

橋本市窓口業務等アウトソーシング委託 プロポーザル実施要領

令和 8 年 7 月

橋本市 総務部 財政課

目次

1. 基本的事項.....	- 1 -
2. 業務の概要.....	- 1 -
3. 参加資格要件.....	- 3 -
4. プロポーザル実施スケジュール.....	- 5 -
5. プロポーザルの内容.....	- 5 -
6. 契約協議及び契約.....	- 11 -
7. 参加者の欠格に関する事項.....	- 11 -
8. その他.....	- 11 -

1. 基本的事項

橋本市窓口業務等アウトソーシング委託は、橋本市（以下「本市」という。）の市民課、税務課、総務課及び消防本部の窓口等業務等並びに橋本市庁舎（北別館及び旧市民会館含む）、教育文化会館、保健福祉センターの総合管理業務を一括して民間事業者に出スソーシングすることにより、スケールメリットを図りながら、民間事業者の有する専門的な技術又は経験に基づく窓口の混雑緩和、業務効率化、接遇の向上等に係る創意工夫を活用し、市民サービスの向上と行政事務の効率化を両立させることを目的に取り組むこととした。

2. 業務の概要

（1）業務名

橋本市窓口業務等アウトソーシング委託（以下「本業務」という。）

（2）対象業務

① 窓口等業務対象業務

- ア 市民課窓口・内部事務関連業務（市民課日直関連業務含む）
- イ 税務課窓口・内部事務関連業務
- ウ 総務課内部事務関連業務（公用車運行管理業務含む）
- エ 消防本部内部事務関連業務

② 庁舎等総合管理業務対象業務

- ア 庁舎清掃業務
- イ 庁舎警備業務
- ウ 庁舎日直業務
- エ 庁舎総合案内業務
- オ 庁舎環境衛生管理業務
- カ 庁舎自動扉保守点検業務
- キ 庁舎エレベーター保守点検業務
- ク 庁舎及び立体駐車場消防用設備点検業務
- ケ 旧市民会館清掃業務
- コ 教育文化会館清掃業務
- サ 保健福祉センター清掃業務
- シ 保健福祉センター警備業務
- ス 保健福祉センター総合案内業務
- セ 保健福祉センター特定建築物管理業務
- ソ 保健福祉センター建築設備管理業務
- タ 保健福祉センター自動扉保守点検業務
- チ 保健福祉センターエレベーター保守点検業務

ツ 保健福祉センター消防用設備点検・防火対象物定期点検業務

テ 保健福祉センター自家用電気工作物・非常用発電機設備保守点検業務

③ 市有バス運行管理業務

(3) 業務の内容

「橋本市窓口業務等アウトソーシング委託仕様書」「橋本市窓口業務等アウトソーシング委託（市有バス運行管理）仕様書」（以下、「仕様書」という。）のとおり。

(4) 提案方法

2.(2)①～③の対象業務について、すべての業務を一括して提案すること。

(5) 契約期間

契約締結日の翌日から令和12年3月31日まで

(6) 業務期間

ア 事前準備期間

受託者が雇用する従事職員に関するイニシャル研修（マニュアル作成・情報セキュリティ研修・接遇研修・業務に関する座学研修及び現場研修等）を含む事前準備期間は以下のとおりとする。※事前準備期間における費用は、受託者が負担するものとする。

① 市民課窓口・内部事務関連業務（市民課日直関連業務を除く）

② 市民課窓口・内部事務関連業務（市民課日直関連業務）

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

③ 税務課窓口・内部事務関連業務（確定申告及び市民税申告会場運営補助に関する業務・給与支払報告関係事務等）

契約締結日の翌日から令和9年12月31日まで

④ 税務課窓口・内部事務関連業務

（確定申告及び市民税申告会場運営補助に関する業務を除く）

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

⑤ 総務課内部事務関連業務（入札受付事務）

契約締結日の翌日から令和9年12月31日まで

⑥ 総務課内部事務関連業務（入札受付事務を除く）

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

⑦ 消防本部内部事務関連業務

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

イ 業務履行期間

① 市民課窓口・内部事務関連業務（市民課日直関連業務を除く）

② 市民課窓口・内部事務関連業務（市民課日直関連業務）

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（36か月）

- ③ 税務課窓口・内部事務関連業務（確定申告及び市民税申告会場運営補助に関する業務・給与支払報告関係事務等）

令和10年1月1日から令和10年3月31日まで

令和11年1月1日から令和11年3月31日まで

令和12年1月1日から令和12年3月31日まで（計9か月）

- ④ 税務課窓口・内部事務関連業務（確定申告及び市民税申告会場運営補助に関する業務を除く）

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（36か月）

- ⑤ 総務課内部事務関連業務（入札受付事務）

令和10年1月1日から令和10年3月31日まで

令和11年1月1日から令和11年3月31日まで

令和12年1月1日から令和12年3月31日まで（計9か月）

- ⑥ 総務課内部事務関連業務（入札受付事務を除く）

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（36か月）

- ⑦ 消防本部内部事務関連業務

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（36か月）

- （7） 提案上限金額（契約期間3年分の総額。消費税及び地方消費税を含む）

395,065,000円

※金額は契約額や予定額を示すものではなく、提案にあたっては上記金額を超えないことに留意すること。なお、限度額を超えた提案は無効とする。

※消費税は10%として計算する。契約期間中に消費税法（昭和63年法律第108号）等の改正が発生した場合は、相当額を加減して支払うこととする。

3. 参加資格要件

次の各号に掲げる要件の全てに該当する者は参加することができる。

- （1）本市の入札等に係る令和8年度有資格者名簿に登録されている者

なお、実施要領の公表時点において登録のない者が上記を満たすためには、次のアからウの要件を満たすものとする。

ア 営業について免許、許可又は登録を要するものにあつては、当該免許、許可又は登録を受けていること。

イ 令和8年4月1日時点で、引き続き2年以上その営業を行っていること。

ウ 国税及び市町村税を滞納していないこと。

- （2）地方自治法施行令第167条の4に該当しない者

- （3）橋本市建設工事等契約に係る入札参加資格停止基準（平成18年6月1日制定橋本市告示第271号）に基づく入札参加資格の停止または橋本市物品購入等契約に係る入札参加資格停止基準（平成26年5月29日制定橋本市告示第87号）

に基づく入札参加資格の停止の措置期間中でないこと。

- (4) 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）第 3 条又は第 8 条第 1 号に違反した場合、同法に基づく処分が明らかになった日から 3 箇月を経過している者
- (5) 近畿府県外において談合の容疑により会社の代表者、役員又は使用人が逮捕され、又は逮捕を経ないで公訴を提訴されたことが明らかになった場合、その日から 3 箇月を経過している者
- (6) 次のいずれにも該当しないこと。

ア 役員等（受注者が個人である場合にはその者を、受注者が法人である場合にはその役員またはその支店もしくは営業所等の代表者をいう。以下この号において同じ。）が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。以下この号において「暴力団対策法」という。）第 2 条第 6 号に規定する暴力団員（以下この号において「暴力団員」という。）であると認められること。

イ 暴力団（暴力団対策法第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。以下この号において同じ。）または暴力団員が経営に実質的に関与していると認められること。

ウ 役員等が自己、自社もしくは第 3 者の不正の利益を図る目的または第 3 者に損害を加える目的をもって、暴力団または暴力団員を利用するなどしたと認められること。

エ 役員等が、暴力団または暴力団員に対して資金等を供給し、または便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、もしくは関与していると認められること。

オ 役員等が暴力団または暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること。

- (7) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき更生手続開始の申立てがなされていない者（更生計画を認可された者は参加可）
- (8) 民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき再生手続開始の申立てがなされていない者（再生計画を認可された者は参加可）
- (9) 会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 87 号）第 64 条による改正前の商法（明治 32 年法律第 48 号）第 381 条第 1 項（会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第 107 条の規定によりなお従前の例によることとされる場合を含む。）の規定による会社の整理の開始を命じられていない者
- (10) 平成 28 年 4 月以降に、自治体において、下記業務のいずれか 3 つ以上の受託運用実績があり、この公告の日までに適正に契約を履行（契約満了）した実績を複数

有すること。この場合、現在履行中のものについても実績に含めて差支えないものとする。なお、労働者派遣契約は実績に含めない。

- ア 住民票発行等の住民関連窓口業務
- イ 市税関係の窓口業務
- ウ 公用車維持管理及び運行管理・庁舎管理関連の内部事務業務
- エ 庁舎等総合管理業務
- オ 消防本部内部事務業務
- カ 市有バス運行管理業務

(11) 個人情報の保護等に関して、次の認定等を受けていること。

プライバシーマーク、ISO/IEC27001 又は JIS Q27001 の認証を取得していること。

(12) 複数の事業者で構成されるグループで応募する場合は、上記（１）から（９）及び（11）は構成員のいずれもが要件を満たしていることとし、（10）は構成員全体として要件を満たしていること。なお、構成員の中から代表者を定めること。

4. プロポーザル実施スケジュール

プロポーザル選考スケジュールは下記のとおりとする。

項目	日程
（１）実施要領の交付	令和８年７月２８日（火）
（２）現場見学（希望者のみ）	令和８年７月２８日（火）～７月３１日（金）
（３）参加表明書受付期限	令和８年８月７日（金）午後５時まで
（４）質問書の受付期限	令和８年８月３日（月）午後５時まで
（５）質問書に対する回答	令和８年８月６日（木）（予定）
（６）企画提案書の受付期限	令和８年８月１０日（月）午後５時まで
（７）プレゼンテーション	令和８年８月１３日（木）午前開始（予定）
（８）候補者選定日	令和８年８月１９日（水）（予定）
（９）業務委託に係る協議	決定後、速やかに協議
（10）業務委託に係る契約	令和８年９月上旬（予定）

5. プロポーザルの内容

（１）実施要領の交付に関する事項

①交付方法

実施要領の交付は、橋本市ホームページ上で行う。

（実施要領及び各種申請書類は、橋本市ホームページからダウンロード可。）

<事務局>

橋本市役所 ２階 総務部財政課

住所（〒648-8588）和歌山県橋本市東家一丁目１番１号

電話番号 0736-33-3722

メールアドレス：zaisei@city.hashimoto.lg.jp

<市ホームページ>

URL:

<https://www.city.hashimoto.lg.jp/guide/somubu/zaisei/gyouseikaikaku/index.html>

②交付日

令和8年7月28日（火）

(2) 参加表明書に関する事項

①提出方法

- ・事務局に持参又は郵送（書留郵便に限る）するものとする。持参の場合、橋本市役所の閉庁日を除く、各日午前9時から午後5時までに提出すること。

②提出書類

- ・プロポーザル参加表明書（様式第1号）
- ・共同提案者構成調書（様式第2号）
※グループでの参加の場合
- ・会社概要書（様式第3号）
※グループの場合は構成員毎に作成し提出
- ・実績報告書（様式第4号）
※3. 参加資格要件（10）を確認
- ・暴力団員に該当しないことの誓約書及び同意書（様式第5号）
※グループの場合は構成員毎に作成し提出
- ・直近3年間の経営概要がわかる書類（財務諸表等）
※貸借対照表、損益計算書その他経営内容が明らかとなる資料
※連結決算を作成している場合は、連結貸借対照表、連結損益計算書を含む。
※グループの場合は構成員毎に作成し提出
- ・プライバシーマーク認証、ISO/IEC27001 又は JIS Q27001 の登録証の写し
※グループの場合は構成員毎に作成し提出
＜添付書類＞※参加資格要件において、本市の入札等に係る令和8年度有資格者名簿に登録の無い者のみ
- ・法人の現在事項全部証明書または履歴事項全部証明書（3月以内に交付されたもの）
※グループの場合は構成員毎に作成し提出（写し可）
- ・定款、寄付行為
※グループの場合は構成員毎に作成し提出（写し可）
- ・国税の納税証明書（その3の3）、及び市町村税の未納がないことの証明書
※グループの場合は構成員毎に作成し提出（写し可）

- ・印鑑証明書

※グループの場合は構成員毎に作成し提出（写し可）

③受付期間

令和8年7月28日（火）から

令和8年8月7日（金）午後5時まで

※郵送の場合、令和8年8月7日（金）必着。

④提出部数

原本1部、写し1部の計2部

（３）質問書の提出に関する事項

①提出方法

- ・企画提案書の作成・提出にあたり質疑等がある場合は、事務局あて電子メールで送信することとする。なお、電子メール以外での質問は受け付けない。

②質問書の様式

- ・電子メールの表題は「橋本市窓口業務等アウトソーシング委託プロポーザルに関する質問」とすること。（送信データの容量は10MB以内）
- ・必ず業者名、及び担当者の氏名、連絡先を記入すること。
- ・様式は自由とするが、質問に対応する実施要領や仕様書等の該当ページや番号を明記すること。

③受付期間

令和8年7月28日（火）から

令和8年8月3日（月）午後5時まで

（４）質問書に対する回答に関する事項

①回答方法

- ・事務局は、提出された質問事項について、橋本市ホームページ上に随時回答を公表する。
- ・質問に対する回答は、実施要領及び仕様書の追加または修正とみなす。

②回答期限（予定）

令和8年8月6日（木）

（５）対象施設見学会の実施（希望がある場合）

①施設見学申請

- ・参加表明をしようとする事業者で、対象施設（橋本市庁舎、橋本市保健福祉センター、橋本市教育文化会館、橋本市北別館、旧橋本市民会館）の見学を希望する事業者は、見学を希望する少なくとも前日までに事務局あて施設見学申請書（様式

第 8 号) により希望日等を明記し行うものとし、電子メール (zaisei@city.hashimoto.lg.jp) での申請とする。

なお、メールの件名は、「窓口業務等アウトソーシング委託 見学希望 (〇〇社)」とし、事務局あて電子メール送信後、電話で電子メールの到着確認をすること。

②申請受付期間 (電子メール)

令和 8 年 7 月 28 日 (火) から 7 月 31 日 (金) 午後 5 時まで (必着)

③電子メール送信確認による電話対応期間

開庁日の午前 9 時から正午まで及び午後 1 時から午後 5 時までとする。

④見学日時の連絡

申請確認後、本市より電子メールにて直接連絡する。

⑤見学会の留意点

見学については、事務局が指定する日時とし、施設の平常業務に支障のない範囲で、事務局職員が立ち会い、実施する。(※見学 令和 8 年 7 月 31 日 (金) まで) 見学参加については事業者 3 人以内とし、時間は 2 時間以内とする。見学中は事務局職員の指示に従うこと。また、執務状況や、貸館等の状況により当日見学できない範囲があることもあらかじめ了解しておくこと。

見学時、応募に関する質問や提案に関する発言は行わないこと。

(6) 企画提案書の提出に関する事項

①企画提案書の構成

企画提案書は、次に示す項目・内容の順に記載し、それぞれの内容の標題を明確に示すこと。

No.	項 目	内 容
1	基本姿勢	・本市の特性や本業務に対する理解及び分析と、それを踏まえた提案者のテーマやコンセプト ・業務の適正な執行及び市民サービスの向上の取組 ・サービス水準の設定及びその考え方 ・障がい者の雇用に関する取組 等
2	業務実施体制	・本業務開始後の業務体制 (具体的な業務別配置人数、責任者の配置人数、安定的な業務実施のためのバックアップ体制、繁忙期の対応等) ・従事者の採用及び安定雇用についての取組 ・労働関連法令の遵守及び従事者の労働環境に関する取組 ・人材育成に関する取組 等
3	リスクマネジメント	・個人情報保護に対する具体的な対策や取組

No.	項 目	内 容
		・ 情報セキュリティに関する事業者の能力及び従事者への指導方法 ・ 業務履行上のトラブルに対する対応方法 ・ 緊急時（災害時等）の体制 ・ 不測の事態発生時（倒産等）における業務の継続性を確保する具体的な取組 等
4	独自提案※	・ 仕様書に定める内容以外で、業務の効率化や市民サービスの向上につながる独自提案 等

※独自提案については、原則として見積書（様式第6号）で提出する見積金額の範囲内で実施するものとする。ただし、別に契約を締結するなど、金額を協議の上、実施が可能なものについては、その内容及び実施するために必要となる概算金額を明記すること。この場合、提案内容と概算金額を総合的に勘案し、実現性及びその効果を評価するものとする。

②提出方法

- ・ 参加表明書を提出した者のみが企画提案書を提出することができる。
- ・ 事務局に持参又は郵送（書留郵便に限る）するものとする。
持参の場合、橋本市役所の閉庁日を除く、各日午前9時から午後5時までに提出すること。
- ・ 期限までに提出されなかった場合、参加の意思がないものとして辞退とみなす。
- ・ 辞退をした場合であってもその後辞退したことによる不利益は生じない。

③提出書類

- ・ プロポーザル企画提案書（様式第6号）
- ・ 見積書（様式第7号）

④受付期間

令和8年8月6日（木）午前9時から8月10日（月）正午まで
※郵送の場合、令和8年8月10日（月）必着。

⑤提出部数

- ・ 上記の書類を順番にA4ファイルに綴じて、ファイルの表紙に参加事業者名を記載したもの6部（原本1部、写し5部）を提出すること。

⑥企画提案書作成上の留意事項

- ・ 用紙サイズは、A4版縦とし、横書きとすること。
- ・ 文字サイズは、11ポイント以上で作成し、ページ番号を記入すること。
- ・ 両面印刷で30ページ以内（表紙、目次はページ数に含めない）とすること。
なお、イメージ図などでA3版を挿入する際は2ページとみなす。
- ・ 提案内容は、すべて事業者自ら実現できる範囲内のものとし、具体的に記載する

こと。

(7) 候補者の選定に関する事項

①審査委員会

- ・優先交渉権者の選定は、橋本市窓口等アウトソーシング業務プロポーザル審査委員会（以下、「審査委員会」という。）が行う。

②選定方法

- ・審査委員会は、企画提案書提出者を対象に企画提案書及びプレゼンテーションに基づき、審査基準（別表１）のとおり採点を行い、最低評価点（120点）を上回る者の中から評価点の高い者から順に、最優秀提案者１者、次点提案者１者を選定する。なお、同点の場合は、審査基準の評価項目「提案価格」の得点の高い者を最優秀提案者とする。ただし企画提案書提出者が１者の場合は最優秀提案者１者のみの選定となる。
- ・参加申込者が３者以上の場合、第１次審査（書類審査）を実施する。
 - ア 第１次審査は事務局で書類審査を行い、審査委員会において承認のうえ、第１次審査通過団体を選定する。
 - イ 第１次審査通過団体は、概ね３者を選定する。ただし、同等評価の提出者が３者を超えて存在する場合はこの限りではない。
 - ウ 第１次審査の結果の連絡は、令和８年８月１０日（月）以降、プレゼンテーション開催日までに参加表明書に記載されたメールアドレスに電子メールで通知する。

③プレゼンテーション

- ・事務局は、電子メールにてプレゼンテーションの参加時刻・場所等詳細を通知する。
- ・審査委員会は、事前に提出した企画提案書に基づき、下記のとおりプレゼンテーションを実施する。

	留意事項
開催日及び場所	令和８年８月１３日（木）午前開始（予定） なお、場所は、橋本市役所内会議室を予定
時間	６０分以内
内容	提出した企画提案書の概要説明（３０分以内） 企画提案書に対する質疑応答（約３０分）
出席者	３名以内
出席者の条件	優先交渉権者となった場合に、本業務の責任者及び担当者となる予定の者を必ず含むこと。

使用機器等	概要説明にスライド、パワーポイント等使用する場合は、事前に報告するとともに、使用するパソコン、プロジェクター等の機器は各参加者で用意し、当日持参すること。なお、スクリーンは本市で用意する。
-------	--

<辞退する場合>

- ・プレゼンテーションの実施までに参加者の都合により辞退する場合には、書面により（任意様式）記名押印の上、事務局へ持参又は郵送することとする。
- ・ただし、辞退した場合であっても、その後辞退したことによる不利益は生じない。

④審査結果の通知

- ・選考結果は採否に関わらず、令和8年8月19日（水）以降に文書で通知する。なお、審査結果は、最優秀提案者（優先交渉権者）の企業名及び採点結果、次点者の採点結果を、令和8年8月19日（水）以降に橋本市ホームページに掲載する。

6. 契約協議及び契約

本市は、選定で最優秀提案者となった者と業務内容及び委託金額について協議し、協議が整った場合は、その協議内容に基づき本業務の随意契約を行う。

ただし、最優秀提案者と協議が整わない等の理由で契約が不調となった場合は、評価により順位付けられた上位の者から交渉権者として協議を行う。

7. 参加者の欠格に関する事項

- ・参加者は、以下のいずれかの事項に該当した場合は、失格又は無効とする。
 - （1）提出期限を過ぎて提出書類が提出された場合
 - （2）提出書類に虚偽の記載があった場合
 - （3）提出書類に不備がある場合（軽微な場合を除く）
 - （4）審査の公平性に影響を与える行為があった場合
 - （5）実施要領に違反すると認められる場合
 - （6）その他、指示した事項に違反した場合

8. その他

- ・本プロポーザル選考に参加する費用は、全て参加者の負担とする。
- ・企画提案書等の提出後の修正等は認めない。ただし、明らかな誤りに基づく変更又は修正についてはこの限りではない。
- ・本市が本プロポーザル選考に関する報告、公表等のために必要な場合は、参加者の承諾を得ずに企画提案書等の内容が無償で利用できるものとする。
- ・企画提案書等は返却しない。なお、提出された書類は選定以外の用途には使用しない。

- ・ 企画提案書等は原則として公開しない。ただし、本プロポーザル選考に係る情報公開請求があった場合は、企画提案書等を公開する場合がある。
- ・ 提出書類の内容に含まれる著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他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事業手法、維持管理手法等を用いた結果生じた事象に係る責任は、すべて参加者が負う。
- ・ 本プロポーザルに対し、2以上の提案はできないものとする。
- ・ 見積金額は契約金額を保証するものでなく、本業務に係る費用の見込み額とする。
- ・ 本プロポーザルは、本業務に対する優れた考え方を有する提案者を選定するものであり、企画提案書の提案内容が事業内容にそのまま採用されるものではない。

別表1 審査基準

区分	項目	評価内容	配点
業務内容	基本姿勢	・本市の特性や本業務に対する理解及び分析と、それを踏まえた提案者のテーマやコンセプト ・業務の適正な執行及び市民サービスの向上の取組 ・サービス水準の設定及びその考え方 ・障がい者の雇用に関する取組 等	30
	業務実施体制	・本業務開始後の業務体制（具体的な業務別配置人数、責任者の配置人数、安定的な業務実施のためのバックアップ体制、繁忙期の対応等） ・従事者の採用及び安定雇用についての取組 ・労働関連法令の遵守及び従事者の労働環境に関する取組 ・人材育成に関する取組 等	30
	リスクマネジメント	・個人情報保護に対する具体的な対策や取組 ・情報セキュリティに関する事業者の能力及び従事者への指導方法 ・業務履行上のトラブルに対する対応方法 ・緊急時（災害時等）の体制 ・不測の事態発生時（倒産等）における業務の継続性を確保する具体的な取組 等	30
	独自提案	・仕様書に定める内容以外で、業務の効率化や市民サービスの向上につながる独自提案 等	10
実績	業務受託運用実績	・他の自治体での受託運用実績	50
価格	提案価格	・業務内容に見合った適正な提案価格 ※見積金額の最も安価な者を満点、次に安価な者を40点、以下順位が1つ下がるごとに5点減点する。	50
合計			200