

## 中央区役所コンシェルジュ業務委託実施要領

この要領は、「中央区役所コンシェルジュ業務委託」に係る企画提案及び契約の締結において留意すべき事項を記したものです。企画提案の参加者は、以下の事項を承知のうえ、企画提案書を提出されますようお願いいたします。

本プロポーザルは公募型により実施します。受託を希望される者は、定められた事業予算の範囲内において、市が求める業務内容について、そのノウハウを活かした提案を行い、それを市が評価することにより、業務遂行能力の高い事業者を選定するものです。

### 1 目的

来庁者のニーズをしっかりと聞き取り、多岐にわたる区役所業務の担当窓口を的確に案内することにより、来庁者の満足度の向上を図り、かつ、より快適な空間を実現することを目的とする。

### 2 業務の概要

#### (1) 委託業務名

中央区役所コンシェルジュ業務委託

#### (2) 業務の内容

別紙「中央区役所コンシェルジュ業務仕様書（以下「仕様書」という。）」を参照のこと。

#### (3) 履行場所

中央区役所（新潟市中央区西堀通6番町866番地）

#### (4) 業務の委託期間

令和6年7月1日から令和9年6月30日まで

#### (5) 委託料上限額（消費税及び地方消費税を除く）

23,400,000円

### 3 参加資格要件

次に掲げる要件をすべて満たす法人が応募することができます。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4（一般競争入札に参加させないことができる事由など）の規定に該当しない者であること。
- (2) 参加表明書提出時に市競争入札資格名簿（業務委託）に登録されていること。
- (3) 参加表明書及び提案書類提出時に、市競争入札参加有資格者指名停止等措置要領に基づく指名停止等を受けていないこと。
- (4) 市内に本支店、営業所等を有していること。
- (5) 国税及び市町村民税を滞納していない者であること。
- (6) 次の申立てがなされていない者であること
  - ① 破産法（平成16年法律第75号）第18条又は19条の規定による破産手続開始の申立て
  - ② 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定による更生手続開始の申立て

- ③ 民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定による再生手続開始の申立て
- (7) 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1項第2号の規定によるもの）、又は暴力団の構成員でなくなった日から5年を経過しない者が経営、運営に関係している民間企業等でないこと。

#### 4 参加表明書の提出

(1) 提出書類 「参加表明書」（様式1）

本プロポーザルに参加を希望する者は必ず参加表明書を提出してください。

参加表明書の提出により、上記3の参加資格要件を満たすものと宣誓したものとみなします。

(2) 提出期限

令和6年4月22日（月）から令和6年5月13日（月）までの午前9時から午後5時までとします。（土曜日、日曜日及び祝祭日を除く。）

(3) 提出方法及び提出先

ア 提出方法

持参、または郵送

※ 郵送する場合は、提出先である中央区役所に提出書類が配達された日及び時刻が証明できる方法をお願いいたします。なお、いかなる事情であっても期限を過ぎた場合は受け付けません。

イ 提出先

新潟市中央区役所総務課 管理グループ

（所在地）〒951-8553 新潟市中央区西堀通6番町866番地

NEXT 21 5階

(4) 辞退

参加表明書提出後に参加を辞退する場合は「辞退届」（様式2）を提出すること。

提出期限は、令和6年5月22日（水）午後5時までとします。

提出先及び提出方法は4（3）「提出方法」及び「提出先」のとおり

#### 5 質問及び回答

(1) 質問受付期限

令和6年4月22日（月）から令和6年5月13日（月）までの午前9時から午後5時までとします。（土曜日、日曜日及び祝祭日を除く。）

(2) 質問方法

別紙「質問書」（様式3）により電子メールで行うこと。また、件名は以下のとおりとすること。

送信先電子メールアドレス：somu.c@city.niigata.lg.jp

件名：「(企業名・提出日) コンシェルジュ業務委託に係る質問」

(3) 質問に対する回答

参加申込書の提出があった事業者あてに電子メールで回答するとともに、事業者名をふせてホームページ上に掲載します。

また、受け付けた質問とその回答は仕様書の一部として扱うこととします。

(4) 質問に対する回答期限

令和6年5月15日（水）まで

6 企画提案書の提出について

(1) 提出期限

令和6年4月22日（月）から令和6年5月22日（水）までの午前9時から午後5時までとします（土曜日、日曜日及び祝祭日を除く。）

(2) 提出先及び提出方法

4（3）「提出方法」及び「提出先」のとおり

(3) 提出物及び提出部数

以下に示す提出物を必要部数作成の上、提出すること。

	提出物	部数	内容及び様式
①	企画提案書提出届（表紙）	1部	様式4
②	誓約書	〃	様式5
③	見積書	〃	任意
④	会社概要説明書	8部	任意（会社パンフレットでも可）
⑤	同種業務実績報告書	〃	様式6
⑥	企画提案書	〃	様式7

(4) 留意事項

提出書類の返却、差替え、変更及び取消しは認めないので、内容を十分精査の上、提出してください。また、提案書は1者につき1案とし、2案以上の提出は認めません。

なお、提出された書類について、市から問い合わせをすることがあります。

7 提案書作成要領

(1) 提案書の作成について

ア 提案書作成の様式等について

- ① 提案書の様式は全てA4版とし、左とじで製本すること。ただし、図表等については必要に応じてA3版も可とする。この場合はA4判サイズに折り込むこと。
- ② 提案書は、簡潔かつ明瞭に記載すること。また、A4換算で両面印刷10枚（20ページ）以内とし、全体的な見やすさ、分かりやすさを考慮した上で作成すること。また、本文の文字サイズは11～12ポイントを基本とすること。なお、本文を補完するためのイラスト、写真及び図表の使用は可とする。

イ 提案書の記述方法

提案書については、以下の評価項目順に作成するものとし、記載に当たっては本プロポーザルの内容を理解し、中央区サービス憲章に対する認識を踏まえたうえで、提案者の提供できる役割や機能等を記載すること。

分 類	評価項目	内 容
業務実績	同種業務の実績	同種業務の実績を記述すること。
	業務実績の活用	業務の遂行に、業務実績をどう活用するか記述すること。
	本市での実績	本市での主な業務委託実績について、件名と内容を記述すること（3件程度）
業務体制	配置人員	業務を遂行するための年間スケジュール、及び人員配置を記述すること。
	業務責任者の適正	配置が予定されている業務責任者の役割分担及び実績を記述すること。
	業務従事者（業務責任者を除く）の適正	配置が予定されている業務従事者（業務責任者を除く）の役割分担及び実績を記述すること。
	緊急時の対応	業務従事者が突発的に勤務不可能となった場合の対応策を記述すること。
業務遂行計画	委託業務開始時の準備スケジュール	委託業務開始時の業務引継ぎ計画、及び準備スケジュールを記述すること。
	委託業務終了時の引継ぎ計画	委託業務終了時の次期委託業者への引継ぎ計画を記述すること。
業務遂行内容	効率的な業務運営	業務を効率的に運営、遂行するための方策等を記述すること。
	市民の満足度対策	委託業務の対象者となる市民の満足度を高める方策等を記述すること。
	苦情等トラブルへの対応	苦情等のトラブルが発生した場合の対応策を記述すること。
	業務の拡張、変更への対応	業務の拡張や制度変更時の対応について記述すること。
個人情報保護対策	個人情報の管理	個人情報の管理上の対策（運用上の仕組みやルール作り）を記述すること。
	研修体制	個人情報保護に関する従業者への研修対策（計画）を記述すること。
その他	付加提案	上記以外で、本業務のサービスの質向上や、業務効率化に資する具体的な提案を記述すること。
	ワーク・ライフ・バランス等を推進する取り組み	次の認定等を受けている場合はその旨記載し、認定証等の写しを添付すること。 ①次世代育成支援対策推進法に基づく認定「くるみん認定」 ②新潟県のハッピー・パートナー企業登録 ③女性活躍推進法に基づく認定「えるぼし認定」 ④新潟市働きやすい職場づくり推進企業表彰

## (2) 提案書の取扱い

### ア 著作権

- ① 提案書における著作権は、原則として提案書を作成した事業者に帰属します。ただし、審査に必要な場合において、提案書及び添付書類を複写する場合があります。
- ② 業務を委託することに決定した者が作成した提案書については、契約の仕様に盛り込む等の利用が行われます。

### イ 作成責任

著作権、特許権等の日本国内の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果生じた責任は、提案者が負うものとします。

### ウ 情報公開

提出された提案書の公開については、新潟市情報公開条例（昭和61年条例第43号）に基づきます。

### エ 提案書作成にかかる経費負担

提案書の作成、本プロポーザルに関して発生する一切の経費は、提案者の負担とします。

### オ 書類の返却

提出された提案書等の書類は、返却しません。ただし、本プロポーザルの選考等の目的以外には使用しないものとし、市が責任をもって管理、処分を行います。

## 8 見積書の作成方法

### (1) 見積書の作成

本業務実施に係る見積書を提出してください（様式は任意）。

### (2) 見積書は以下の条件を満たすものとします。

- ア 内訳書（各年度の人件費、物件費等の項目、数量等できる限り詳細に記載すること。）を添付してください。
- イ 委託契約金額については、見積書に記載された額に100分の10に相当する額（ただし、当該額に1円未満の端数が生じた場合には、その額を切り捨てた額）を加算した額としますので、見積書には、消費税等に係る課税業者であるか免税業者であるかを問わず、見積もった額の110分の100に相当する額を記載してください。
- ウ 見積書提出者又はその代理人は、見積書の記載事項を訂正する場合は、該当訂正部分に訂正印を押印しておかなければなりません。ただし、金額の訂正は認めないものとします。
- エ 見積書提出者又はその代理人は、提出した見積書の書換え、変更又は取消しをすることはできません。

## 9 受託候補事業者の選定について

### (1) 選定委員会

受託者の選定は、中央区役所コンシェルジュ業務委託受託者選定委員会設置要綱により設置される「中央区役所コンシェルジュ業務委託受託者選定委員会（以下「選定委員会」という。）」が行います。

### (2) 審査

## ア 企画提案説明会（プレゼンテーションおよびヒアリング）

令和6年5月29日（水）（予定）に以下の要領でプレゼンテーションおよびヒアリングを実施します。実施時間、会場については別途通知します。

- ・ プレゼンテーションの順番は、参加表明書を受理した順とします。（同時に受け付けた場合、事業者名50音順とします。）
- ・ 企画提案書のプレゼンテーションは、15分以内（準備時間を除く）で行ってください。ただし、提出した書類以外の追加資料は使用できません。プレゼンテーションの実施にあたり、企画提案書を拡大したパネルまたは、パネル及びプロジェクター等の持込み使用は可とします。なお、プロジェクター（EPSON EMP-82）及びスクリーン（W1500mm×H1600mm程度）については、事務局で用意しますが、機材の不具合・故障等による説明時間の延長及びプレゼンテーションのやり直しは認めません。
- ・ プレゼンテーション実施者は、3名以内（機材操作者を含む）とします。
- ・ プレゼンテーションの後、選定委員会による10～15分程度のヒアリングを行います。
- ・ ヒアリングの後、プレゼンテーション実施者は退室してください。
- ・ 交通機関の事故等、真にやむを得ない理由が発生した場合は、速やかに事務局へ連絡してください。

## イ 受託候補事業者の選定

企画提案者の中から、「選定委員会」において提案内容を総合評価し、最も高い評価を得た者を受託候補事業者（最優秀者）として選定します。評価の合計点が同点の場合は、見積額の最も低い提案者を、見積額も同額の場合は、くじで受託候補事業者を選定します。

### (3) 受託候補事業者の選定通知及び公表

選定結果は、令和6年5月下旬頃に、選定された受託候補事業者にのみ通知します。選定されなかった事業者には通知しませんので、新潟市（中央区）ホームページで確認をお願いします。

市ホームページには、受託候補事業者の名称、合計点数を掲載します。その他の事業者については、事業者名称を伏せて合計点数を掲載します。なお、選定に関する評価内容は、公表せず、内容等の問い合わせには一切応じません。

## 10 失格要件

次のいずれかに該当した者は失格とします。

- (1) 公告に定めた参加資格要件を満たさないことが明らかとなった者
- (2) 参加表明書の提出後、期限までに辞退届を提出せず、審査に必要な提出書類を提出しなかった者
- (3) 本プロポーザル実施公告日以降、選定委員に直接、間接を問わず連絡を求めた者
- (4) 提出書類に虚偽の記載をした者、又は本要領に違反する表現をした者
- (5) 見積書の金額が2(5) 委託料上限額を超過した者

## 11 契約

- (1) 委託契約

ア 「選定委員会」で選定された受託候補事業者（最優秀者）に対し、第1位交渉権が与えられます。

イ 市長は第1位交渉権を与えられた者と予算（市の定める算定方式により算出した金額を上限とします。）の範囲内で、上記業務委託契約の締結交渉を行います。

交渉権を与えられた者が契約締結を辞退した場合は、第2順位の者に対し交渉権が与えられるものとします。

ウ 契約手続は、新潟市契約規則（昭和59年新潟市規則第24号）の定めによります。

(2) 契約書

新潟市契約規則の定めによります。

(3) 委託契約資格の喪失

ア 交渉権を与えられた者が契約までの間に前記10の失格事項が判明した場合は交渉権を失います。

イ 新潟市は、契約締結後においても前記10の失格事項又は不正と認められる行為が判明した時は、契約の解除ができるものとします。

1.2 その他

(1) 守秘義務

本プロポーザルに参加する者は、参加にあたり知り得た個人情報、事業者の情報、その他の本市の情報（公知の事実を除く。）を漏らしてはなりません。

(2) 参加報酬等

本プロポーザルへの参加や提案に対する参加報酬等はありません。

(3) プロポーザル実施スケジュール

No.	内 容	期 日
1	プロポーザル参加表明書の受付期限	令和6年5月13日（月）
2	質問の受付期限	令和6年5月13日（月）
3	質問の回答期限	令和6年5月15日（水）
4	提案書の提出期限・辞退届提出期限	令和6年5月22日（水）
5	選定委員会（予定）	令和6年5月29日（水）

(4) 賃金水準変動への対応

本契約は、複数年にわたる委託契約におけるスライド条項（賃金水準の変動を反映した契約金額の変更）を適用する契約です。

1.3 問い合わせ先（事務局）

新潟市 中央区役所総務課 管理グループ

〒951-8553 新潟市中央区西堀通6番町866番地 NEXT21 5階

電話：025-223-7086

ファックス：025-224-1520

電子メール：somu.c@city.niigata.lg.jp

## プロポーザルにあたっての注意事項

本件は、「複数年にわたる委託契約におけるスライド条項（賃金水準の変動を反映した契約金額の変更）」を適用する契約です。

最低賃金に一定以上の変動がみられた場合に、2年目以降の契約金額を変更することができます。

変更金額の算出方法等は、「賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項 第1条第1項に係る特記仕様書」に定めるとおりです。

※本制度の詳細については、本市ホームページに掲載の「複数年にわたる業務委託へのスライド条項の適用について」をご覧ください。

契約変更にあたっては、委託者と受託者で変更金額等について協議を行います。協議の請求書は、履行開始日から12ヶ月経過後（2回目以降は前回スライドから12カ月経過後）以降に提出してください。