

江東区区民課窓口等案内、郵便請求対応及びおくやみコーナー運営に係る業務委託プロポーザル実施要領

1 募集の目的

円滑な運営と効果的、効率的な事務の遂行に向けて、民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上及び行政コストの削除を図るため、窓口案内（区民課窓口、医療保険課窓口、総合案内）、郵便請求対応（住民票の写し及び戸籍証明）及びおくやみコーナー運営に係る業務を委託する。

上記業務委託に当たり、来庁者等の利便性向上に資するとともに、行政効率を担保しつつ、高いレベルで上記業務を履行できる事業者の選定を行うため、公募型プロポーザルを実施する。

2 業務の概要

(1) 件名

江東区区民課窓口等案内、郵便請求対応及びおくやみコーナー運営に係る業務委託

(2) 履行場所

ア 窓口案内業務

江東区役所 2 階区民ホール及び総合案内受付

イ 郵便請求対応業務

江東区役所区民部区民課証明係

ウ おくやみコーナー運營業務

江東区役所 2 階おくやみコーナー

(3) 業務内容

江東区区民課窓口等案内、郵便請求対応及びおくやみコーナー運営に係る業務委託仕様書（別添）のとおり。

なお、処理件数については「窓口案内件数」（参考資料 1）及び「郵便請求対応件数」（参考資料 2）を参考のこと。

(4) 履行期間

本プロポーザルでは、以下①の期間における契約の相手方となる事業者

の選定を行う。業務実績が良好かつ仕様に変更がない場合に、契約を計3回（以下②、③、④）まで更新することができる。

① 令和6年12月1日から令和7年3月31日まで

② 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

③ 令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

④ 令和9年4月1日から令和9年11月30日まで

※ プロポーザル実施の年度においては、委託事業者変更に伴う引継ぎ期間と住民異動手続きが最も活発となる期間の重複を避ける観点から、年度途中での契約更新としている。

(5) 委託上限額（消費税込）

主な委託項目	上限額（消費税込）
【想定件数（年間）】 窓口案内業務：265,000件（うち医療保険課発券機51,000件） 郵便請求対応業務：122,000件 おくやみコーナー運營業務：1,000件	
区民課予算分（窓口案内業務・郵便請求対応業務・おくやみコーナー運營業務）	
【窓口案内業務】 ・ 来庁者からの質問対応 ・ 番号発券機の発券補助 ・ 申請書類の記載補助 ・ コピー機、証明写真機の操作補助 【郵便請求対応業務】 ・ 郵便物の収受、発送 ・ 帳票（住民票の写し等）の作成 ・ 書類不備等による申請者への電話連絡 ・ 郵便請求に関する質問の電話対応 【おくやみコーナー運營業務】 ・ 電話及び窓口対応 ・ 来庁予約の受付 ・ 住民記録情報の確認 ・ 関係部署への連絡、引継ぎ	令和6年度 40,500千円 令和7年度 140,440千円
医療保険課予算分（窓口案内業務）	
・ 来庁者からの質問対応 ・ 番号発券機の発券補助	令和6年度：2,570千円 令和7年度：9,300千円

なお、金額は現時点の見込み額であり、履行期間における契約金額は、物価、賃金の動向や本業務における処理件数の増減により変動する場合がある。

2 参加者の資格要件等

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件のすべてを満たす者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しないこと。
- (2) 民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てをした者であっては再生計画の認可がなされていない者、会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立てをした者にあつては更生計画の認可がなされていない者でないこと。
- (3) 法人税・法人事業税・消費税又は地方消費税の滞納をしている者ではないこと。
- (4) 暴力団（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）第2条第2号に規定する暴力団をいう。）又はその構成員の統制下にある法人ではないこと。
- (5) 江東区競争入札参加有資格者指名停止措置要綱（27江総経第3281号）による指名停止を受けていないこと。
- (6) 東京都内に本社、支店又は事業所を有していること。
- (7) プライバシーマークもしくはISMS認証を取得していること。
- (8) 東京都特別区、政令指定都市、中核市のいずれかにおいて、窓口案内業務及び郵便請求対応業務について、継続して2年以上の受託実績があること。

4 スケジュール（令和6年）

日時	内容
7月1日（月）	実施要領の公表
7月1日（月）から7月12日（金）午後5時まで	質問受付期間

7月19日（金）	質問に対する回答
7月30日（火）午後5時まで	提出書類提出期限
8月16日（金）	第一次審査（書類審査）結果通知
9月3日（火）	第二次審査（プレゼンテーション）
9月6日（金）	選定結果通知

5 参加手続

(1) 実施要領の公表

公募期間：令和6年7月1日（月）から令和6年7月30日（火）まで

公募方法：江東区ホームページにて公表

(2) 質疑・回答

ア 質問受付期間

公募開始から令和6年7月12日（金）午後5時まで

イ 質問方法

質問書（様式3）により「12事務局」に記載の連絡先あて電子メールにより提出すること。

ウ 回答方法

令和6年7月19日（金）に、江東区HP【<https://www.city.koto.lg.jp/kuse/sosiki/kuminbu/madoguchipuropo.html>】に掲示し、個別の回答は行わない。

エ その他

現行事業者の配置人数や雇用形態等の勤務体制及び研修内容やマニュアル等の事業者策定の成果物に関する質問については、参加希望者の知見と判断による提案を求める観点から回答は行わない。

(3) 応募書類の提出

ア 提出期限

令和6年7月30日（火）午後5時必着

※ 提出期限後に到着した書類は、原因の如何を問わず無効とする。

イ 提出方法

事務局宛に持参又は郵送すること。

※ 持参の場合は、あらかじめ電話で来庁日時を連絡すること。受付時間は平日の午前9時から午後5時までとする。(正午から午後1時までの間を除く。)

※ 郵送の場合は、簡易書留を利用するなど書類の送付記録が残る方法で提出すること。また、期日に余裕を持って郵送すること。

6 提出書類

(1) 提出書類

本プロポーザルに参加を希望する者は、次により書類を提出すること。なお、企画提案者が特定できるような社名、個人名等については、正本のみに記載することとし、副本には記載しないこと。

※ 正本として、①から⑩までをA4紙ファイルに綴り、1部提出する。

※ 副本として、⑧から⑩までをクリップ等でまとめ、7部提出する。

① 参加表明書(様式1)

② 会社概要書(様式2)

③ 法人登記事項証明書または登記簿謄本(原本)

④ 直近3年分の財務諸表(貸借対照表、損益計算書等)

⑤ 経済産業省がホームページにて提供しているローカルベンチマークシートのうち、財務分析シート ver3 及び【入力】財務分析を紙に出力したもの(【入力】商流・業務フロー、【入力】4つの視点は不要)

⑥ 直近3年分の法人税、法人事業税、法人住民税及び消費税の納税証明書(金額記載のあるもの・原本・発行から3か月以内のもの)

⑦ プライバシーマーク登録証もしくはI SMS 認証マークの写し

⑧ 企画提案書

⑨ 業務実績のわかる資料(官公庁での同種業務の実績(発注者・業務内容・金額・契約期間等))

⑩ 見積書・積算内訳書(次の期間の区民課分と医療保険課分をそれぞれ作成すること)

・ 令和6年12月1日から令和7年3月31日まで

- ・ 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

7 企画提案書の作成について

(1) 作成様式

ア 提案書はA4サイズ、縦長横書きを基本とする。表紙及び目次を除く、両面印刷24ページ以内で作成し、必ずページ番号を付すこと。なお、表記の都合上、一部A3サイズを含める必要がある場合は、A3サイズの1ページは、A4サイズ2ページ分とみなすこととし、紙ファイルに綴じる際に、A4サイズに折って綴じること。

イ 表紙に業務名「江東区区民課窓口等案内、郵便請求対応及びおくやみコーナー運営に係る業務委託」と記述し、企画提案者名も記入すること。ただし、企画提案者名については、正本のみに記載することとし、副本には記載しないこと。

ウ 正本の表紙を除き、企画提案者名が特定できるような社名、個人名等の記載がないよう作成すること。

(2) 企画提案書の内容

次の項目で企画提案書を作成すること。記載順についても同様とする。

- ① 業務実施方針
- ② 本業務の実施体制（準備業務を含む。具体的に配置人数等を記載すること。）
- ③ 業務報告等業務関係書類
- ④ 業務従事者の研修
- ⑤ 安全管理体制（危機管理・クレーム対応等）
- ⑥ 事業者の責務（法令等遵守、情報セキュリティ及び個人情報の適正な管理等）
- ⑦ 業務に関する提案事項

8 評価方法

(1) 評価基準

別紙「評価基準」のとおり

(2) 評価方法

企画提案書・プレゼンテーションについて、別紙「評価基準」に基づいて、評価する。

(3) 第一次審査

提出書類について、別紙「評価基準」に基づき採点を行う。得点の高い3事業者程度を第二次審査対象者とする。審査結果は、第一次審査終了後、全参加事業者に対して電子メールで通知する。また、第一次審査通過者に対し、第二次審査の日程等を併せて通知する。

(4) 第二次審査

第一次審査通過者のプレゼンテーションについて、別紙「評価基準」に基づき採点を行う。プレゼンテーション用に資料を別途用意する場合は、第一次審査で提出した企画提案書と内容の相違がないようにすること。プレゼンテーションは1者あたり45分（準備5分、プレゼンテーション20分、質疑応答10分、片付け及び採点10分）とし、参加人数は3名までとする。

(5) 候補者の選定方法

ア 失格者を除いた者のうち、(3)及び(4)の総合点が最も高い者を、契約の相手方の候補者として選定する。

イ 最高点の者が複数の場合は、見積書の金額が最も安価な者を契約の相手方の候補者として選定する。なお、金額も同額の場合については、当該者は、当初提案の金額の範囲内で、見積書を再作成し、再提出された見積書の金額が最も安価な者を契約の相手方の候補者として選定する。

ウ ア及びイに関わらず、総合点の60パーセントに到達しない場合は、候補者として選定しない。

(6) その他

次に掲げる事項に該当する場合は、失格とする。

ア 提出した書類に虚偽の内容を記載した場合

イ 実施要領に示した企画提案書等の作成及び提出に関する条件に違反した場合

ウ 見積書の金額が委託上限額を超える場合

- エ 評価の公平性に影響を与える行為があった場合
- オ 評価に関わる委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合
- カ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合

9 選定結果の通知・公表

契約締結後速やかに次の記項目において江東区HP【<https://www.city.koto.lg.jp/kuse/sosiki/kuminbu/madoguchipuropo.html>】において公表するとともに、担当課において閲覧に供するものとする。

【公表事項】

- (1) 候補者の名称、総合点及び選定理由
- (2) (1)以外の参加者の名称及び総合点
 - ※ (1)以外の参加者の名称は、ABC表記とし、総合点は点数順で表記する。
 - ※ 参加者が2者の場合、次点者の得点は公表しない。

10 契約手続

- (1) 契約交渉の相手方に選定された者と江東区との間で、委託内容、経費等について再度調整を行った上で委託契約を締結する。
- (2) 選定された候補者が、特別な事情等により契約を締結しない場合は、その理由を記載した辞退届（任意様式）を提出すること。なお、この場合、次順位者を候補者とする。

11 その他

- (1) 参加表明書の提出後に辞退する場合は、書面により届け出るものとする。
- (2) 企画提案書及び見積書については、1者につき1提案に限る。
- (3) すべての提出書類は提出した後の差替、訂正、再提出をすることはできない。ただし、江東区から指示があった場合を除く。
- (4) 参加表明書を提出した後、江東区が必要と認める場合は、追加書類の提出を求めることがある。
- (5) 本プロポーザルに参加する費用（現行事業者からの引継ぎに係る費用を

含む。)は、すべて参加事業者の負担とする。

- (6) 書類等の作成に用いる言語、通貨及び単位は、日本語、日本円、日本の標準時及び計量法（平成４年法律第５１号）に定める単位とする。
- (7) 本業務の実施及び予算額については、令和７年度第１回江東区議会定例会における令和７年度当初予算が可決された場合において有効とするため、中止又は変更となる場合がある。
- (8) 電子メール等の通信事故については、江東区はいかなる責任も負わない。
- (9) 提出された書類等は、一切返却しない。
- (10) 企画提案書等について情報公開請求があった場合は、江東区情報公開条例（平成１３年３月江東区条例第３号）に基づき提出書類等を公開することがある。
- (11) 本プロポーザルにおいて入手した区の情報等を、本プロポーザルの目的以外に使用すること及び第三者に漏らすことを禁ずる。

１２ 事務局

江東区区民部区民課区民係（担当：尾崎）

住所 〒１３５-８３８３ 江東区東陽４-１１-２８

電話 ０３-３６４７-８４０６（直通）

E-mail 0601010@city.koto.lg.jp

評価基準

	評価項目	評価の視点
1	業務実施方針	本業務についての理念、基本的な考え方が明確であるか。
		本業務についての具体的な行動方針が示されているか。
		高齢者、障害者、子ども連れ等の来庁者に対して、臨機応変に対応する用意ができているか。
2	業務実施体制Ⅰ (実施体制)	指揮命令系統が明確か。
		区との連絡体制は適切かつ確実なものであるか。
		偽装請負回避に配慮した実施体制を組んでいるか。
		安定的に業務を運営するための体制(適正人員配置、ローテーション、バックアップ体制等)を組んでいるか。
		繁忙期等の状況に応じた人員配置の工夫があるか。
	業務実施体制Ⅱ (人材調達)	責任者及び従事者の資格、資質、適性、雇用形態及び人選に関する工夫があるか。
		責任者及び従事者の長期雇用が見込めるか。
		実施体制の構築を担保する豊富な登録人材を有しているか。
	業務実施体制Ⅲ (準備スケジュール等)	委託業務開始までの準備スケジュールは適切か。
		業務の正確性と迅速性を高めるためのマニュアル、具体的な施策が設定されているか。
		委託業務終了時の次期委託業者への引継計画は適切かつ確実なものであるか。
3	業務報告等業務関係書類	各提出書類の様式、提出方法・提出時期等、適切に準備しているか。
4	業務従事者の研修	人材育成について基本的な考え方が示されているか。
		準備期間を含め、研修の内容や研修の実施体制は十分なものであるか。
		業務履行評価を研修に生かす体制を組んでいるか。
5	安全管理体制	事故予防対策や事故・災害発生など緊急時における危機管理対策は適切か。
		来庁者からの苦情等への対応策は適切か。
		従事者の管理(伝染性疾患等への対応、過剰労働防止等)は適切か。
6	事業者の責務	業務執行時の情報セキュリティ保護対策(運用上の仕組みやルール)は万全か。
		個人情報保護に関する従業者への教育・研修計画等は十分か。
		法令遵守の体制を組んでいるか。
7	業務に関する提案事項	区が提示した業務仕様に対して、安全性・効率性のさらなる向上、コスト縮減等に寄与する提案があるか。
		業務執行上の問題点を的確に把握した上で、提案事項が述べられているか。
		業務に関して意欲の感じられる提案か。
8	プレゼンテーション 【第二次審査】	説明及び質疑応答が適切で明快か。
事務局 採点	提案価格【第一次審査】	費用対効果等の観点からコスト算定は妥当か。
	業務実績【第一次審査】	国・地方公共団体等における類似業務の実績は十分か。 * グループ会社の実績は対象外
	経営状況【第一次審査】	業務を継続して行えるか、経営の安定性は良好か。
	提出書類【第一次審査】	提出書類に不備がないか。

窓口案内件数

参考資料1

令和5年度
フロアマネージャー

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
実稼動日数		22	20	22	21	23	21	22	21	21	20	20	21	254
月間接客数合計		14,027	12,578	14,987	12,796	12,479	12,980	13,056	11,945	11,288	12,144	11,210	14,897	154,387
合計に 含む	水曜夜間接客数	462	424	458	377	351	351	295	398	307	294	311	266	4,294
	日曜開庁接客数	551	0	0	401	220	313	278	411	254	367	327	298	3,420
1日平均接客数		637.59	628.90	681.23	609.33	542.57	618.10	593.45	568.81	537.52	607.20	560.50	709.38	607.82
	前月比較(1日平均)	-151.84	-8.69	52.33	-71.89	-66.77	75.53	-24.64	-24.65	-31.29	69.68	-46.70	148.88	
対前 年	接客数合計	873	230	-72	-510	-1,292	-39	-305	-1,210	-1,071	-493	-2,338	-3,260	-9,487
	実稼動日数	0	0	-1	0	0	0	1	0	0	0	0	-2	-2
	1日平均接客数	39.68	11.50	26.49	-24.29	-56.17	-1.86	-42.78	-57.62	-51.00	-24.65	-116.90	-80.05	-32.31

* 4月2日臨時開庁

医療保険課・発券

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
実稼動日数		21	20	22	21	23	21	22	21	21	20	20	21	253
月間接客数合計		4,291	3,374	5,013	4,654	4,391	4,193	4,906	4,079	3,856	4,203	4,139	4,579	51,678
合計に含む	水曜夜間接客数	44	0	0	36	16	32	25	41	27	33	29	26	309
1日平均接客数		204.33	168.70	227.86	221.62	190.91	199.67	223.00	194.24	183.62	210.15	206.95	218.05	204.26
	前月比較(1日平均)	-18.14	-35.63	59.16	-6.24	-30.71	8.75	23.33	-28.76	-10.62	26.53	-3.20	11.10	
対前年	接客数合計	88	-373	-182	-407	-992	-334	-129	-262	-108	27	-250	-538	-3,460
	実稼動日数	-1	0	-1	0	0	0	1	0	0	0	0	-2	-3
	1日平均接客数	13.29	-18.65	1.99	-19.38	-43.13	-15.90	-16.76	-12.48	-5.14	1.35	-12.50	-4.43	-11.12

* 4月2日臨時開庁

総合案内

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
実稼動日数		20	20	22	20	22	20	21	20	20	19	19	20	243
月間接客件数		5,206	4,767	5,294	4,789	4,664	5,459	5,158	4,474	4,400	4,613	4,521	5,672	59,017
1日平均接客数		260.30	238.35	240.64	239.45	212.00	272.95	245.62	223.70	220.00	242.79	237.95	283.60	242.87
前月比較(1日平均)		-66.65	-21.95	2.29	-1.19	-27.45	60.95	-27.33	-21.92	-3.70	22.79	-4.84	45.65	
対前年	接客数合計	588	-23	-333	-72	77	950	843	-397	-42	171	-1,267	-1,521	-1,026
	実稼動日数	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	-2	0
	1日平均接客数	29.40	-13.76	-15.14	-3.60	3.50	47.50	29.87	-19.85	-2.10	9.00	-66.68	-43.35	-4.22

* 4月2日臨時開庁

令和4年度
フロアマネージャー

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
実稼動日数	22	20	23	21	23	21	21	21	21	20	20	23	256
月間接客数合計	13,154	12,348	15,059	13,306	13,771	13,019	13,361	13,155	12,359	12,637	13,548	18,157	163,874
合計に 含む													
水曜夜間接客数	446	313	595	439	334	337	377	384	335	356	363	480	4,759
日曜開庁接客数	698	413	373	0	211	360	388	455	365	340	394	363	4,360
1日平均接客数	597.91	617.40	654.74	633.62	598.74	619.95	636.24	626.43	588.52	631.85	677.40	789.43	640.13
前月比較(1日平均)	-158.22	19.49	37.34	-21.12	-34.88	21.21	16.29	-9.81	-37.90	43.33	45.55	112.03	
対前年													
接客数合計	-699	1,673	608	1,353	1,712	997	1,575	541	1,095	1,233	1,544	766	12,398
実稼動日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1日平均接客数	-31.77	83.65	26.43	64.43	74.43	47.48	75.00	25.76	52.14	61.65	77.20	33.30	48.43

* 4月4日臨時開庁

医療保険課・発券

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
実稼動日数	22	20	23	21	23	21	21	21	21	20	20	23	256
月間接客数合計	4,203	3,747	5,195	5,061	5,383	4,527	5,035	4,341	3,964	4,176	4,389	5,117	55,138
合計に含む													
水曜夜間接客数	45	38	32	0	14	35	48	49	41	22	40	10	374
1日平均接客数	191.05	187.35	225.87	241.00	234.04	215.57	239.76	206.71	188.76	208.80	219.45	222.48	215.38
前月比較(1日平均)	-26.43	-3.70	38.52	15.13	-6.96	-18.47	24.19	-33.05	-17.95	20.04	10.65	3.03	
対前年													
接客数合計	-398	546	494	311	777	118	378	-255	-20	229	402	115	2,697
実稼動日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1日平均接客数	-18.09	27.30	21.48	14.81	33.78	5.62	18.00	-12.14	-0.95	11.45	20.10	5.00	10.54

* 4月4日臨時開庁

総合案内

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
実稼動日数	20	19	22	20	22	20	20	20	20	19	19	22	243
月間接客件数	4,618	4,790	5,627	4,861	4,587	4,509	4,315	4,871	4,442	4,442	5,788	7,193	60,043
1日平均接客数	230.90	252.11	255.77	243.05	208.50	225.45	215.75	243.55	222.10	233.79	304.63	326.95	247.09
前月比較(1日平均)	-62.28	21.21	3.67	-12.72	-34.55	16.95	-9.70	27.80	-21.45	11.69	70.84	22.32	
対前年													
接客数合計	-233	134	313	179	-69	-416	-891	-360	33	-54	477	743	-144
実稼動日数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1日平均接客数	-11.65	7.05	14.23	8.95	-3.14	-20.80	-44.55	-18.00	1.65	-2.84	25.11	33.77	-0.59

郵便請求対応件数（各帳票の発行件数）

	住民票			戸籍		
	2021年	2022年	2023年	2021年	2022年	2023年
月	R3年度	R4年度	R5年度	R3年度	R4年度	R5年度
4月	2,807	3,114	3,526	5,976	6,130	6,036
5月	2,552	3,305	3,138	5,237	5,953	5,920
6月	4,241	4,091	3,907	7,564	7,785	7,121
7月	3,666	3,422	3,487	6,945	6,954	6,347
8月	3,447	4,249	3,979	6,770	7,128	7,102
9月	2,992	3,544	3,523	6,771	6,867	6,672
10月	3,252	3,867	3,601	7,727	7,004	7,564
11月	3,119	3,506	3,548	7,564	6,879	6,987
12月	3,755	3,675	3,692	7,019	6,395	7,422
1月	3,555	3,111	2,707	6,156	5,835	5,972
2月	3,660	2,884	3,795	6,811	6,956	6,786
3月	3,486	3,132	3,075	7,147	7,188	6,079
合計	40,532	41,900	41,978	81,687	81,074	80,008