



藤沢市市民窓口センター  
窓口業務等協働事業業務委託  
公募型プロポーザル実施要領

2026年（令和8年）5月  
藤沢市 市民自治部 市民窓口センター



## 1 趣旨

本実施要領は、藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業業務委託に係る優先交渉事業者（以下「候補者」という。）を選定する公募型プロポーザルに関し、必要な事項を定めるものである。

## 2 業務の概要

### (1) 名称

藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業業務委託

### (2) 目的

市民窓口センターにおける届出書等の受付、問い合わせに対する対応、システムへの入力操作などの業務について、民間事業者の知識や技術を活用した円滑かつ効率的な業務の執行と市民サービスの質を向上させることを目的とする。

### (3) 業務の内容

別紙「仕様書」のとおり

### (4) 人員配置

受託者は、統括業務責任者、業務責任者、副責任者及び業務従事者について必要な人員数を確保した上で、適切な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営を可能とする体制を構築すること。

なお、統括業務責任者は令和3年度から令和7年度までの5年間に少なくとも3年以上地方公共団体における窓口業務等受託において業務全体の管理や従事者のマネジメント等を責任者として担任した実績がある者を配置すること。

### (5) 履行期間

#### ア 仕様書に定める業務の期間

2027年（令和9年）1月1日から2027年（令和9年）3月31日まで

※ ただし、本協働事業を新規で行う場合は、仕様書7の準備委託を含め、契約締結日から2027年（令和9年）3月31日までとすること。

※ 本契約期間の受託者による実績が良好である場合、契約期間終了後、最長で2029年（令和11年）12月31日までの期間については、年度ごとの更新による随意契約を行うことができる。その場合、8企画提案書の提出（4）提出書類ウ参考値提示書で示した金額を上回ることができるのは、参考値提示書積算時の人数の最低賃金上昇分、社会的に鑑みた賃上げ、物価高騰等の正当な理由によるもののみとする。

#### イ 引継ぎ期間（現受託事業者と異なる場合）

契約締結日以降2026年（令和8年）12月31日までの間に引継ぎを完了すること。

### 3 提案限度額

令和8年度 148,456,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

※ この金額は、現受託事業者を除き、準備期間の契約金額を含む。

※ この金額は契約予定価格を示すものではないため注意すること。

### 4 プロポーザルの参加資格要件

募集開始日時点から契約締結日までの全期間に渡って、次に掲げる条件をすべて満たす者とする。

- (1) 単体企業であること。
- (2) 藤沢市の指名停止を受けていないこと。かながわ電子入札共同システムの令和7・8年度競争入札参加資格者認定を藤沢市長からを受けていない場合は、藤沢市競争入札参加資格者指名停止措置要綱（平成16年7月1日制定）別表に掲げる措置対象事項に該当しないこと。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に該当する者でないこと。
- (4) 民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による再生手続開始の申立て、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更生手続開始の申立て又は破産法（平成16年法律第75号）の規定による破産手続開始の申立てが行われている者でないこと。また、会社法（平成17年法律第86号）に基づく特別清算開始命令がなされている者でないこと。
- (5) 2年以内に銀行取引停止処分を受けていない者であること。また、6ヶ月以内に不渡手形又は不渡小切手を出していない者であること。
- (6) 藤沢市暴力団排除条例（平成23年条例第18号）第2条第2号から第5号に規定する暴力団等に該当する者を、役員、代理人、支配人その他の使用人又は入札代理人として使用していないこと。
- (7) 政治団体（政治資金規正法（昭和23年法律第194号）第3条の規定によるもの）及び宗教団体（宗教法人法（昭和26年法律第126号）第2条の規定によるもの）でないこと。
- (8) 過去3年間の事業等において、刑法等の法令に違反して処罰を受けていないこと。
- (9) 国税及び地方税を滞納していないこと。
- (10) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会によるプライバシーマーク制度の認定を受けていること。
- (11) ISMS（JISQ27001（ISO/IEC27001））認証を取得していること。

- (12) 令和3年度以降、受託時に人口20万人以上の地方公共団体（普通地方公共団体及び特別地方公共団体）で、同種（窓口業務）の業務委託（派遣業務委託も含む）を単体企業として元請けで履行した実績があること。（受託実績は、継続中のものも含む）
- (13) 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）に基づく業務改善命令を受けていない者であること。ただし、過去に業務改善命令を受け、現在解除されている者は除く。
- (14) 労働関係諸法令の義務規定は就業規則等に反映し、遵守されていること。

## 5 スケジュール

事業者選定までの事務手順は、次のとおりとする。なお、スケジュールについてはすべて予定であり、今後変更となる可能性がある。

1	実施要領の公表	2026年（令和8年）6月15日（月）から 2026年（令和8年）7月24日（金）まで
2	参加意向申出書の受付	2026年（令和8年）6月15日（月）から 2026年（令和8年）7月3日（金）まで
3	仕様書等に関する質問票の受付	2026年（令和8年）6月15日（月）から 2026年（令和8年）7月3日（金）まで
4	質問に対する回答	2026年（令和8年）7月10日（金）までに 本市Webサイトに掲載
5	参加資格確認結果の通知	2026年（令和8年）7月9日（木）まで
6	企画提案書の受付	2026年（令和8年）7月10日（金）から 2026年（令和8年）7月24日（金）まで
7	事前書類審査結果の通知	2026年（令和8年）8月10日（月）まで
8	プレゼンテーション審査の実施	2026年（令和8年）8月17日（月）
9	選定結果の通知	2026年（令和8年）8月28日（金）以降
10	契約の締結	2026年（令和8年）8月28日（金）以降

## 6 参加手続き

本プロポーザルへの参加を希望する場合、次のとおり書類を提出すること。

(1) 提出期間

2026年（令和8年）6月15日（月）から

2026年（令和8年）7月 3日（金）午後5時まで【必着】

(2) 提出先

「12 問い合わせ先」と同じ

(3) 提出方法

郵送又は電子メール（PDF形式のデータ）

※ 郵送の場合は、封筒等の表面に「公募型プロポーザル参加意向申出書」と朱書きし、配達が可能である方法（受付期間内必着。特定記録郵便、簡易書留、書留のいずれかの方法に限る。）で郵送すること。

※ 電子メールの場合、件名を「公募型プロポーザル参加意向申出書（事業者名）」とすること。

※ 電子メールの場合、送信後に「12 問い合わせ先」に必ず電話により到達確認を行うこと。

(4) 提出書類（各1部）

ア 参加意向申出書（様式第1号）

イ 事業者概要書（様式第2号）

ウ 会社案内のパンフレット

エ 登記事項証明書（履歴事項全部証明書又は現在事項全部証明書）の写し（参加意向申出書提出日前3か月以内に発行されたもの）

オ 地方税の滞納がないことを証明する書類

参加意向申出書提出前3か月以内に発行された各区分の証明書を提出すること。

(ア) 国税の滞納がないことを証明する書類

次の各号に記載する証明書のうち、該当する証明書を提出すること。

a 本社所在地の所轄の税務署の発行する納税証明書「その3の3」

b 納税義務のない者は、本社所在地の所轄の税務署の発行する納税証明書「その3」

(イ) 地方税の滞納がないことを証明する書類

次の各号に記載する証明書のうち、該当する証明書を提出すること。なお、証明書は、契約締結先となる事業所が所在する市町村のものを提出すること。また、支店などに契約締結権を委任する場合は、支店などが所在する市町村の証明書であることに留意すること。

a 市町村民税すべてにおいて滞納のないことを証明する「市町村税を現在滞納していない証明書」

b 課税市町村が「市町村税を現在滞納していない証明書」を発行してい

ない場合に限り、直近 2 年間の各納税証明書

c 東京都特別区においては、法人住民税、固定資産税などの直近 2 年分の各納税証明書

カ 財務諸表・決算書類等の写し（財産目録、貸借対照表、事業報告書、損益計算書及び利益処分計算書またはこれに準ずる書類）（直近 3 年分）

キ プライバシーマーク制度の認定を受けていることを証明する書類（プライバシーマーク登録証など）の写し

ク ISMS（JISQ27001（ISO/IEC27001））認証を証明する書類の写し

ケ 令和 3 年度以降、受託時に人口 20 万人以上の地方公共団体（普通地方公共団体及び特別地方公共団体）で、同種（窓口業務）の業務委託（派遣業務委託も含む。）を単体企業として元請けで履行した実績を証する書類の写し（実績が複数ある場合は、すべての実績を証する書類）

コ 就業規則抜粋（正社員、契約社員、短時間勤務等の別がある場合はそれぞれのうち、年次有給休暇、育児介護休業、ハラスメントに係る部分、労働基準監督署の受理印のページ）及び当該項目に関係する規程

サ 労働条件通知書（書式）（正社員、契約社員、短時間勤務等の別がある場合はそれぞれ）

※ ただし、「かながわ電子入札共同システム」による令和 7・8 年度競争入札参加資格者名簿に登録されている事業者については、(4)提出書類のうち、「エ.登記事項証明書」の提出を省略できる。

#### (5) 参加資格確認結果通知

参加意向申出書を提出した者について、「4 プロポーザルの参加資格要件」を満たすものか、市で確認を行い、2026 年（令和 8 年）7 月 9 日（木）までに、参加資格確認結果通知書（様式第 5 号又は様式第 6 号）により確認結果を通知する。

#### (6) 参加の辞退

参加意向申出書の提出後に、プロポーザルへの参加を辞退する場合は、辞退届（様式第 4 号）を提出すること。なお、この場合、提出済みの書類は返却しない。

## 7 仕様書等に対する質問・回答

本プロポーザルに関する質問がある場合には、「質問票（様式第 3 号）」を提出すること。

#### (1) 提出期間

2026 年（令和 8 年）6 月 15 日（月）から 2026 年（令和 8 年）7 月 3 日（金）午後 5 時まで【必着】

(2) 提出先

「12 問い合わせ先」と同じ

(3) 提出方法

電子メール（PDF 形式のデータ）

※ 件名を「公募型プロポーザル質問書（事業者名）」とすること。

※ 送信後に「12 問い合わせ先」に必ず電話により、到達確認を行うこと。

(4) 質問への回答

2026年（令和8年）7月10日（金）までに本市Webサイトに質問者名を記載せずに順次掲載する。なお、回答に対する再質問は受け付けない。

(5) 留意事項

ア 提出期限までに到達しなかった質問及び電子メール以外の方法（来庁・電話等）による口頭での質問は回答しない。

イ 他の提案事業者に関する情報等、本市が不相当と判断した質問には回答しない。

ウ 仕様書等に関する質問の回答は、仕様書等の記載内容の追加又は修正とみなす。

エ 質問内容は簡潔明瞭に記載するとともに、その質問が生ずる資料等の名称、該当ページを記載すること。電話や来訪による口頭での質問及び当該期間以外の期間における質問は一切受付しない。

## 8 企画提案書の提出

(1) 提出期間

2026年（令和8年）7月10日（金）から2026年（令和8年）7月24日（金）午後5時まで【必着】

(2) 提出先

「12 問い合わせ先」と同じ

(3) 提出方法

持参又は郵送（特定記録郵便、簡易書留、書留のいずれかの方法に限る。）

【受付期間内必着】

(4) 提出書類

ア 企画提案書

(ア) 企画提案書の書式

a 原則として、A4 タテ規格の両面印刷、横書き表示、ページ下の中央にページ番号を記載すること。なお、モノクロ・カラー印刷は問わない。

b A3 用紙を使用する場合は、片面印刷とし、Z 折りにして、用紙左辺で綴じること。

- c 文字サイズは、原則 12 ポイント以上とすること。
- d A4 フラットファイル等を使用し、様式及び添付書類ごとにインデックス等を添付すること。
- e 企画提案書は、表紙・目次・別に添付するカタログやパンフレット等を除き、A4 換算で 100 ページ以内の構成とすること。

(イ) 企画提案の構成

本実施要領及び仕様書の内容、評価基準を踏まえた上で、原則、次の各項目について記載すること。

1	会社概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和 3 年度以降で、受託時に人口 20 万人以上の地方公共団体における戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、マイナンバーカードに係る業務又は類似の業務の受託実績及び業務内容がわかるもの（仕様書の写し等）</li> <li>※ 人口規模が大きい順で掲載すること。</li> <li>※ 実績が複数ある場合は、すべての実績を記載すること。</li> <li>※ 受託実績は、契約中のものも対象とすること。</li> </ul>
2	経営状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 過去 3 年間の経常利益率及び自己資本比率</li> </ul>
3	実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人員を確保するための方針及び具体的な取組等</li> <li>・ 「統括業務責任者」、「業務責任者」及び「副責任者」の経歴等</li> <li>・ 2029 年（令和 11 年）12 月末までに想定される年度ごとの人員及び組織体制</li> <li>・ 業務の繁閑や突発的な欠員、災害時などの対応策や法人内の支援体制</li> </ul>
4	労務管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従事者の雇用条件（給与等の水準、昇給制度、諸休暇制度、福利厚生制度等）</li> <li>・ 年次有給休暇取得率（1 月 1 日に在籍する全従業員の有効な年次有給休暇の付与日数と取得日数から取得率を算出する式を記載すること。）</li> <li>※ 全従業員の年次有給休暇の取得日数の合計 ÷ 全従業員の付与日数の合計 × 100（半日、時間は所定労働時間を母数とする日数に換算）</li> </ul>

5	研修体制	・従事者への研修や教育など、人材育成に係る方針、計画、具体的な取組及び法改正及び制度改正への対応等
6	個人情報保護	・個人情報保護や情報流出防止、守秘義務遵守に係る方針及び具体的な取組等
7	市民サービスの向上	・市民サービス水準の維持、向上に係る方針及び具体的な取組（業務改善提案）、繁忙期における体制以外の運用における工夫等
8	業務効率化	・業務効率化に向けた具体的な取組等
9	品質管理	・業務品質を安定的に維持・向上させるための具体的な取組等
10	危機管理	・業務上のトラブル、市民等からの苦情、個人情報流出などのリスク発生時における、初期対応、解決、再発防止までの方針及び具体的な取組等
11	パートナーシップ	・業務の進捗報告などのコミュニケーションを通じ、市との円滑なパートナーシップを構築する具体的な取組等
12	業務引継ぎ	<p>・業務委託終了時の次期受託事業者への引継ぎについて、業務に支障が生じないよう円滑に行うための方針及び具体的な取組等</p> <p>※ 契約期間中に引継ぎ期間を設け、市が指定した事業者へ引継ぎを行う（3か月程度を想定）とともに、その際に市又は次期受託事業者からの資料等の請求は、受託者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害する恐れがあると市が認める場合を除き、すべて応じるものとする。</p> <p>※ 受託者から市への納入成果物（マニュアル等）の一切の権利は市に帰属する。</p>
13	独自提案	・本業務の成果をより効果的なものにする独自提案等

イ 見積書（積算内訳含む）（様式第12号）

準備委託業務の費用については、従業員全員を新たに採用・研修した前提で積算すること。また、転籍率に応じた経費の考え方も見積書備考欄に示すこと（50%の転籍率の場合は、〇〇の経費は50%になる等）。

ウ 参考値提示書（様式第13号）

2027年（令和9年）4月から2029年（令和11年）12月末までの

業務委託に係る費用を、単年度ごとに参考値として提示すること（消費税及び地方消費税含む。）。

(5) 提出部数

- ア 紙媒体 11部（原本：1部、写し：10部）
- イ 各書類のデータ（PDF形式）を格納したCD又はDVD 1枚

(6) 留意事項

- ア 提出された書類は返却しない。
- イ 企画提案書の提出後、本市の判断により補足資料の提出を求めることがある。
- ウ プロポーザルの提案は、1事業者につき1提案のみとする。
- エ 提出後の提案内容の変更は認めない。
- オ 企画提案書の提出がなかった場合、本プロポーザル参加の意思がないものとみなす。

## 9 審査・選定方法等

本プロポーザルに係る審査は、「藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業実施事業者選定審査委員会」（以下「委員会」という。）において、別紙「藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業実施事業者選定審査委員会評価基準表」に基づいて審査する。

(1) 審査方法

審査は、事前書類審査及びプレゼンテーション審査の2段階で行い、事前書類審査の上位3者に対してプレゼンテーション審査を行う。

ア 事前書類審査

審査は、企画提案書等を評価基準に基づいて事務局が審査し、評価項目の「1. 会社概要(1) 業務実績及び3. 提案価格」をその事業者の評価点とし、その上位3者をプレゼンテーション審査対象者とする。ただし、第3位の者が同点等で複数いる場合は、同点者をすべて第3位とする。

また、事前書類審査において、評価項目の評価点に0点があった場合、失格とする。

事前書類審査結果については、企画提案書を提出した全事業者に対し、2026年（令和8年）8月10日（月）までに事前書類審査結果通知書（様式第7号又は様式第8号）により通知する。

イ プレゼンテーション審査

(ア) 審査は、企画提案書プレゼンテーション及び藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業実施事業者選定審査委員会の構成委員（以下「審査委員」という。）によるヒアリングにより実施する。（2026年（令和8年）8月

## 17日(月)

詳細な時間・場所については後日通知する。

- (イ) 実施の順番については、提案書類を受付した順番の逆とする。
- (ウ) 企画提案者によるプレゼンテーションの時間は、1事業者につき20分以内とする。
- (エ) 審査委員によるヒアリングの時間は、1事業者につき30分程度とする。

### 【留意事項】

- ・ 企画提案者の出席者は、5人以内とする。
- ・ 企画提案書とは別にプレゼンテーション用の資料を用いて説明する場合は企画提案書等に記載されている内容に限り、当日配布することを可能とする。当日配布を行う場合には、11部用意の上、当日持ち込みとする。提出された企画提案書に記載のない内容が盛り込まれているなど、提出された企画提案書との乖離がある場合は、評価の対象としない。
- ・ プロジェクター（HDMI接続）及びスクリーンは市が準備するが、パソコンその他必要とする機材については、企画提案者が準備すること。ただし会場内の電源使用は可とする。

### (2) 選定方法

ア 審査委員によるプレゼンテーション審査時に、それぞれの委員の点数に、事前書類審査の点数を合算する。その後、すべての評価点を合計し、合計評価点が最も高く、かつ、市が設定する基準点（満点の6割）を超えた事業者を優先交渉事業者として選定する。なお、同点の場合は、評価項目の「2(11) 独自提案」の合計評価点が高い者を上位とする。

プレゼンテーション審査の参加者が1事業者のみであった場合、審査委員の評価点を合算し、市が設定する基準点（満点の6割）を超えていれば、優先交渉事業者として選定する。

プレゼンテーション審査において、2人以上の審査委員が同一の評価項目の評価点を0点とした場合、失格とする。

イ 上位の事業者が辞退又は失格となった場合は、合計評価点が高い者から順に候補者とする。

### (3) 結果通知

選定結果については、企画提案書を提出した全事業者に対し、2026年(令和8年)8月28日(金)以降に選定結果通知書(様式第9号、様式第10号又は様式第11号)にて通知する。

なお、選定結果については、優先交渉事業者のみ名称を本市Webサイトに公表する。

また、「提案者の総合計点」及び「提案者の順位」については、当該提案者か

らの問い合わせに対してのみ、電子メールで回答する。

(4) 仕様書の決定

優先交渉事業者の選定後、市と優先交渉事業者と協議の上で決定することとする。

なお、仕様内容の調整が不調となった場合には、第2順位交渉事業者と調整を行うこととする。

## 10 プロポーザルに係る失格要件

次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- (1) 参加意向申出書・企画提案書の提出方法、提出先、提出期限に適合しない場合
- (2) 参加意向申出書・企画提案書等提出した書類に虚偽の記載をした場合
- (3) 参加意向申出書・企画提案書に記載すべき事項の全部又は一部が記載されていない場合
- (4) 参加意向申出書・企画提案書に記載すべき事項以外の内容が記載されていた場合
- (5) 参加意向申出書・企画提案書に許容された表現方法以外の表現方法が用いられている場合
- (6) 審査委員又は関係者にプロポーザルに関して不正な接触等があった場合
- (7) 本実施要領「3 提案限度額」に記載されている金額を超える提案をした場合
- (8) 契約締結日までに「4 プロポーザルの参加資格要件」を満たすことができなくなった場合
- (9) その他本実施要領に違反すると認められる場合

## 11 その他留意事項

- (1) 提案書の作成及び提出等に係る費用は、企画提案書を提出した事業者の負担とする。
- (2) 提出された企画提案書等は返却しない。
- (3) 提出された関係書類については、「藤沢市情報公開条例」に基づき、情報公開の対象とする。なお、法人に関する情報については、「藤沢市情報公開条例」の規定等に基づき非公開とするとともに、市の保有する情報のみで正当な利益を害するか否かの判断が困難な場合は、当該法人等の意見を聴取するなど慎重かつ公正に判断する。
- (4) 本提案に関し知り得た秘密は他に漏らしてはならない。

- (5) 審査に対する問合せには応じず、異議を申し立てることはできない。
- (6) 本プロポーザルに参加する事業者は、候補者決定後において、この実施要領等の内容について、不明又は錯誤等を理由に異議を申し立てないこととする。
- (7) 手続きにおいて使用する言語は日本語、通貨は日本円とする。

## 12 問い合わせ先

藤沢市 市民自治部 市民窓口センター 担当：協働事業担当

〒251-8601 神奈川県藤沢市朝日町1番地の1 藤沢市役所 本庁舎1階

電話：0466-23-2763（直通）

電子メール：fj-mado@city.fujisawa.lg.jp

以 上