

令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託 契約候補者選定に係るプロポーザル 参加要領

1 目的・趣旨

本市では、少子高齢化や人口減少、特に生産年齢人口の減少といった社会情勢の変化が急速に進む中、限られた人的資源で多様化する市民ニーズや行政課題に的確に対応し、必要な行政サービスを将来にわたって提供し続けることが喫緊の課題となっている。このような状況では、職員が本来注力すべき業務に専念できる環境を整備し、「沼津市 DX 推進計画」に掲げられた市民サービスのデジタル変革を実現することが急務であり、そのためには、業務の見える化による現状把握に加え、デジタル技術やアウトソーシング等を活用した業務の効率化・簡素化が不可欠となる。

本業務は、窓口業務の現状把握と可視化により、デジタル技術で解決すべき課題を抽出し、住民と行政の接点（対面窓口やオンライン申請等）の業務プロセスをサービスデザインの観点から抜本的に見直すとともに、本市のフロントヤード及びバックヤード業務の対応方針について改善提案することを目的とする。

事業実施に当たり、本市の既存業務フローを分析し、市民・職員双方の利便性を高めるといった高い専門性と柔軟な企画力が不可欠になることから、専門事業者に委託する。

業務の実施に当たっては、十分な経験とノウハウ、客観的かつ専門的な情報収集分析、及び調査結果の取りまとめに関する高度な専門性が求められるとともに、新たな視点や社会資源の活用の提案とその検討を行う積極性が求められるため、プロポーザル方式（※）により契約候補者を選定する。

この要領は「令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託契約候補者選定に係るプロポーザル」の実施及び参加方法について、必要な事項を定めるものである。

※もっとも優れた提案をした者を本要領に従い契約候補者として選定し、契約候補者の提案内容を踏まえた仕様書を別途調製の上、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号による随意契約を締結するものである。

2 契約の概要

- | | |
|----------|---|
| (1) 業務名 | 令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託 |
| (2) 業務内容 | 別紙「令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託公募仕様書」
のとおり |
| (3) 履行期間 | 契約締結日から令和9年3月31日まで |
| (4) 契約金額 | 提案限度額 8,998,000円（消費税及び地方消費税を含む） |

3 問い合わせ・書類提出先

沼津市政策推進部 ICT推進課(〒410-8601 沼津市御幸町16番1号 沼津市役所内)
担当：切池、増田 電話：055-934-2544 E-mail：infosys@city.numazu.lg.jp

4 参加資格要件

次の（1）から（7）のいずれかに該当する者は、本プロポーザルに参加する資格を有しない。なお、契約候補者の決定後契約締結までの間に該当した場合は、契約候補者の決定を取り消すことがある。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当する者
- (2) 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る者（更生開始の決定を受けている者を除く。）又は民事再生法（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る者（再生手続開始の決定を受けている者を除く。）
- (3) 沼津市暴力団排除条例（平成24年条例第22号）第2条第1号に規定する暴力団、同条第2号に規定する暴力団員等又はこれらと密接な関係を有する者
- (4) 沼津市工事請負契約等に係る入札参加停止等措置要綱に基づく入札参加停止措置を受けている者
- (5) 国税及び沼津市税の滞納がある者
- (6) 令和2年度以降、国及び地方公共団体が発注する同種業務の受託実績を有しない者
- (7) 前各号に掲げるもののほか、市長が適当でないと認める者

なお、2つ以上の事業者が共同事業者を結成して参加する場合は、構成員が個々に上記（1）～（7）に該当せず、かつ以下の要件を満たす者が本プロポーザルに参加する資格を有する。

- ① 構成員は、共同事業者の代表者となる事業者を決め、代表者は、全体の意思決定、管理運営等に全ての責任を持つこと。なお、代表者は、業務の遂行に責任を持つことのできる事業者とすること。
- ② 参加申請以後における、代表者及び構成員の変更は原則として認めない。
- ③ 代表者とならない構成員にあっては、代表者に代表権を委任する旨が記載されている委任状を提出すること。
- ④ 参加申請時に共同事業者の協定書の写しを併せて提出すること。なお、協定書には、構成員の役割分担が詳細かつ明確に記載されていること。
- ⑤ 各構成員は、複数の共同事業者の構成員となることはできない。

5 契約候補者選定スケジュール

No	内容	期間
1	募集開始	令和8年2月3日（火）ホームページに掲載
2	質問受付	令和8年2月10日（火）17時までに電子メールで通知
3	質問回答	令和8年2月13日（金）17時までにホームページに掲載
4	プロポーザル参加申込	令和8年2月17日（火）17時必着
5	プロポーザル参加承認の通知	令和8年2月18日（水） 15時までに電子メールで通知
6	企画提案書等の提出	参加承認日から令和8年3月5日（木）17時必着
7	第一次選考	令和8年3月6日（金）（書類選考：非公開）
8	第一次選考結果及び第 二次選考当日案内通知	令和8年3月10日（火） 17時までに電子メールで通知
9	第二次選考	令和8年3月23日（月）（プレゼンテーション及びヒア リング：非公開）
10	選定結果の通知	令和8年3月27日（金）予定
11	契約締結	令和8年4月1日（水）予定

6 質問受付・回答

（1）質問方法

本業務委託の内容等についての質問は、質問受付期間中に、電子メール（様式任意）により提出する。会社名、担当者名、電子メールアドレス、電話番号を併記すること。質問提出先は「3 問い合わせ・書類提出先」のとおり。

質問の際には、送付件名に「【質問】令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託契約候補者選定に係るプロポーザルについて」と明記すること。

なお、プロポーザル実施手順等についての質問は隨時電話等で受け付ける。

（2）回答方法

業務の内容等に関する質問については、質問者匿名にて沼津市ホームページ上で回答を掲載する。

7 プロポーザルへの参加申込

以下の書類をプロポーザル参加申込の期間中に「3 問い合わせ・書類提出先」へ提出（郵送可）すること。ただし、沼津市入札参加資格者名簿に登録されている事業者は、No. 4～9の提出を不要とし、共同事業者を結成した場合は、No. 1～9に加えて、No. 10及びNo. 11を提出すること。

なお、参加申込後、参加を取りやめる場合は企画提案書等の提出期限までに参加辞退届（様式3）を提出すること。辞退しても今後不利な扱いを受けることはない。

No	書類名	部数	備考
1	参加申込書（様式1）	1部	
2	同種業務実績表（様式2）	1部	記載した業務のうち一つは内容が確認できる資料（契約書・仕様書等の写し）を添付。
3	会社概要	1部	様式は任意だが1種類とする。 パンフレット等でも可。
4	暴力団又は暴力団員等でないこと等に関する表明・確約書（様式4）	1部	
5	登記簿謄本等 <法人登記をしている事業者> 履歴事項全部証明書 <個人事業者> 代表者身分証明書	1部	申込日から3か月以内に発行されたもの。
6	財務諸表 <法人登記をしている事業者> 貸借対照表 損益計算書 株主資本等変動計算書 <個人事業者> 青色申告書又は確定申告書	1部	直近事業年度のもの。
7	沼津市納税証明書 <法人登記をしている事業者> 法人市民税納税証明書 （最新事業年度のもの） <個人事業者> 市県民税納税証明書 （最新のもの） <法人・個人 共通> 固定資産税納税証明書 （最新のもの）	各1部	課税があるものについて提出。 沼津市内に本社又は営業所のない事業者は提出不要。 申込日から3か月以内に発行されたもの。
8	国税納税証明書 （「法人税」及び「消費税及び地方消費税」について） <法人登記をしている事業者> 「その3」又は「その3の3」 <個人事業者> 「その3」又は「その3の2」	1部	申込日から3か月以内に発行されたもの。

No	書類名	部数	備考
9	使用印鑑届兼委任状（様式5）	1部	参加申込から請求まで使用する印鑑を押印。 社印（角印）は任意だが、代表者印（丸印）の押印は必須とする。 参加申込から請求までを、本社ではなく支店や営業所に委任する場合は、「営業所等に事務を委任する場合」の記入を必須とする。
10	共同事業者協定書（様式自由）	1部	共同事業者を結成した場合必須。
11	代表者への代表権委任状（様式自由）	1部	

※なお、No. 5, 6、7、8、10については、写しの提出を可とする。

8 プロポーザルへの参加承認の通知

参加申込書類の確認後、プロポーザル参加の認否を電子メールにて通知する。

なお、申込書類を提出したにもかかわらずプロポーザル参加承認の通知期限までに認否の連絡がない場合は、通知期限日の17時までに「3 問い合わせ・書類提出先」へ電話で問い合わせること。また、参加不承認の場合は、市にその理由の説明を求めることができる。

9 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

以下の書類を企画提案書等の提出期間中に「3 問い合わせ・書類提出先」へPDFデータにて提出する。

- ① 企画提案書提出届（様式6）
- ② 企画提案書（様式自由）
- ③ 工程表（様式7）
- ④ 実施体制調書（様式8）
- ⑤ 見積書（様式自由、押印不要）

(2) 企画提案書等の規格

企画提案書等の提出書類は以下の点に注意し作成すること。

- ① 「(1) 提出書類」のうち、②～⑤については、すべて自社名を入れず（入っている場合は受け付けない）、参加承認通知に記載した各参加者へ割り振ったアルファベットを各書類の1ページ目の右上に挿入すること。
- ② 「(1) 提出書類」は、PDFデータで選定委員が確認することを前提としたサイズとすること。

(3) その他、注意事項

- ① 企画提案書は工程表、実施体制調書、見積書を除き10ページ以内で作成すること。

- ② 見やすいもの、わかりやすいものとすること。特に実施方法は、具体的に説明し、手順等を簡単なフロー等で示すこと。
- ③ 本要領に示す業務委託の目的・趣旨を達成するため、提案限度額の範囲でできる限りの提案をすること。また、本件の契約候補者選定においてプロポーザルを採用する点に鑑み、業務概要に示す本市の要求事項にとらわれず、参加事業者の専門性を生かした指摘や提案に努めること。
- ④ 見積書は、提案する実施項目の費用が分かるように内訳を記載すること。
- ⑤ 提出書類に不備がある場合は、訂正を求めることがある。その場合、提出期限までに訂正がなければ失格とする。なお、提案内容については、提出後の修正や追加は一切認めない。

10 提案する内容

別紙「令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託公募仕様書」の「4 業務内容」に示す部分について、提案を行うこと。

11 選考方法等

(1) 第一次選考（書類選考：非公開）

①選考方法

- (ア) 応募者から提出された参加申込書等をもとに参加資格を確認する。
- (イ) 応募者が5者を超えた場合、応募者が提出した参加申込書等について以下のとおり書類選考を実施し、点数の高い5者を第二次選考に参加できる者として選定する。

評価項目	評価基準	配点
事業実績	・ 同種業務の実績は十分なものか。	10
実施体制	・ 事業を円滑に進められる実施体制となっているか。	5
企画提案書	・ 見やすくわかりやすい資料となっているか。	5

(ウ) 応募者が5者に満たない場合でも、本プロポーザルは成立するものとする。

②第一次選考の結果

第一次選考の結果は、令和8年3月10日（火）を期限とし、参加申込者に電子メールにて通知する。

③その他

提出書類は、第一次選考を行う作業に必要な範囲において、複製を作成することがある。また、提出された参加申込書等は返却しない。

(2) 第二次選考（プレゼンテーション及びヒアリング：非公開）

提出された企画提案書等に基づき、次のとおり実施する。

①開催日：令和8年3月23日（月）

※第一次選考結果の通知で時間と場所は指定する。

②場 所：沼津市役所内会議室（予定）

③実施方法

- (ア) プレゼンテーション（15分以内）及びヒアリング（5分程度）を実施する。
- (イ) 説明資料は、提出された企画提案書に基づき行うものとし、追加提案や追加資料の提出は認めない。
- (ウ) プレゼンテーションにスライドを使用する場合は、参加申込の際に申し出ること。
また、パソコンは各自で用意すること。なお、大型モニターとHDMIケーブルは市で用意する。
なお、プレゼンテーションの際には、自社名を明かしてはならない。
- (エ) 受託者になった場合の、本業務の責任者となる予定の者を出席させること。
また、プレゼンテーションに参加する人数は3名以内とすること。

④選考方法

- (ア) 企画提案書等提出書類及びプレゼンテーションの内容を基に、「令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託契約候補者選定委員会」において総合的に評価を行い、得点の総計が最も高い提案をした者を契約候補者として選定する。ただし、各選定委員の評価点を合計し、選定委員数で除した平均点が60点を超える者がいなかった場合は、契約候補者を選定しない。
なお、得点の総計が最も高い提案をした者が2者以上いる場合には、別表「評価項目」のうち、「(1) 企画提案力」に係る評価点の合計が高い者を選定する。それでもなお同点の者がいる場合は、くじ引きにて契約候補者を決定する。該当者がくじ引き会場にいない場合は、その者に代わり本プロポーザルに関係のない市職員がくじを引き契約候補者を決定するものとする。
- (イ) 評価項目
別表「評価項目」のとおり。
- (ウ) その他
その他、不測の事態が生じた場合は、選定委員会の判断により協議の上決定する。

12 選考結果の通知

契約候補者選定後、速やかに市ホームページ上にて結果を公表する。なお、参加者自身の評価については、契約締結後、市にその理由の説明を求めることができる。

13 参加者の失格

次のいずれかに該当する場合には、失格とする。

- (1) 企画提案書等の提出期間中に提出しなかったとき
- (2) 見積額が「2 契約の概要」に記載の提案限度額を超えてる場合
- (3) 「4 参加資格要件」の各号のいずれかに該当したとき
- (4) 提出書類に虚偽の記載をしたことが判明したとき
- (5) 選定結果に影響を与えるような不誠実な行為があったと市長が認めたとき

- (6) プレゼンテーションにおいて虚偽の説明をしたとき
- (7) プレゼンテーションの指定時間に来場しなかったとき

14 契約

市は契約候補者と協議し、契約候補者が提案した内容を反映した仕様書を調製のうえ、契約を締結し、すみやかに契約結果を沼津市ホームページ上で公表する。なお、本プロポーザルは参加事業者の企画力、提案力、業務遂行能力等を審査するものであるから、仕様については契約候補者の提案をもとに契約時に再度精査するものとする。

ただし、選定された事業者が「13 参加者の失格」（1）～（6）のいずれかに該当したときは、契約候補者の決定を取り消すことがある。なお、この場合は次順位の者と協議するものとする。

なお、契約書は、沼津市ホームページに掲載してある「沼津市業務委託契約約款」を含めるので、事前に確認をしておくこと。

（ホームページ > 事業者のみなさんへ > 入札情報・契約 > 建設工事関連業務以外の委託 > 「沼津市業務委託契約約款（P D F）」）

15 契約の取りやめに等に関すること

本プロポーザルにかかる契約は、令和8年度予算成立をもって締結が可能になる。沼津市議会が本業務に係る予算を議決しなかった場合は、契約を取りやめることがある。なお、契約の取りやめ、遅延によって発生した損害について、市は責任を負わない。

16 契約締結後

契約者は、市との協議のもと、速やかに実施計画書（実施体制、連絡体制、工程等）を作成し、市の承認を得ること。

17 提出書類の取扱い

- (1) 提出書類の著作権は参加者に帰属する。ただし、沼津市が本件の報告、説明、公表等のために必要な場合は、提出書類の内容を無償で使用できるものとする。
- (2) 本案件に係る情報公開請求があった場合、提案内容やノウハウ及び提案への評価に関する部分を除き、沼津市情報公開条例に基づき、提出書類を公開する場合があるものとする。
- (3) 提出書類は一切返却しない。

18 その他

- (1) 本件参加に係る費用は、すべて参加者の負担とする。
- (2) 提出書類における記名・押印は、すべて沼津市競争入札参加資格者名簿（業者名簿）に登録のある者については登録のとおりとする。登録のない者については、契約の権限を有する代表者名を記名し、参加申込時に提出する使用印鑑届と同じ印鑑で押印す

るものとする。ただし、「7のNo. 4 暴力団又は暴力団員等でないこと等に関する表明・確約書、No. 9 使用印鑑届兼委任状」については、法人（本社）代表者実印の押印を必須とする。

別表 評価項目

評価基準		配点
(1) 企画提案力	① 企画提案内容が本業務の趣旨をよく理解し、仕様書の業務内容について、全てを網羅した提案となっているか。	20点
	② 本市の意図を汲んだ期待を上回る提案があるか	20点
	③ 他自治体での成功事例や、民間企業ならではのノウハウを活かした独自の提案があるか。	15点
	④ 本市の窓口業務の現状を理解した提案となっているか。	10点
(2) 業務遂行能力	⑤ 他自治体における同種業種またはそれに準ずる実務及び実績は豊富か。	10点
	⑥ 人員配置や役割分担等、業務を円滑に進められるような体制になっているか。	10点
	⑦ 業務執行過程が明確にスケジュール化されており、提案内容との整合性が図られているか。	10点
	⑧ 見積書は提案内容を踏まえた内容になっているか。	5点
合計		100 /100点

ただし、各選定委員の評価点を合計し、選定委員数で除した平均点が 60 点を超えるものがいなかった場合は、契約候補者を選定しない。