

厚木市総合窓口等業務委託プロポーザル実施要領

1 趣旨

この要領は、厚木市（以下「本市」という。）が令和10年1月の複合施設「あつめき」（以下「新庁舎」という。）の開館に併せて開設する総合窓口及びそれらに付随する関係業務（以下「本業務」という。）を委託するに当たり、ワンストップ・ワンフロアサービスの構築、円滑な業務処理及び関係各課への引継ぎ等を実現するため、独自の窓口運営のアイデアや経験によるノウハウ等に基づいた技術提案による公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）により、公正かつ公平な方法で選定するために必要な事項を定めるものである。

2 業務概要

(1) 名称

厚木市総合窓口等業務委託

(2) 業務内容

別添「厚木市総合窓口等業務委託仕様書」のとおり

(3) 履行期間

契約締結日から令和12年12月31日まで

うち業務準備期間：契約締結日から令和9年12月31日まで

うち業務運用期間：令和10年1月1日から令和12年12月31日まで

※ 12月29日から1月3日までは年末年始休暇であり、閉庁日となる。

(4) 履行場所

ア 業務準備期間

厚木市中町3丁目17番17号

厚木市役所本庁舎1階及び2階 市民課、国保年金課事務室内及びフロア ほか

イ 業務運用期間

厚木市中町1丁目2番1号

新庁舎1階 市民課及び国保年金課事務室内及び庁舎棟フロア全体（発券・記載台及び待合スペース周辺）

(5) 事務局

担 当：市民福祉部 市民課

電 話：046-225-2039（直通）

メール：2600@city.atsugi.kanagawa.jp

担当者：安達

(6) 書類提出先

〒243-8511 厚木市中町3丁目17番17号（厚木市役所本庁舎1階）

厚木市 市民福祉部 市民課

3 予算上限額

1,336,158,000 円（消費税及び地方消費税を含む）

うち 市民課業務 1,002,078,000 円

国保年金課業務	334,080,000 円
(国保年金課業務内訳)	
国民健康保険分	238,608,000 円
後期高齢者医療保険分	95,472,000 円

なお、この金額は、予算の上限であり、契約時の予定価格を示すものではなく、業務内容の規模を示すものである。

また、本業務については、物価変動等を加味した予算となっているため、「業務委託契約におけるスライド条項の運用基準」は適用しない。

4 提案資格

プロポーザルに参加することができる事業者は、次の(1)から(12)までを全て満たす者とする。

なお、共同事業体で参加する場合については、(13)の要件を満たすこと。

- (1) 本業務の参加表明書提出時において、厚木市の競争入札に参加することができる者の資格等に関する規程（平成元年厚木市告示第31号）第6条に規定する資格者名簿に登録された者であること。
- (2) 参加表明書等の提出期限から契約締結日までの期間において、厚木市工事請負契約に係る競争入札の参加停止及び指名停止等措置要綱（平成2年4月1日施行）及び厚木市事業所等実態調査実施要綱（平成21年10月1日施行）の規定による指名停止等の措置を受けていないこと。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定する者に該当しない者であること。
- (4) 2年以内に手形交換所の取引停止処分を受けている者（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又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てがなされている者のうち、当該手続開始の決定後、競争入札参加資格の再認定を受けた者を除く。）でないこと。
- (5) 6箇月以内に不渡手形又は不渡小切手を出している者（会社更生法に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法に基づく再生手続開始の申立てがなされている者のうち、当該手続開始の決定後、競争入札参加資格の再認定を受けた者を除く。）でないこと。
- (6) 所有する資産に対し、仮差押命令、差押命令、保全差押又は競売手続の開始決定がなされていない者であること。
- (7) 国税及び地方税に滞納がないこと。
- (8) 厚木市暴力団排除条例（平成23年厚木市条例第12号）に定める暴力団員等、暴力団経営支配法人等又は暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者でないこと。
- (9) 神奈川県暴力団排除条例（平成22年神奈川県条例第75号）第23条第1項又は第2項の規定に違反しない者であること。
- (10) 厚木市総合窓口等業務委託に係る技術提案書特定委員会（以下「特定委員会」という。）の委員が自ら主宰し、又は役員若しくは顧問として関係する営利法人その他営利組織でないこと。

また、これらの組織に属していないこと。

- (11) プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を受

けていること。

- (12) 過去10年間（平成28年度～令和7年度）に、受注時点において人口10万人以上の地方公共団体で、継続して3年以上、住民異動届関連業務、戸籍届書受付業務及び国民健康保険資格得喪届書関連業務の委託業務を受注した実績があること。

なお、住民異動届関連業務とは、住民異動届の受付又は入力業務を指し、異動に伴うマイナンバーカード業務は含まない。

- (13) 共同事業体で参加をする場合は、次の要件を全て満たしていること。

ア 自主的に結成された共同事業体であること。

イ 構成員は、2者以下であること。

ウ 代表構成員（共同事業体の代表者）が申込者となり、共同事業体を代表して市及び第三者と折衝する権限並びに自己の名義をもって市に対して委託料の請求等、包括的な責任を負うこと。

エ (2)から(12)までに規定する全ての要件を満たすこと。

また、共同事業体を構成する全構成員が(1)の要件を満たしていること。

なお、(12)については、共同事業体を構成する団体で要件を満たしていること。

オ 構成員が、他の共同事業体の構成員として重複していないこと。

5 特定委員会

次に掲げる10人の委員で構成する特定委員会を設置し、技術提案等について審査する。

役 職	所属等
委員長	市民福祉部 窓口サービス改革担当部長
委 員	市民福祉部 市民課長
委 員	市民福祉部 国保年金課長
委 員	企画部 行政経営課長
委 員	企画部 D X推進課長
委 員	市民福祉部 市民課住民異動係長
委 員	市民福祉部 市民課戸籍係長
委 員	市民福祉部 市民課マイナンバーカード係長
委 員	市民福祉部 国保年金課国保給付係長
委 員	市民福祉部 国保年金課長寿医療係長

6 実施スケジュール（予定）

項 目	期 間
実施要領等必要書類の公開	令和8年9月10日（木）から
プロポーザル参加表明書提出	令和8年10月30日（金）午後5時まで
参加表明に係る質疑受付	令和8年9月10日（木）から 令和8年10月9日（金）正午まで（必着）
参加表明に係る回答期限	令和8年10月20日（火）午後5時
提案資格確認結果通知書及び技術提案書提出要請書送付	令和8年11月10日（火）

技術提案書の提出期間	令和 8 年11月10日（火）から 令和 8 年12月25日（金）午後 5 時まで（必着）
技術提案書に係る質疑受付	令和 8 年11月10日（火）から 令和 8 年12月 9 日（水）正午まで（必着）
技術提案書に係る回答期限	令和 8 年12月11日（金）午後 5 時
庁舎レイアウト説明会	令和 8 年11月24日（火）から 令和 8 年12月 4 日（金）までのいずれか 1 日
プレゼンテーション及びヒアリング	令和 9 年 2 月 1 日（月）から 令和 9 年 2 月 3 日（水）までのいずれか 1 日
審査結果の公表及び通知	令和 9 年 3 月下旬（予定）
契約に関する詳細打合せ	令和 9 年 4 月 1 日（木）以降※
契約締結	令和 9 年 4 月下旬を予定

※ 別途調整を行う。

7 参加表明手続

本プロポーザルに参加を希望する者は、次のとおり参加表明書等を提出すること。

(1) 実施要領等必要書類の公開場所及び配付方法

ア 公開場所 厚木市ホームページ

イ 配付方法 電子データ

(2) プロポーザル参加表明書等提出期限、提出場所及び提出方法

ア 提出期限 令和 8 年10月30日（金）午後 5 時（必着）

イ 提出場所 市民課（書類提出先と同一）

ウ 提出方法 持参、郵送又は電子メール

※ 電子メールにより質疑書を提出した場合は、必ず電話で受信確認をしてください。

※ 持参する場合については、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第 178 号）に規定する休日等を除く午前 8 時30分から午後 5 時00分まで。

(3) 参加表明に係る提出書類

次に掲げる書類を各 1 部提出すること。

なお、提出書類等の作成等に係る一切の費用は、表明者が負担すること。また、不慮の事故による紛失又は遅配については考慮しない。

提出書類	様 式
プロポーザル参加表明書	指 定
受注実績書（業務内容がわかる契約書の写しの添付必要有）	指 定
プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を確認できるもの（写し）	—
納税証明書（直近 2 年分の国税（法人税・消費税）、都道府県税（事業税・都道府県民税）及び市町村民税すべての納税証明書の写し（未納がないことが確認できるもの）	—
会社概要（パンフレット等可）	—
共同事業体構成届出書	—

※ 共同事業体での申請の場合に限る。	
※ 共同事業体構成届出書提出後において代表となる法人構成届の変更は認めない。	

※ 共同事業体として参加する場合は、上記提出書類(プロポーザル参加表明書を除く)について、共同事業体を構成する事業者毎に提出すること。

(4) 参加表明に係る質疑及び回答

本プロポーザルの参加に係る質疑がある場合には、次のとおり提出すること。

なお、電話、FAX 及び口頭による質問は一切受け付けない。

ア 提出期限 令和 8 年10月 9 日（金）正午（必着）

イ 提出場所 市民課（書類提出先と同一）

ウ 提出方法 持参、郵送又は電子メール

※ 電子メールにより質疑書を提出した場合は、必ず電話で受信確認をしてください。

提出書類	様 式
質疑書	指 定

エ 回答期限 令和 8 年10月20日（火）午後 5 時

※ 厚木市ホームページにて公表

8 提案資格審査

プロポーザル参加表明書の提出期間最終日を基準日として、提案資格確認を事務局が行い、次のとおり通知する。

(1) 提案資格確認結果通知書及び技術提案書提出要請書発送日

令和 8 年11月10日（火）

(2) その他

ア プロポーザル提案資格があると確認できた者に対して、その旨を提案資格確認通知書で通知するとともに、技術提案書提出要請書等を送付する。

イ プロポーザル提案資格がないと判断された者に対しては、その旨及び理由を提案資格確認通知書で通知する。

9 庁舎レイアウト説明会

本プロポーザルの提案資格があると確認できた者を対象として、本業務の実施場所に関する庁舎レイアウト説明会を次のとおり実施する。

なお、参加は任意とし、参加有無については審査に影響しない。

また、庁舎レイアウト説明会の日時等については、別途通知（日時指定）する。

(1) 庁舎レイアウト説明会実施日等

令和 8 年11月24日（火）から令和 8 年12月 4 日（金）のいずれか 1 日

※ 本市指定の日時での参加となり、日時変更等については、原則、受け付けない。

(2) 庁舎レイアウト説明会参加可否について

庁舎レイアウト説明会不参加の場合のみ事務局へ電話連絡すること。

(3) その他

庁舎レイアウト説明会での質疑等については、受け付けない。

10 技術提案書等の提出

技術提案書提出要請を受けた者は、技術提案書等を次のとおり提出すること。

(1) 技術提案書提出期限、提出場所及び提出方法

ア 提出期限 令和8年12月25日（金）午後5時（必着）

イ 提出場所 市民課（書類提出先と同一）

ウ 提出方法 持参又は郵送

※ 持参する場合については、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く午前8時30分から午後5時15分まで。

(2) 提出書類及び提出部数

提出書類	提出部数	様式
技術提案書（鑑）	1部	指定
技術提案書（正本） ※表紙に提案者名の記載があるもの	1部	—
技術提案書（副本） ※表紙に提案者名の記載がないもの	15部	—
見積書（正本） ※表紙に提案者名の記載があるもの	1部	—
見積書 ※表紙に提案者名の記載がないもの	15部	—
その他技術提案に必要な書類	15部	—

(3) 技術提案書に係る質疑及び回答

本プロポーザルの技術提案書に係る質疑がある場合には、次のとおり提出すること。

なお、電話、FAX 及び口頭による質問は一切受け付けない。

ア 提出期限 提出期限 令和8年12月9日（水）正午（必着）

イ 提出場所 市民課（書類提出先と同一）

ウ 提出方法 持参、郵送又は電子メール

※ 電子メールにより質疑書を提出した場合は、必ず電話で受信確認をしてください。

提出書類	様式
質疑書	指定

エ 回答期限 令和8年12月11日（金）午後5時

※ 厚木市ホームページにて公表

(4) 注意点等

ア 提出書類等の作成等に係る一切の費用は、表明者が負担すること。また、不慮の事故による紛失又は遅配については考慮しない。

イ 専門知識を有しない者でも理解できるよう、分かりやすい表現にすること。

ウ 提案内容については、簡潔かつ明瞭に記述し、必要に応じて図表等を利用すること。

エ 提案は1案とすること。

オ 様式は任意とするが、基本的にA4（縦・横は自由）、12pt以上の文字の大きさと作成し、A3サイズの資料を添付する際には、A4サイズに折りたたむこと。

また、A 3 サイズは 2 ページとして換算すること。

カ 副本については、全ページにわたり提案者を識別できるものを記載しないこと。

キ 技術提案書及びその他技術提案に必要な書類については、合計で 50 ページ以内とすること。

ク 技術提案書については、別表「審査基準表」に掲げる評価項目が網羅されて表現されたものであること。

ケ 市は提出された技術提案書等の内容について、提案者に内容の確認及び追加資料を求めることができる。

コ 技術提案書の内容については、提案者が責任を持って履行できる内容とすること。

サ 書類提出後の差し替え、再提出及び追加提出については認めない。

シ 本市が受領した技術提案書等については返却しない。

ス 提出された書類等の著作権は、応募者及び提案者に帰属するが、本市は、次の場合において、提出された書類等は無償で使用する権利を持つものとする。

(ア) 技術提案書の提出者の選定及び受注候補者（及び次点候補者）の特定のために使用する場合

(イ) 厚木市情報公開条例（平成 13 年厚木市条例第 15 号）等関連規程に基づき公開する場合

(ウ) (ア) の選定及び特定又は (イ) の公開等のために複製を作成する場合

11 プレゼンテーション及びヒアリング

プレゼンテーション及びヒアリングについては、次のとおり実施する。

(1) 日時及び場所

ア 日時 令和 9 年 2 月 1 日（月）から令和 9 年 2 月 3 日（水）までのいずれか 1 日

イ 場所 厚木市役所第二庁舎 16 階会議室

※ 日時及び場所の詳細については、別途通知

(2) 出席者

プレゼンテーション及びヒアリングは、3 人以内で実施し、出席者については、管理技術者、PC 専属操作員及び準備作業員についても含めるものとする。

※ 説明は、管理技術者となる者が行うこと。

(3) 提案時間

1 者につき 60 分以内（説明 45 分以内、質疑応答 15 分程度）とする。

(4) 機材等

本市が用意する機器は次のとおりとし、PC 等必要となる機器は、提案者が持参すること。

【貸与機器】

・ Bigpad 1 台

・ HDMI ケーブル 1 本

・ HDMI 変換器 1 個（Type-C 又は Lightning ケーブルからの変換可）

※ Bigpad は、SHARP 製、型番 N-L703B であり、HDMI ケーブル又は VGA ケーブルにより PC と接続可能。

(5) 注意点等

ア プレゼンテーションは、技術提案書を基に行うこと。

なお、提案者は社章や名札等は身に付けず、発言の際は、自社名等を発しないよう注意すること。

イ 当日、新たに説明資料を追加することはできないことに注意すること。

12 技術提案審査等

- (1) 審査については、審査基準に基づき特定委員会で審査する。
- (2) 審査は、2000 点満点（定量評価及び技術提案審査の総合計）とし、選定委員（特定委員会委員）は審査基準表の評価項目ごとに次のとおり採点する。

（表 1）

評価	評価内容	採点基準
A	優秀である	配点×1.0
B	満足できる	配点×0.8
C	標準的である	配点×0.6
D	物足りない	配点×0.4
E	劣っている	配点×0.2
F	要求水準を満たしていない	配点×0.0

※ 表 1 については、審査基準表内の「会社概要等 受注実績」及び「価格の評価 見積書」を除く項目に対し適用する。

（表 2）

契約最終年度	住民異動届関連業務 国民健康保険資格得喪届書関連業務
令和 7 年度	配点×1.0
令和 5 年度から令和 6 年度までの間	配点×0.8
令和 3 年度から令和 4 年度までの間	配点×0.6
令和元年度（平成31年度）から令和 2 年度までの間	配点×0.4
平成28年度から平成30年度までの間	配点×0.2

※ 表 2 については、審査基準表内の「会社概要等 受注実績」に適用する。

※ 各業務で受注した契約期間の契約最終年度で判断する。

※ 単年度契約を複数年繰り返している場合は、直近の契約最終年度で判断する。

※ 契約履行中のものについては、直近の年度で判断する。

例：令和 5 年度から令和 9 年度（5 年間）の契約の場合、3 年経過した令和 7 年度を該当年度とする。

※ 同種業務を複数自治体分記載されている場合は、契約最終年度が直近のもので判断する。

※ 別紙の受注実績書で記載した内容で審査する。

- (3) 選定委員の採点の合計点が最も高い提案者を受注候補者とし、合計点が 2 番目に高い提案者を次点候補者とする。

ただし、受注候補者及び次点候補者になる者は、選定委員の採点の合計点が最低基準点を満たしているものとする（最低基準点 1200 点）。

- (4) 上記(3)において、採点の合計点が最も高い提案者が2者以上ある場合は、当該提案者の採点で評価区分がA（優秀である）とした委員の数が最も多い提案者を受注候補者とし、次に多い提案者を次点候補者とする。
- (5) 上記(4)において、当該提案者の採点で評価区分がA（優秀である）とした委員の数が同数となった場合は、技術提案内の「独自提案」の評価点数が上位の者を受注候補者とし、次点の者を次点候補者とする。
- (6) 上記(5)において、技術提案内の「独自提案」の評価点数が同点となった場合は、技術提案内の「サービス水準」の評価点数が上位の者を受注候補者とし、次点の者を次点候補者とする。
- (7) 上記(6)において、技術提案内の「サービス水準」の評価点数が同点の場合は、選定委員で協議の上最終決定し、受注候補者と次点候補者を選定する。
- (8) 受注候補者が失格又は無効となった場合には、次点候補者を受注候補者とする。
- (9) 提案者が1者の場合でも審査を行い、各選定委員の採点の合計点が最低基準点を満たした場合は受注候補者として、契約の手続きを行う。

ただし、各選定委員の採点の合計点が最低基準点を満たさない等、プロポーザルが不成立の場合は、再度公募する。
- (10) 次点候補者が同点により同数いる場合は、受注候補者の選定方法と同様の順位付けを行うものとする。
- (11) 評価項目の「価格の評価」のうち、「見積書」についての採点については、「審査基準表」に記載のとおりとする。
- (12) 「見積書」に係る採点において、小数点以下の端数が生じた場合は、小数点第2位を四捨五入する。

13 最終審査結果通知及び公表

最終審査結果の通知及び公表方法については、次のとおり行う。

(1) 最終審査結果通知方法、公表方法及び公表内容

ア 通知方法 受注候補者及び次点候補者に特定された者に対し、書面にて通知する。

イ 公表方法 厚木市ホームページにて公表する。

ウ 公表内容 次のとおり

(ア) 受注候補者名

(イ) 評価結果

(ウ) 特定理由

※ 最終審査の結果、受注候補者及び次点候補者に特定されなかった技術提案書の提出者に対しては、特定しなかった旨及び理由を書面にて送付する。

※ 受注候補者以外は提案者が特定できない方法で公表する。

また、受注候補者に事故等があり、契約が不能となった場合は、次点候補者について公表する。

(2) 審査の経緯及び内容に関する問い合わせ等

ア 審査の経緯及び審査内容に関しての問い合わせには応じない。

イ 審査結果に対する異議申し立ては受け付けない。

ただし、最終審査を受けた者で、審査結果の理由の説明が必要な場合は、次の方法

により書面で請求することができる。

(ア) 請求日時 最終審査結果通知に記載

(イ) 請求場所 市民課（書類提出先と同一）

(ウ) 請求方法 任意の様式による書面（ただし、規格は、A4版、用紙縦置き、横書き及び両面印刷とし、法人名、部署、氏名、電話及びファクシミリ番号を併記により、市民課（書類提出先と同一）へ持参、郵送又は電子メールにて送付すること。）

(エ) 回答時期 受理した日の翌日から起算して15日以内に説明を求めた者に対し、書面により回答する。

14 契約

(1) 契約手続

本市は、受注候補者となった者を契約交渉相手として、契約交渉を行う。

ただし、受注候補者に事故等があり、契約が不能となった場合には、次点候補者を契約交渉相手方とする。

また、受注候補者と本市との間で、仕様（委託内容）、経費等について再度調整を行った上で、協議が整った場合に委託契約を締結する（契約形態については随意契約とし、見積書の提出が必要）。

なお、契約額については、提案された見積額の範囲内とする。

(2) 契約保証金

本市と契約を締結する場合は、契約金額の10分の1以上の契約保証金の納付（契約保証金に代わる担保を含む。）が必要となる。

ただし、次のいずれかに該当することが確認できる場合は、契約保証金の納付を免除することとする。

ア 保険会社との間に本市を被保険者とする履行保証保険契約を締結したとき。

イ 過去2年間に国又は地方公共団体と種類及び規模を同じくする契約を2回以上締結し、これらを全て誠実に履行し、かつ、当該契約を履行しないこととなるおそれがないと本市において認められたとき。

15 その他

(1) 表明者及び提案者が次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

ア 特定委員会委員に直接又は間接を問わずに接触を求めた場合

イ 契約の締結までの間に社会的信用を失墜させる行為が判明した場合

ウ 複数の提案をした場合

エ 提案後（ヒアリング時等）に新たな説明資料を追加した場合

オ 提出書類に虚偽の記載をした場合

カ 参加表明書提出後、「4 提案資格」の要件のいずれかを満たさなくなった場合

キ その他本実施要領に定める手続、方法等を遵守しない場合

(2) 本プロポーザルの手続において使用する言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時及び計量法（平成4年法律第51号）によるものとする。

(3) 本プロポーザルは、厚木市プロポーザル方式等実施要綱（平成23年4月1日施行）に

基づき実施する。本実施要領に定めがないことについては、同要綱の趣旨に基づき実施する。

- (4) 契約締結後、速やかに本市担当者と協議の上、業務執行計画等、必要書類を作成・提出し、本市担当者の確認を受けること。
- (5) 本市担当者との連絡を密に行い、意思の疎通及び情報の共有を図るとともに、疑義等が生じた場合は、その都度協議すること。