訓練（計画・実施・評価）は適切か ・業務開始後の教育訓練・研修についての計画はあるか
安全管理	・従事者の安全管理体制（伝染性疾患等への対応、負担軽減への配慮等）が記載されているか
危機管理・クレーム対応	事故予防対策や事故・災害発生時等の対応、区民等からの苦情等への対応は適切か
情報セキュリティの取組	守秘義務等個人情報保護に関する取組姿勢は適切か
費用対効果	費用対効果等の観点からコスト算定は妥当か
提案全般及びプレゼンテーション	サービスレベルと実施体制、教育体制レベル、提案に対するアピールなど

(2) 審査方法

ア 第一次審査（書類審査）

提出された企画提案書等に対し、選定委員会で第一次審査を実施し、第一次審査通過者（第一次審査配点合計の6割以上を取得した事業者のうち上位3事業者程度を想定）を選定します。

イ 第一次審査の結果は、令和3年1月中旬に通知します。

ウ 第二次審査（企画提案についてのプレゼンテーション及びヒアリング審査）

第一次審査通過者に対し、選定会議が第二次審査を実施し、契約を締結する受託者候補者（一次審査・二次審査ともに6割以上を取得した事業者の中で最上位のもの）を選定します。

なお、二次審査においては、総括責任者又は業務管理者候補の方の出席をお願いします。

8. 参加事業者の失格

次のいずれかに該当する場合は失格とします。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合。
- (2) 参加資格を満たさなくなった場合。
- (3) 審査の公正性・公平性を害する行為があった場合。

特に選定委員会設置から区が意思決定するまでの間、プロポーザル参加者（参加予定者の関係者を含む。）が、選定委員及び本プロポーザルに関する区職員と故意に接触（書類の提出や要領に定められた質問等の正当な行為を除く。）することを禁じます。

- (4) 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合。
- (5) 前各号に定めるもののほか、提案にあたり著しく信義に反する行為があった場合。

9. 委託可能期間

選定結果に基づく委託可能期間は、区の実施するモニタリング（履行評価）の結果等により継続して事業の実施が妥当であると判断できる場合は、委託期間（1年度）を2回

まで更新できるものとします。

10. その他留意事項

- (1) 本件に参加する費用は、すべて参加事業者の負担とします。
- (2) 提出書類は、日本語を用いるものとし、やむを得ず外国語で記載するものについては、その日本語の訳文を付記又は添付してください。また、通貨は日本円とします。
- (3) 書類提出後の企画提案書等の修正又は変更は一切認めません。
- (4) 提出された企画提案書については返却しません。
- (5) 企画提案書等の著作権は提案者に帰属しますが、情報公開請求があった場合は、「杉並区情報公開条例」に基づき、提出書類等を公開することがあります。
- (6) 選定委員会で審査をした結果、一定の点数を満たす参加事業者がいなかった場合は、受託者候補者を選定しません。
- (7) 契約の締結にあつては、区指定の標準契約書を使用してください。
- (8) 本件は、令和3年度予算案が杉並区議会（第1回定例会）にて成立した場合に契約を締結することとします。

また、区では、庁舎案内用のA Iロボット導入に向けて、実証実験を行いました。来年度、A Iロボットを導入することとなった場合は、別途、協議を行った上で契約金額を決定しますので、予めご了承ください。

導入予定のA Iロボットについては、参考資料をご確認ください。

- (9) 当該業務は、杉並区公契約条例第2条第3号に規定する特定公契約に該当する契約になるため、条例の内容を十分に理解し、遵守してください。

※杉並区の業務委託契約における令和3年度労働報酬下限額は、1時間あたり単価1,083円とする予定ですので、この下限額を下回らないようにしてください。

11. 担当課（問い合わせ先）

杉並区総務部区政相談課 担当 正月（まさつき）

所在地：杉並区阿佐谷南1丁目15番1号

電話：03-3312-2111 内線 1125

F A X：03-3312-3531

Email：sodan-k@city.suginami.lg.jp