

京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託募集要項

1 委託業務の概要

(1) 委託の名称

京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託

(2) 主な業務の概要

京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務及びそれに付随する業務

(3) 業務内容

「京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり

(4) 契約期間

契約締結日から令和9年9月30日まで

(5) 業務実施期間

詳細の内容は、仕様書のとおり

ア 準備期間（契約締結日から令和7年4月30日まで）

イ 窓口業務委託期間（令和7年5月1日から令和9年9月30日まで）

(6) 委託金額の上限

618,100千円（※ 消費税及び地方消費税相当額を含む。）

ただし、各年度の上限は以下のとおり。

ア 令和6年度：9,000千円、

イ 令和7年度：255,100千円（仕様書中、第3 2（2）キに係る経費の上限：30,000千円、それ以外の経費の上限：225,100千円）、

ウ 令和8年度：236,000千円、

エ 令和9年度：118,000千円

(7) 履行場所

- ・北区役所・・・北区紫野東御所田町33-1
- ・上京区役所・・・上京区今出川通室町西入堀出シ町285番地
- ・左京区役所・・・左京区松ヶ崎堂ノ上町7番地の2
- ・中京区役所・・・中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521
- ・東山区役所・・・東山区清水五丁目130の6
- ・山科区役所・・・山科区柳辻池尻町14-2
- ・下京区役所・・・下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町608-8
- ・南区役所・・・南区西九条南田町1の3
- ・右京区役所・・・右京区太秦下刑部町12番地
- ・西京区役所・・・西京区上桂森下町25-1
- ・西京区役所洛西支所・・・西京区大原野東境谷町二丁目1-2
- ・伏見区役所・・・伏見区鷹匠町39-2
- ・伏見区役所深草支所・・・伏見区深草向畑町93番地の1
- ・伏見区役所醍醐支所・・・伏見区醍醐大構町28

2 参加資格について

次に掲げる要件をすべて満たす者（以下「有資格者」という。）とする。

- (1) 京都市契約事務規則第4条第2項に規定する一般競争入札有資格者名簿又は同規則第22条第2項に規定する指名競争入札有資格者名簿に登載されている者とする。

なお、競争入札有資格者名簿に登載されていない場合であっても、京都市競争入札等取扱要綱第2条第1項各号に掲げる資格を有するものである場合は、競争入札参加有資格者とみなす。

- (2) 公募開始日から選定結果の通知の日までの期間に、京都市競争入札取扱要綱に基づく競争入札参加停止の措置を受けていないこと。
- (3) 団体又はその職員が暴力団の構成員でないこと。
- (4) 本事業の主旨を十分に理解したうえで委託業務を実施できること。
- (5) 近畿2府4県内（京都府、大阪府、兵庫県、滋賀県、奈良県及び和歌山県）に事務所又は支店、営業所を有し、委託業務履行場所まで1時間30分以内であること。
- (6) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定に基づく更正手続開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者（会社更生法の規定に基づく更正手続開始の申立て又は民事再生法の規定に基づく再生手続開始の申立てがなされた者であっても、更生計画の認可が決定された者又は再生計画の認可の決定が確定された者を除く。）であること。
- (7) 会社法（平成17年法律第86号）第475条若しくは第644条の規定に基づく清算の開始又は破産法（平成16年法律第75号）第18条若しくは第19条の規定に基づく破産手続開始の申立てがなされていない者であること。
- (8) 過去5年（令和2年度から令和6年度まで）の間に、地方公共団体から市民課のフロア案内に係る業務を、1年以上元請けとし、適切に業務を実施した実績を有すること。
- (9) 個人情報の取扱について適切な保護措置を講じており、ISO/IEC27001又はJIS Q 27001及びプライバシーマークの認証を受け、現在も保持していること。
- (10) 契約の履行を複数の事業者で分担するために複数事業者による連合体（以下「コンソーシアム」という。）を結成する場合は、全ての事業者が上記（1）～（7）を、事業者側で定めた代表幹事事業者が、上記（1）～（9）を満たしていること。

なお、コンソーシアムを結成して参加する場合は、企画提案書等の提出時に「京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託に関する協定書」（第3号様式）を併せて提出すること。

3 参加手続について

- (1) 関連書類の交付

プロポーザルに関する書類を、京都市ホームページ「京都市情報館」上で、次のとおり交付する。

ア 交付書類

- (ア) 京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託募集要項（本書）

- (イ) 参加申出書（第 1 号様式）
 - (ウ) 参加資格要件確認書（第 2 号様式）
 - (エ) 実績調書（第 2－1 号様式）
 - (オ) 京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託に関する協定書（第 3 号様式）
 - (カ) 京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託仕様書等に係る質問票（第 4 号様式）
 - (キ) 総括管理者、管理者、業務責任者、業務従事者に係る一覧（第 5 号様式）
 - (ク) 京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託候補者選定基準（別表）
 - (ケ) 京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託仕様書
 - (コ) 委託契約書（案）
- (2) 参加申出書等の提出について

プロポーザルの参加を希望する者は、次のとおり、参加申出書等を郵送（書留郵便に限る。）又は直接持参することにより提出すること。

ア 提出書類

- (ア) 参加申出書（以下「申出書」という。）（第 1 号様式）
- (イ) 参加資格要件確認書（第 2 号様式）
- (ウ) 実績調書（第 2－1 号様式）
- (エ) その他参考書類（会社概要・経歴・沿革が分かるもの）

京都市競争入札参加有資格者でない場合のみ、以下の書類を提出してください。

- ・ 印鑑証明書又は印鑑登録証明書（3 箇月以内に発行のもの）
- ・ 登記事項証明書（全部事項証明）（3 箇月以内に発行のもの）
- ・ 直近 1 年分の国税及び地方税（京都市分）の納税証明書（3 箇月以内に発行のもの）
（国 税）直近 1 箇年分の法人税又は所得税と、消費税及び地方消費税の未納がないことの証明書
（地方税）京都市の法人市民税及び固定資産税の未納がないことの証明書
- ・ 京都市暴力団排除条例に基づく誓約書（必要に応じて別途提供する）

イ 提出部数

2 部（正本・副本）

ウ 提出期間

令和 7 年 3 月 6 日（木）午後 5 時まで

※ 郵送の場合は、書留等受取記録が残る方法にて、最終日の上記指定時刻までに提出先に必着のこと。

※ 持参の場合は、毎日午前 9 時から午後 5 時まで（正午から午後 1 時までを除く。）に事前に連絡のうえ提出先に持参すること。

※ 電子メールによる提出は認めない。

エ 提出先

「14 問合せ先及び提出先」参照

(3) 参加資格審査及び審査結果の通知

提出された参加申出書等により参加資格の有無を確認する。その結果、参加資格の要件を満たしていないと認められた者、指定する期間内に必要な書類を提出しない者及び参加申出書等に虚偽の内容が記載されている場合は、本件プロポーザルに参加することはできないものとし、電話又は電子メールにより、理由を付してその旨を通知する。

(4) 参加資格審査後の取扱い

有資格者が、企画提案書提出日において、参加資格の要件をひとつでも満たさない場合及び提出書類に虚偽の記載をした時には、参加資格がないものとしてプロポーザルへの参加は認めない。

4 質問について

(1) 質問のできる者

本書及び仕様書等に対して質問のできる者は、前記「3 参加手続について」の参加申出書を提出する者とする。質問があったものの参加申出書の提出がなかった場合は、質問への回答は行わない。

(2) 質問方法

京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託仕様書等に係る質問票（第4号様式）を電子メールにより「14 問合せ先及び提出先」に提出し、必ず電話で着信確認を行うこと。面談又は電話での質問は一切受け付けない。

なお、コンソーシアムを結成して参加する場合は、代表幹事事業者からの質問のみを受け付け、コンソーシアムの構成員からの質問は受け付けない。

(3) 質問提出期限

令和7年3月6日（木）午後5時まで

※ 質問提出期限後の質問は、一切受け付けない。

(4) 回答日及び回答方法

質問に対する回答は、令和7年3月11日（火）までに、参加申出書の提出を行った事業者の担当者に対し、質問提出期限内に受領した全ての質問内容及び回答を電子メールにて送信する。

なお、本市の回答は、募集要項等を補足する効力を持つものとする。

5 企画提案書等の提出について

必要な提出書類を作成し、期限までに郵送又は直接持参により提出すること。

(1) 提出場所

「14 問合せ先及び提出先」参照

(2) 提出資料

ア 企画提案書（下記「6 企画提案書の作成要領」参照）

イ 見積書及び経費内訳書（下記「7 見積書及び経費内訳書の作成要領」参照）

(3) 提出部数

ア 印鑑を押印したもの1部

イ 印鑑を押印しないもの8部

ウ 電子データ（PDF形式）を格納したDVD又はCD 1枚

（４）提出期限

令和7年3月17日（月）正午まで

※ 郵送の場合は、書留等受取記録が残る方法にて、最終日の上記指定時刻までに提出先に必着のこと。

※ 持参の場合は、毎日午前9時から午後5時まで（正午から午後1時までを除く。）に事前に連絡のうえ提出先に持参すること。

（５）その他

ア この公募手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。

イ 失格となる参加申出書、企画提案書等

参加申出書、企画提案書等が、次の事項のいずれかに該当するものは、失格となる場合がある。

なお、失格となった場合は、別途通知する。

（ア）提出期限、提出先及び提出方法に適合しないもの

（イ）指定する様式及び記載上の留意事項に示した条件に適合しないもの

（ウ）記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの

（エ）虚偽の内容が記載されているもの

ウ 制約事項

（ア）提出書類の作成及び提出に要する費用は、全て提案者の負担とする。

（イ）提出された書類は、事業者の選定以外には、提案者に無断で使用しない。

（ウ）提出された書類は、事業者の選定を行う作業に必要な範囲において、複製することがある。

（エ）提出された書類は、提出期限後の差替え及び再提出は一切受け付けない。

（オ）提出された書類は全て返却しない。

（カ）提出された資料は、原則公開の対象とする。

（キ）申出書提出後の辞退は、原則認めない。やむを得ない事情がある場合については、本市担当者との協議の上、辞退届（様式自由）を提出すること。

6 企画提案書の作成要領

（１）全般的な留意事項

ア 提案者は、「仕様書委託業務内容」**仕様書中 第2及び第3**に基づき、提案すること。

イ 企画提案書等の内容は見積金額の範囲内で提案者が必ず実現できる内容を記載すること。

ウ 企画提案書等の内容について、その実現に必要な費用はすべて受託者の負担とする。

エ 企画提案書の様式は、本市が定めているものを除き任意とし、その大きさ及び書き方は原則A4、縦長、両面横書きとする。ただし、図面等は、A3の用紙をA4の大きさに折り込むことも可。

オ 目次は、各評価項目の記載箇所がわかるように作成すること。

カ 「京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託受託候補者選定基準」（以下

「選定基準」という。)別表の評価項目に記載されている順に、評価基準の内容に沿って、仕様書に基づき作成すること。

ク 企画提案書は、表紙、目次、実施体制表、貴社独自の提案、実績表の順にとじ、全て含めて50ページ以内で作成すること。白紙のページはページ数に含まない。

ク 仕様書の全面コピーや「仕様書のとおり」といった記述をしないこと。

ケ 企画提案書は、専門的な知識を持たない者でも理解できるよう、極力分かりやすい表現で記載すること。理解しづらい用語や専門用語がある場合は、脚注や用語集などを付記すること。

コ 企画提案書は、次のとおり整えて提出すること。

(ア) 正本：印鑑を押印したもの【提出部数：1部】

印鑑は、本市の業者登録に使用した印鑑を押印すること。業者登録がない場合は登記又は印鑑登録している印鑑を押印すること。

(イ) 副本：印鑑を押印しないもの【提出部数：8部】

表紙及び本文中に社名を記述せず、提案者が類推できる表現も入れないこと。

(ウ) 上記(ア)及び(イ)の電子データ(PDF形式)を格納したDVD又はCD
【提出枚数：1枚】

(2) 企画提案書に記載する項目

選定基準の評価項目を参考に、以下の項目について記載すること。

ア 基本的事項

(ア) 方針

円滑な委託業務の実施及び品質維持に当たっての基本方針、契約期間の各段階（事前準備、市民窓口課のフロントヤード業務、引継ぎに至るまで）における構想及びそれを実現させるための取組方針を記載すること。

(イ) 会社概要

本件委託業務を計画的かつ確実に実施できる能力があることをアピールすること。

- ・ 設立年月日、資本金、従業員数
- ・ 事業概要
- ・ 設立時からの沿革
- ・ 過去3年間における経常利益
- ・ 過去の同類業務の受託実績及びその成果

イ 体制の確保

(ア) 作業実施体制

業務を遂行するための体制、要員（総括管理者、管理者、業務責任者、業務従事者）について、第5号様式を参考に、業務経験、資格等を含めて記載すること。一時的に業務の遅れが生じた際の応援体制や人員の補充等も含めて記載すること。

(イ) 従事者の採用及び研修等

従事者の質と量の両方を確保するための採用方針及び方法、離職や休職が発生した際の対応策、従事者の業務知識等の向上に向けた研修について記載すること。

(ウ) B C P

自然災害発生時（台風、地震等で公共交通機関が途絶する場合を含む。）や、従事者に感染症の罹患者が生じた場合の業務継続に対する考え方について記載すること。

（エ）ワークライフバランスへの配慮

従事者に対するワークライフバランスに対する考え方を記載すること。

（オ）提案者の独自提案

ウ 委託業務の運営等

提案者において検討する事前準備の内容及び想定スケジュールのほか、以下の内容を記載すること。

（ア）事前準備の内容及びスケジュール

（イ）業務マニュアル（業務手順書・業務フロー）の作成

（ウ）業務の進捗等の管理

（エ）業務改善

マニュアルの見直しによる業務改善、サービスレベルの維持・向上の方法について。

（オ）本市職員との連絡

本市職員との事務の引継ぎ、指示の受け方について。

（カ）リスク管理

想定し得るリスク及びトラブルが発生した場合の対応方針について。

（キ）市民窓口課のフロントヤードでの受付業務、フロア案内、行政キオスク端末の案内

来庁者に不要な待ち時間を発生させることなく、速やか、かつ正確な案内ができるようにするための工夫について具体的な方策

（ク）窓口対応時に手戻りが生じない工夫

フロントヤードで対応後、市民窓口課の窓口で対応する際に申請書や本人確認書類の不備等により来庁者に手戻りを生じさせることがないようにするためのフロントヤードでの説明・対応方法の工夫について具体的な方策

（ケ）繁忙時における円滑な業務運営に対する工夫

フロントヤードでの対応により、市民窓口課での手続に係る総時間の短縮を図ることができる具体的な方策

（コ）デジタルデバイド対策

市民窓口課におけるデジタルデバイド対策（スマートフォンとマイナンバーカードを活用することにより可能なオンライン手続（各種証明書のスマート申請・転出届のオンライン申請等）の支援や、マイナポータルの操作支援、スマートフォンの操作支援等）について具体的な方策

（サ）市民に寄り添ったフロア案内

庁舎内の室・課、庁舎外他機関（年金事務所・税務署等）、本市が用意する案内パンフレット・地域活動の紹介チラシの配布、区役所・支所庁舎内にある税部門への直通電話への案内等、市民に寄り添ったフロア案内を行うための具体的な方策

（シ）行政キオスク端末の誘導・案内、操作支援や、行政キオスク端末の金銭管理について、

円滑かつ安定して運営するための具体的な方策

（ス）行政キオスク端末・コンビニ交付の利用数向上に向けた工夫

フロントヤードでの対応により、証明書発行を庁舎内の行政キオスク端末やコンビニ交付の利用数増につなげる具体的な方策

(セ) 公金管理、遺失物の管理、税臨時窓口の巡回等、案内業務に付随する事務を円滑かつ遺漏なく行うための具体的な方策

(ソ) 契約期間終了後の次期事業者への引継ぎ手法

(タ) 提案者の独自提案

エ 個人情報保護について

(ア) 個人情報保護に対する会社の方針、管理方法や取扱方法

(イ) 個人情報統括管理者及び管理者責任者を中心とした内部統制や内部監査といった組織的な対策

(ウ) 個人情報保護のための研修や守秘義務の確保に向けた取組

(エ) 情報事故発生時の対応策

(オ) 提案者の独自提案

7 見積書及び経費内訳書の作成要領

次のとおり作成し、所在地、商号又は名称及び代表者名を記載のうえ、印鑑を押印したものを1部提出するとともに、提案者名を類推できる表現を削除した同写しを企画提案書に添付すること。見積書は企画提案書のページ数に含まないものとする。

(1) 見積書は、独自提案の事項も含めて、本業務委託に要するすべての経費を積算すること（消費税及び地方消費税を含む）。

(2) 経費内訳書は、見積書に記載した経費の内訳を、単価、工数（人、日）その他必要な経費の区分が分かるように記載すること。

(3) 見積書は令和6年度～令和9年度の各年度分を作成する。

また、仕様書中、第3 2（2）キに係る経費を令和7年度の見積書において、内訳中で明記する。

(4) 各年度の上限額について、本要項1（6）を十分に確認すること。

8 企画提案書に関するプレゼンテーション

提出された企画提案書等の内容について、次のとおり提案者のプレゼンテーションを実施する。

(1) 実施時期

令和7年3月18日（火）又は19日（水）で別途指定する日時（予定）

(2) 実施場所

京都市役所分庁舎（予定。詳細は決定次第、電子メールにて担当者に通知する。）

(3) 注意事項等

ア プレゼンテーションの出席者の人数は、5名以内とすること。

イ プレゼンテーションの実施時間は、50分以内とし、企画提案の説明時間は、20分以内、本市からの質問及びその回答時間は、30分程度とする。

ウ プレゼンテーションに参加しなかった提案者は失格とする。

なお、オンラインでのプレゼンテーションは認めない。

エ プレゼンテーションの方法は、プロジェクター、スクリーン及びパソコン等の機器は使用せず、提出した企画提案書を用いて行うこととする。

オ 審査は事業者名を伏せて行うため、プレゼンテーションにおいて提案者の名称等（提案者を類推できる表現を含む。）は言及しないこと。

9 受託候補者の選定に関する審査

- ・ 受託候補者の選定のために組織する審査委員会が、企画提案書等及びプレゼンテーションに基づき審査を行う。
- ・ 審査基準等の詳細は、京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務受託候補者選定基準別表のとおり。
- ・ 提案者が1社のみであった場合も、プロポーザルは成立するものとし、複数の者から提案があった場合と同様に審査を行う。
- ・ 評価結果が最低制限基準に満たない場合、プロポーザルを再度実施する。

10 受託者の決定

(1) 受託候補者の決定

前記「9 受託候補者の選定に係る審査」に基づき、企画提案書等及びプレゼンテーションの内容について審査を行い、審査員の評価点の平均点に基づき全ての提案者の順位を決定し、最も優れていた者を受託候補者（第一交渉権者）に選定する。ただし、審査員の評価点の平均点が満点の6割に満たない場合は受託候補者に選定しない。

(2) 審査結果の通知

審査結果については、書面をもって通知する。（令和7年3月21日（金）までに通知予定）
なお、審査結果についての異議は一切受け付けない。

(3) 受託者の決定

受託候補者と協議し、仕様等契約内容について合意した場合は、契約を締結する。

なお、受託候補者（第一交渉権者）と協議し、合意しなかった場合は、次順位の交渉権者を新たな受託候補者として協議を行う。

(4) 選定結果の公表

京都市ホームページ「京都市情報館」において、参加した事業者及び評価点を公開する。

11 契約について

(1) 契約手続等

プロポーザルにおいて選定された受託候補者と協議のうえ、契約を締結する。

なお、選定された受託候補者が契約の締結までに参加資格要件を満たさなくなった場合及びその他の理由により受託候補者との契約が締結できない場合は、次点者を受託候補者とする。

(2) プロポーザル参加者間における下請負等の禁止

プロポーザルにおいて選定された受託候補者（以下「選定者」という。）に対し、受託候補

者以外の者（参加申出書提出後に参加を辞退した者を含む。以下「非選定者」という。）が、契約の履行に必要な物件又は役務を供給することを禁止する。

ただし、選定者が、非選定者以外の者を経由して非選定者から契約の履行に必要な物件又は役務を調達したとき及び特許権その他の排他的権利に係る物件の調達その他のやむを得ない事由により、非選定者から契約の履行に必要な物件又は役務の一部を調達する必要があるため、あらかじめ文書による本市の承諾を得たときを除く。

（３）再委託の禁止

本委託業務の履行を第三者に委託することを禁止する。ただし、あらかじめ文書による本市の承諾を得たときを除く。

１２ 留意事項

（１）業務委託の準備

選定された受託候補者は、業務委託の開始時まで、委託業務の実施方法の詳細について本市と協議のうえ、必要な準備を完了すること。

（２）予算不成立の場合

本市の令和７年度～９年度予算に係る本業務の歳出予算が可決・成立しない場合や金額の減額等があった場合、本公募手続又は受託候補者との契約締結の中止や仕様等契約内容の変更を行う場合がある。

なお、これらの場合に、本公募手続の参加者又は本業務の受託候補者において損害が生じた場合にあっては、本市はその損害について一切負担しない。

１３ スケジュール

日 時	内 容
令和７年３月６日（午後５時まで）	参加申出書受付締切
令和７年３月１０日	参加資格の要件を満たしていないと認められた者への通知
令和７年３月６日（午後５時まで）	質問票受付締切（３月１１日までに回答）
令和７年３月１７日（正午まで）	企画提案書受付締切
令和７年３月１８日又は１９日（予定）	プレゼンテーション
令和７年３月２１日まで（予定）	受託候補者決定通知送付
令和７年３月下旬（予定）	契約締結

１４ 問合せ先及び提出先

〒６０４－８５７１ 京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町４８８番地
（分庁舎地下１階）

京都市文化市民局地域自治推進室区政推進担当（担当：田村、山田）

Tel （０７５）２２２－３０４８

Fax （０７５）２２２－３０４２

E-Mail kusei@city.kyoto.lg.jp