

総合案内・おくやみ窓口運営業務 提案説明書

この提案説明書は、「総合案内・おくやみ窓口運営業務」の委託の相手方を選定するための公募型企画競争に関して、必要な事項を定めることを目的とする。

1 業務名

総合案内・おくやみ窓口運営業務

2 業務の目的

区役所庁舎の入口付近に設置する総合案内カウンターにおいて、来庁者への庁舎内の案内のほか、必要な手続きや担当窓口の案内を行う「総合案内」を運営するとともに、区役所庁舎内に設置する専用ブースにおいて、亡くなった方に関する必要な手続きや書類、担当窓口の案内を行う「おくやみ窓口」を運営することで、区役所を訪れた方々が、目的とする手続きや相談を迷わず円滑に進めることができるよう支援する。

3 業務内容

別紙「業務仕様書」のとおり

ただし、仕様書の内容は現時点での予定であり、今後、提案内容や協議により変更する可能性がある。

4 契約期間

契約締結日から令和 10 年 6 月 30 日（金）まで

※ 総合案内及びおくやみ窓口の運営開始日は令和 7 年 7 月 1 日（火）とし、契約締結日から令和 7 年 6 月 30 日（月）までは準備・調整期間とする。

5 予算規模

月額 7,408,594 円（消費税及び地方消費税を含む）を上限とする。

※ 上記は規模を示すものであり、契約は別途設定する予定価格の範囲内で行う。

6 参加資格

応募者は、次の各号に掲げる条件を全て満たすものとする。グループ等で参加する場合には、原則として、契約の相手方となるグループ等の代表者及び他の構成員（以下「協力者」という。）全てが以下の要件を満たす必要がある。

(1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 に規定する事項に該当

しない者であること。

- (2) 令和4～7年度札幌市競争入札参加資格者名簿（物品・役務）に登録されている者であること。
- (3) 事業協同組合等の組合と当該組合員とが同時に参加していないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）による更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）による再生手続開始の申立てがなされている者（手続開始決定後の者は除く。）等経営状況が著しく不健全な者でないこと。
- (5) 札幌市競争入札参加停止等措置要領（平成14年4月26日財政局理事決裁）に基づく参加停止の措置を受けていないこと。
- (6) 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成25年条例第6号）第2条第2号に規定する暴力団員又は同条例第7条に規定する暴力団関係事業者でないこと。
- (7) 札幌市内に本店若しくは支店等の所在地を有していること。

7 企画提案を求める項目

- (1) 類似業務実績について
- (2) 業務スケジュールについて
- (3) 企画提案内容について

ア 人員体制

病気や怪我、交通事故などの予期せぬトラブルへの対応を含め、案内員のシフト体制について提案すること。また、業務上の予期せぬトラブルに対処するための体制について提案すること。

イ 業務資料の作成・更新

契約締結日から令和7年6月30日（月）までの準備・調整期間も含め、実務上必要となる業務処理の手順や方法等を、業務資料としてどのようにまとめ、作成・更新していくのか提案すること。

ウ 効果的な運営及び市民サービスの向上

総合案内及びおくやみ窓口について、過去の類似業務実績や他都市の事例、社会情勢などを踏まえ、どのように効果的に運営することができるか、また、どのように市民サービスの向上を図るか提案すること。

エ 案内員の業務遂行能力及びサービスの維持向上

案内員の業務遂行能力及びサービス規律を維持向上するための方法について提案すること。また、案内員の業務遂行能力の向上を達成するための研修等の手段・方法について提案すること。

オ 秘密保持及び個人情報保護の取組

本業務の履行に当たり、案内員等が知り得た情報を外部へ漏えいしないための取組について提案すること。

カ 独自提案

本業務を実施するに当たって、提案者が必要又は効果的と考える項目があれば提案すること。

8 企画提案に関するスケジュール

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| (1) 公募開始 | 令和7年2月17日（月） |
| (2) 質問書提出期限 | 令和7年2月26日（水）17時00分 |
| (3) 参加意向申出書提出期限 | 令和7年3月5日（水）17時00分 |
| (4) 企画提案書等提出期限 | 令和7年3月14日（金）17時00分 |
| (5) プレゼンテーション審査 | 令和7年3月25日（火）予定 |
| | ※ 詳細は参加意向申出書提出者に別途通知する。 |
| (6) 結果通知 | 令和7年3月26日（水）以降 |
| (7) 契約締結予定日 | 契約候補者決定後、札幌市の指定する日 |

9 参加意向申出書の提出

- (1) 提出書類
参加意向申出書（様式1）…1部
- (2) 提出期限
令和7年3月5日（水）17時00分【必着】
- (3) 提出方法
下記「18 応募・問い合わせ先」宛て郵送又は持参
※ 郵送の場合は、前日まで必着とし、送付後に電話にて到達を確認すること。
※ 持参する場合は、平日の9時00分～17時00分に持参すること。

10 企画提案書等の提出

- (1) 提出書類
以下のア～キの構成で一式とし、9部提出すること。なお、提出に当たり、特別な製本、折込等はしないこと。
ア 表紙《A4判、片面印刷、1枚》
「総合案内・おくやみ窓口運營業務」と記載し、社名も併せて記載すること。
イ 類似業務等実績一覧（様式2）《A4判、片面印刷、必要枚数》

本業務に生かすことができると考える類似業務の実績について、差し支えない範囲で極力具体的に記載すること。なお、これまでの実績で特筆すべきものがあれば、企画提案書に詳細に記載しても良いが、その場合も企画提案書の枚数の追加は認めない。

ウ 業務スケジュール（様式不問）《A 4 判、片面印刷、1 枚》

契約締結日から令和 7 年 6 月 30 日（月）までの準備・調整期間も含め、人材募集、研修、資料作成、業務報告、委託者との打合せなどに関する業務全般のスケジュールを記載すること。

エ 業務体制の概要及び実施方法（様式 3）《A 4 判、片面印刷、1 枚》

オ 業務従事者一覧（様式 4）《A 4 判、片面印刷、必要枚数》

- (7) 本業務を受託する場合に、実務に携わる者を記載すること（案内員など今後雇用予定の人員については、「その他案内員〇名雇用予定」などと記載すること）。
- (4) 委託の相手方として選定された場合、業務を進めるに当たって他の会社（者）の協力が予定されている場合についても記載すること。
- (7) 本業務について全般的かつ総合的な役割を担う総括責任者を明記すること。
- (1) 履行期間中、委託者との打ち合わせ等の際に常に参加するなど、委託者との窓口となる実務従事者の氏名の後ろに「〇」を付けること。

カ 企画提案書（様式不問）《A 4 判横、片面印刷、12 枚以内》

- (7) 上記「2 業務の目的」「3 業務内容」及び「7 企画提案を求める項目」、並びに下記「11 企画提案の審査」を踏まえ、企画提案は、具体性をもって簡潔かつ明瞭に記載すること。
- (4) 独自提案部分については、識別できるよう明示すること。

キ 積算書（様式不問）《A 4 判、片面印刷、1 枚》

- (7) 各業務の積算根拠が分かるように作成すること（「一式」などで括る記載は極力避けること）。
- (4) 上記「5 予算規模」の額を超える場合は失格とする。
- (7) 月額のほか、年額及び総額も記載すること。
- (1) 本積算額は、企画提案が選定された者との契約額を確約するものではない。

(2) 提出期限

令和 7 年 3 月 14 日（金）17 時 00 分【必着】

(3) 提出方法

下記「18 応募・問い合わせ先」宛て郵送又は持参

※ 郵送の場合は、前日まで必着とし、送付後に電話にて到達を確認すること。

※ 持参する場合は、平日の 9 時 00 分～17 時 00 分に持参すること。

※ 下記「11 企画提案の審査」における画像又は映像の使用希望がある場合についても、上記提出期限までに提出すること。

(4) 質問について

質問書（様式5）により、下記「18 応募・問い合わせ先」宛てFAX又は電子メールにて提出すること。なお、電話や窓口での質問は受け付けないこととする。

質問の受付期限は、令和7年2月26日（水）17時00分とする。

質問書への回答については随時行うとともに、質問者名を伏せてホームページに掲載する。

11 企画提案の審査

(1) プレゼンテーション審査

審査は、「総合案内・おくやみ窓口運營業務企画競争実施委員会」（以下「委員会」という。）において、企画提案書及び次に掲げるプレゼンテーションの内容を総合的に評価した上で行う。

プレゼンテーションは、令和7年3月25日（火）を予定しており、詳細については、参加意向申出書を提出した者に別途通知する。

プレゼンテーション出席者は、総括責任者を含む3名以内とする（オンラインでの参加は認めない）。また、持ち時間は25分（説明15分、質疑10分）程度とし、本市の指示した時刻から順次個別に行う。

プレゼンテーションは、提出した企画提案書等に基づき行うこととし、当日の資料追加は認めない。

当日、画像又は映像による説明希望がある場合は事前に申し出ること（パソコンは提案者が用意すること）。その場合、投影する画像等のデータを企画提案書と併せて事前に提出すること。

ただし、公平性を確保するため、画像又は映像の使用は、書面では表現しきれない企画提案書の内容を説明する場合に限ることとする。そのため、企画提案書に記載のない追加の提案や事前に収録したプレゼンテーションの映像等を投影する目的での使用は認めない。

(2) 審査方法

審査は、別添に示す審査項目による総合点数方式とし、出席した委員会委員の評価の合計点数が高い順に契約候補者とする。なお、総合得点満点の6割を最低基準点と定め、最低基準点に満たない場合は、契約候補者としない。

審査の結果、委員会委員の評価の合計が同点の企画提案があるときは、審査項目のうち、「2(3)効果的な運営及び市民サービスの向上」の評価点が最も高いものを選定する。それでもなお同点の場合は委員会の協議により選定するものとする。

また、応募者が多数の場合は、提出された企画提案書等に基づき事前審査を行い、企画提案者を3者程度まで絞った上でプレゼンテーション審査を行う。

12 契約候補者及び契約

委員会における審査の結果、最低基準点以上の得点を得た事業者等の中から、最上位1者を契約候補者として選定する。また、提案者が1者であっても、最低基準点を超えたときは、契約候補者として選定する。

審査の結果は、選定した事業者等には決定通知を、落選した事業者等には落選通知を送付する。

(1) 通知日

令和7年3月26日（水）以降

(2) 対象業務の委託

ア 委員会で選定された契約候補者は、札幌市と委託契約に係る詳細を協議する。この協議の結果、企画提案の一部を変更する場合がある。

イ 協議が整い次第、札幌市契約規則（平成4年規則第9号）等の関係規程に基づき、随意契約の方法により契約を締結する。

ウ 協議が整わない場合や、選定した契約候補者が委託契約を辞退した場合は、企画提案の審査で次点の評価を受けた事業者を選定する。ただし、次点の評価を受けた事業者が最低基準点に満たない場合は選定しない。

(3) 選定結果に係る疑義の申立て

ア 評価対象者は、自らの評価に疑義があるときは、選定結果の通知を受けた日の翌日から起算して3日（札幌市の休日を定める条例（平成2年条例第23号）に規定する休日を除く。以下同じ。）以内に、自らの評価について書面により疑義の申立てを行うことができる。ただし、持参により提出するものとし、送付や電送によるものは受け付けない。

イ 疑義の申立てに対する回答は、申立てのあった日の翌日から起算して5日（休日を除く。）以内に、書面により回答する。

13 参加資格の喪失

参加資格を有することについての確認を受けた者が、評価が確定するまで（契約候補者については契約を締結するまで）の間に、次のいずれかに該当する場合は、評価をせず、又は契約候補者としての選定を取り消すものとし、その旨通知する。

(1) 参加資格を満たしていないことが判明し、又は満たさないこととなったとき

(2) 書類に虚偽の記載をしたことが判明したとき

- (3) 不正な利益を図る目的で委員会委員と接触し、又は利害関係を有することとなったとき

14 参加資格等についての申立て

- (1) 参加資格を満たさない又は満たさないこととなった等の通知を受けた者は、通知を受けた日の翌日から起算して10日以内にその理由等について書面により求めることができる。ただし、持参により提出するものとし、送付や電送によるものは受け付けない。
- (2) 疑義の申立てに対する回答は、申立てのあった日の翌日から起算して5日（休日を除く。）以内に、書面により回答する。

15 失格事項

次のいずれかに該当した者は失格とする。

- (1) 提出書類の提出期間、提出場所、提出方法、記載方法等が、本提案説明書及び各様式の留意事項に適合しなかった者
- (2) 審査の公平性を害する行為を行った者
- (3) その他、本提案説明書等に定める手続、方法等を遵守しない者

16 著作権等に関する事項

- (1) 企画案の著作権は、各提案者に帰属する。
- (2) 札幌市が本企画競争の実施に必要と認めるときは、企画案を札幌市が利用（必要な改変を含む。）をすることを許諾するものとする。この場合、札幌市は、あらかじめ提案者に通知するものとする。
- (3) 企画提案者は、札幌市に対し、提案者が企画案を創作したこと及び第三者の著作権、著作者人格権、特許権、商標権を含むいかなる知的財産権を侵害するものではないことを保証するものとする。
- (4) 企画案の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、提案者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ札幌市に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。
- (5) 提出された企画案その他本企画競争の実施に伴い提出された書類について、札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号）に基づき公開請求があったときは、同条例の定めにより公開する場合がある。

17 その他留意事項

- (1) 企画提案に係る一切の費用は提案者の負担とする。

- (2) 提出期限後の提出、差替え、変更、再提出及び追加は認めない。
- (3) 提出書類等は返却しない。
- (4) 契約候補者は、その後の委託業務の遂行に必要な場合、提出書類等を札幌市が利用することを許諾することとする（複製及び必要な改変を含む。）。
- (5) 札幌市が提供した資料は、札幌市の了解なく公表、使用することができない。

18 応募・問い合わせ先

〒060-8611 札幌市中央区北 1 条西 2 丁目（札幌市役所本庁舎 13 階）

札幌市市民文化局地域振興部区政課 担当：中川・廣瀬

電話：011-211-2252 F A X：011-218-5156

メールアドレス：kusei@city.sapporo.jp