

金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託
公募型プロポーザル実施要領

1 目的

本市では少子高齢化を背景に職員の確保が困難となる一方で、多様化する行政ニーズへの的確な対応と市民サービスの維持向上が求められていることを踏まえ、窓口業務のあり方を根本から見直し、利便性の高い窓口を実現すると同時に、職員の生産余力を生み出すことで、研修や企画立案業務等に取り組める職場の構築を目指すこととした。

本業務は、本市市民課及び市民センターが所掌する事務のうち、窓口業務を中心に施設・設備・システムの合理性なども含めて各業務要件を分析した上で、市民にとって利便性の高い窓口の具現策を提案すると同時に、事務の集約化などの業務の効率化に必要な要件や運用方法などを検討し、これらを実践するための改革プランの策定を支援するものであるが、その業務委託にあたって、専門的な知識や地方自治体等における類似業務の経験、ノウハウ等を有する優れた事業者を選定する必要があることから、本プロポーザルを実施する。

2 一般事項

(1) 名称

金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託公募型プロポーザル（以下「本プロポーザル」という。）

(2) 方法

本プロポーザルは、公募型プロポーザルとする。

(3) 主催者及び事務局

ア 主催者 金沢市

イ 事務局 金沢市市民局市民課

〒920-8577 金沢市広坂1丁目1番1号

電話 076-220-2241（直通） FAX 076-224-2163

E-mail shimin@city.kanazawa.lg.jp

(4) 実施要領等の配布の方法等

ア 方法 本市のホームページにて公表する。

イ 交付資料

- ① 金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託公募型プロポーザル実施要領
- ② 金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託仕様書
- ③ 提出書類様式

(5) 日程

実施要領等の公表開始：令和8年4月10日（金）

質問受付期間：令和8年4月10日（金）～令和8年4月20日（月）

質問への回答：令和8年4月24日（金）

参加表明書の提出期間：令和8年4月10日（金）～令和8年4月30日（木）

企画提案書の提出期間：令和8年5月11日（月）～令和8年6月10日（水）

ヒアリングの実施：令和8年6月26日（金）～令和8年7月3日（金）頃を予定

審査結果通知：令和8年7月中旬を予定

(6) 契約期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

(7) 提案上限額

11,000,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

3 応募資格

(1) 応募者の資格要件

応募者は、次の要件に該当する者とする。

ア 金沢市の令和8年度の役務の入札参加資格を有すること。なお、有資格者以外の者は本プロポーザルの参加表明書提出日（以下「提出日」という。）までに金沢市の入札参加資格審査の申請を行うことにより応募者となることができる。ただし、審査終了までに有資格者とならなかった場合は失格とする。

イ 金沢市入札参加資格者指名停止措置要領に基づく指名停止期間中でないこと。提出日から審査終了までの間に指名停止となった場合は、その時点で失格とする。

ウ 次の①から③のいずれにも該当しないこと。

① 役員（役員として登記又は届出がされていないが、事実上経営に参画している者を含む。）が、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6号に規定する暴力団員又は暴力団関係者（暴力団の構成員及び暴力団に協力し、又は関与する等これと交わりを持つ者をいう。）と認められる者

② 民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定による民事再生手続開始の申立てをしている者

③ 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条第1項又は第2項の規定による更生手続開始の申立て（同法附則第2条の規定によりなお従前の例によることとされている更生事件（以下「更生事件」という。）に関わる同法による改正前の会社更生法（昭和27年法律第172号。以下「旧法」という。）第30条第1項及び第2項の規定による更生手続開始の申立てを含む。以下「更生手続開始の申立て」という。）をしている者又は申立てをなされている者。ただし、同法第41条第1項の更生手続開始の決定（旧更生事件に係わる旧法に基づく更生手続開始の決定を含む。）を受けた者がその者に係る同法第199条第1項の更生計画の認可の決定（旧更生事件に係わる旧法に基づく更生計画認可の決定を含む。）があった場合に当たっては、更生手続開始の申立てをしなかった者又は更生手続の申立てをなされなかった者とみなす。

エ 別紙「金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託仕様書」（以下「別紙仕様書」という。）に基づく要件に対応できること。

オ 令和5年4月1日から令和8年3月31日までに、国又は令和8年1月1日時点の人口が200,000人以上の地方公共団体が発注した、行政事務を対象とする次の①②のいずれかの業務（支援業務を含む。）を受託し、誠実に履行した実績があること。

① BPR（別紙仕様書中、4(2)～(4)の工程をいう。以下同じ。）又はこれに準ずる業務の改善を目的とした調査分析業務

② 業務改革又は事務改善等の実施を目的とした計画の策定業務

(2) 共同事業体による応募

共同事業体として応募する場合の要件は以下のとおりとする。

- ア すべての構成員が上記(1)アからエの要件に該当すること。
- イ 構成員のうち1者以上が上記(1)オの要件に該当すること。
- ウ 代表者は責任割合又は出資割合が50%以上で、事業遂行の責を負う者とする。
- エ 各構成員は、本プロポーザルに参加する他の応募者及び共同事業体の構成員になることはできない。

(3) 応募資格の制限

次に該当する者は、応募者の資格要件を満たしていても、本プロポーザルの応募者及び共同事業体の構成員になることはできない。また、応募者及び共同事業体の構成員は、次に該当する者から直接又は間接の援助・協力を受けてはならない。

- ア 金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託事業者選定委員会（以下「選定委員会」という。）の委員
- イ アが自ら主宰し、又は役員、顧問等として実質的に関係する組織（研究室等を含む。）に所属する者

4 委託業務の概要

- (1) 業務名 金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託
- (2) 業務内容 別紙仕様書のとおり
- (3) 履行期間 契約締結日から令和9年3月31日まで

5 提案募集の手続

(1) 参加表明書及び資格確認書類の提出

- ア 提出書類 ① 参加表明書（様式1）
 - ・共同事業体で応募する場合は、代表事業者名で作成し、共同事業体協定書兼委任状（様式1の2）を添付すること。
- ② 誓約書（様式2）
- ③ 「3 応募資格」の(1)オの実績を証明する書類一覧（様式3）
 - ・様式3に記載した業務の契約書等の写しを添付すること。
 - ・要件を満たす実績は全て記載すること。本様式に記載のない実績は評価の対象としない。
- ④ 会社概要（任意様式）

イ 提出部数 1部

ウ 提出期間 令和8年4月10日（金）から令和8年4月30日（木）まで（日曜日、土曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に規定する休日（以下「日曜日等」という。）を除く。）の午前9時から午後5時45分までとする。

郵送又は宅配便等の場合は、令和8年4月30日（木）午後5時45分必着とする。なお、電子メールやFAX送信による提出は認めない。

エ 提出先 「2 一般事項」の(3)イに同じ

(2) 資格確認結果及び提案要請の通知

- ア 参加資格の有無に関する確認結果については、参加表明者に確認結果を通知し、参加資格を有する者に企画提案書の提出を要請する。
- イ 企画提案書の提出者として選定しなかった参加表明者に対しては、選定しなかった旨及び選定しなかった理由（以下「非選定理由」という。）を通知する。
- ウ 上記イによる通知を受けた参加表明者は、当該通知をした日の翌日から起算して7日（日曜日等の日数は、参入しない。）以内に、書面により、非選定理由についての説明を求めることができる。
- エ 非選定理由についての説明を求められたときは、上記ウに規定する期間の末日の翌日から起算して10日（日曜日等の日数は、参入しない。）以内に、書面により回答する。

(3) 企画提案書の提出

企画提案書の提出を要請された者（以下「提案者」という。）は、別紙仕様書の内容を踏まえたうえで、次に定めるところにより、企画提案書を作成し、提出するものとする。

- ア 提出書類
 - ① 企画提案書表紙（様式4）
 - ② 参考見積額（様式5）
 - ③ 企画提案書（様式自由、20頁以内）
- イ 作成要領
 - ① 上記アの順に1組ずつ左仮綴じとする。
 - ② 各様式の大きさは、A4判（縦長横書）とする。
 - ③ 様式はいずれも片面印刷（カラー印刷可）とする。
- ウ 企画提案
 - ア③の企画提案書は、縦長横書のA4判で様式自由、20頁以内とし、次の（ア）から（カ）までの項目を中心に、別紙仕様書や別表の評価基準を考慮して作成すること。
 - （ア）取組方針
 - ・本業務に取り組む際の基本的な考え方や方針、重点項目、自社の特徴や強み など
 - （イ）実施体制及び業務計画
 - ・本業務を実施するための人員体制及び具体的な実施方法やスケジュール など
 - （ウ）見直し対象業務の選定方針
 - ・選定作業の対象範囲、改善効果の高い業務の仕分け方、手法 など
 - （エ）業務分析の方針
 - ・現状分析、実現手法の検討、効果及びコスト測定に関する考え方、分析手法 など
 - （オ）改善施策提案の考え方
 - ・改善施策提案の考え方（効果とコストの両面を加味しているかなど）、実施手法、職員の負担を軽減するための工夫 など
 - ・類似業務を受託した実績において、改善提案が効果を発揮した具体的な事例
 - （カ）窓口業務改革プランの策定方針
 - ・改革プランの策定方針、掲載項目や具体イメージ など

エ 提出部数 正本1部、副本7部

オ 提出期間 令和8年5月11日(月)から令和8年6月10日(水)まで(日曜日等を除く。)の午前9時から午後5時45分までとする。

郵送又は宅配便等の場合は、令和7年6月10日(水)午後5時45分必着とする。なお、電子メールやFAX送信による提出は認めない。

カ 提出先 「2 一般事項」の(3)イに同じ

(4) 質問及び回答

ア 受付期間 令和8年4月10日(金)から令和8年4月20日(月)午後5時45分まで

イ 提出方法 質問書(様式6)を電子メールで提出すること。

ウ 提出先 「2 一般事項」の(3)イに同じ

エ 回答方法 質問に対する回答は競争上の地位その他の正当な利益を害するものを除き、令和8年4月24日(金)に本市ホームページ上で回答内容を公表する。

(5) 書類作成及び提出における留意事項

ア 提出書類は簡潔かつ分かりやすく記載すること。文字は注記や図表等を除き原則として11ポイント以上とすること。

イ 写真等の資料を使用する場合には、提案者において調達すること。また、第三者の著作権その他の権利を侵害しないこと。

ウ 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)に定める単位に限る。

エ (3)ア③の企画提案書については、副本に会社名及び会社名を類推できる表現(代表者名、企業ロゴ、メールアドレス、その他)を入れないこと。正本に記載した会社名等を黒塗り等により伏せて対応することも可とする。

オ 提案は、1者につき1件に限る。

カ 提出期限後における提出書類の変更、差し替え又は再提出は認めない。

キ 提出書類の作成、提出及びヒアリングに関する費用は、応募者の負担とする。

ク 提出された書類は、返却しない。

6 審査方法等

(1) 審査方法

審査は、選定委員会において、各提案者の企画提案書の内容及びヒアリングの内容を総合的に勘案したうえで、別表「評価基準」に基づき評価し、各委員の評価点の合計が最も高い者を選定する(100点×5人=500点満点)。また、評価点と同点となる者が2人以上あるときは、委員の合議により順位を決定する。

(2) 選定委員会

選定委員会は次の5名で構成する。

- ① 金沢市行政経営プラン推進委員会委員長
- ② 金沢市行政経営プラン推進委員会委員(公認会計士)
- ③ 金沢市市民局長
- ④ 金沢市都市政策局デジタル政策課長
- ⑤ 金沢市総務局総務課行政経営室長

(3) ヒアリングの実施

- ア 日時 令和8年6月26日(金)から令和8年7月3日(金)のうちの1日を予定(別途通知)
- イ 場所 金沢市役所本庁舎内(別途通知)
- ウ 実施時間 1者あたり20分以内(準備、撤収時間を除く。)とし、概ね提案者からの説明に10分、質疑応答に10分の配分を予定している。
- エ 参加人数 1者あたり3名以内とする。なお、電話及びビデオ通話等による遠隔での参加は認めない。
- オ 器材等 説明にあたり、必要な器材は全て事業者が用意することとする。ただし、液晶ディスプレイ等の投影機器は本市が用意する。
- カ その他 ヒアリングに出席しない場合、受注意思がないものとみなして選定の対象としない。

(4) 審査結果の公表及び通知

- ア 審査の結果については、令和8年7月中旬頃に最適な企画提案書であると特定された者(以下「特定者」という。)を公表するとともに、全ての提案者に郵送で通知する。
- イ 特定者とならなかった提案者に対しては、企画提案書として特定しなかった旨及び特定しなかった理由(以下「非特定理由」という。)を通知する。
- ウ 上記イによる通知を受けた提案者は、当該通知をした日の翌日から起算して7日(日曜日等の日数は、参入しない。)以内に、書面により、非特定理由についての説明を求められることができる。
- エ 非特定理由についての説明を求められたときは、上記ウに規定する期間の末日の翌日から起算して10日(日曜日等の日数は、参入しない。)以内に、書面により回答する。
- オ 審査結果の詳細等についての問い合わせは、文書で提出するものとし、電話等での問い合わせには、いかなる場合も応じない。

7 契約の締結

(1) 契約内容等の協議

特定者は、企画提案書に基づき、具体的な契約の内容について本市と協議を行うこと。

(2) 契約の方法

本市との協議により契約の内容及び実施事業の内容が決定した後、随意契約の方法により委託契約を締結する。

(3) その他

特定者が契約を締結しない場合又は応募資格を満たさなくなった場合等は、次点者と契約交渉を行う。

8 その他

(1) 失格又は無効

以下のいずれかの事項に該当する場合は、失格又は無効となる場合がある。

- ア 提出期限を過ぎて企画提案書等が提出された場合
- イ 提出書類に虚偽の内容が記載された場合

- ウ 会社更生法等の適用を申請する等、契約履行が困難と認められる場合
- エ 審査の公平性に影響を与える行為があったと認められる場合
- オ 本実施要領に違反すると認められる場合
- カ 上記アからオまでに定めるもののほか、提案に当たり著しく信義に反する行為があった場合等、選定委員会が失格であると認めた場合

(2) 辞退

企画提案書等の提出後に辞退する場合は、速やかに辞退届（任意様式）を提出すること。

(3) 費用負担

本プロポーザルへの参加に要する経費等は、すべて応募者の負担とし、参加報酬は支払わない。

(4) その他

- ア 選定委員会への質疑、照会、連絡、相談等は、いかなる場合も認められない。
- イ 提出書類は、選定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。
- ウ 特定者の企画提案書及び関係書類は、必要に応じて外部に開示される場合がある。また、応募書類は、金沢市情報公開に関する条例（平成3年条例第2号）の規定に基づき開示請求がなされたときは、公にすることにより、当該法人等又は当該個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのあるものを除き、開示の対象とする。ただし、本プロポーザルの審査期間中は、同条例第7条第5号の規定に基づき、公開の対象としない。

別表「評価基準」

【評価点】

評価項目	評価の視点		配点(100)	
1. 業務理解度及び取組方針	(1)	本業務の目的に合致しており、かつ具体的な取組方針となっているか。	5	15
	(2)	自社の能力や技術、特徴を生かした提案となっているか。	5	
	(3)	本業務に対する意欲や熱意が感じられるか。	5	
2. 実施体制及び業務計画等	(1)	必要なノウハウやスキルを有する者が配置され、的確に業務を遂行できる体制か。	5	15
	(2)	本業務に必要な作業内容を具体的に整理できているか。	5	
	(3)	作業内容及びスケジュールが具体的かつ現実的であり、業務を確実に履行することができるか。	5	
3. 企画提案内容	(1)	本業務対象の窓口事務を俯瞰的に理解し、BPRの実施に対する方針や考え方が的確に示されているか。	5	35
	(2)	業務目的に適した BPR 手法が具体的に提案されているか。	5	
	(3)	業務分析や課題抽出の方法は実現性が高く、かつ効果的な手法であるか。	5	
	(4)	改革に必要なコストの算出方法は、高精度で信憑性の高い手法であるか。	5	
	(5)	改革プランの掲載項目が具体的であり、かつ実現性を高めるための考え方が示されているか。	5	
	(6)	BPR 及び改革プランの策定に際し、市職員の負担を軽減する支援や工夫がされているか。	5	
	(7)	別紙仕様書に定められた業務や作業以外に独創的かつ効果的な内容が提案されているか。	5	
4. 類似業務実績	(1)	過去3年間の類似業務実績（「3 応募資格」の(1)オに該当する契約の受注合計金額） ※算定方法：(受注合計金額 / 最高受注事業者の受注合計金額) × 15点（小数点以下切り捨て） ※共同事業体の受注合計金額は、各構成員の受注合計金額にそれぞれの責任(出資)割合を乗じた上で、全構成員分を合算する。	15	20
	(2)	類似業務実績において、具体的に効果が発揮されているか。	5	
5. 参考見積額		※算定方法：(最低見積事業者の参考見積額 / 参考見積額) × 15点（小数点以下切り捨て）	15	15