

甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託に係る  
公募型プロポーザル実施要領

令和8年4月

山梨県甲斐市

## 1 業務名

甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託

## 2 業務目的

甲斐市（以下「市」という。）市民戸籍課の窓口等業務について、最新の知識、豊富な経験及び人材育成力を有する民間事業者に委託することにより、円滑かつ効率的な業務執行、運営体制の確立及び更なる市民サービスの向上を図ることを目的とする。

## 3 業務概要

### (1) 業務内容

別添「仕様書」のとおり

### (2) 履行期間

契約日の翌日から令和 11 年 12 月 31 日

(内訳)

準備・引継期間：契約日の翌日から令和 8 年 12 月 31 日

通常業務期間：令和 9 年 1 月 1 日から令和 11 年 12 月 31 日

### (3) 業務場所

山梨県甲斐市篠原 2610 番地 甲斐市役所市民戸籍課

## 4 提案上限金額

提案上限額は、総額 222,904,000 円とし、各年度・各区分の上限額を超えないものとする。(金額はすべて消費税及び地方消費税を含む。)

金額は、提案内容の規模を示すものであり、契約時の予定価格を示すものではない。

### 【年度内訳】

年度	区分	月数	提案上限額 (円)
令和 8 年度	準備・引継期間	-	13,849,000
	通常業務期間	3 月	16,346,000
令和 9 年度	通常業務期間	12 月	68,167,000
令和 10 年度	通常業務期間	12 月	71,016,000
令和 11 年度	通常業務期間	9 月	53,526,000

※本契約は、「甲斐市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例」に基づく契約であり、本契約の締結日の属する年度の翌年度以降において、本契約に係る予算の減額又は削除があった場合、契約を解除するものとする。

※消費税は 10%として計算する。契約期間中に消費税法（昭和 63 年法律第 108 号）等

の改正が発生した場合は、相当額を加減して支払うこととする。

## 5 契約方法

公募型プロポーザルによる随意契約

(プロポーザル方式を採用する理由)

本業務の実施に当たり、専門的な知識や経験を有し、市民戸籍課業務において創意工夫等を行った提案や事業実施体制により、適切な業務遂行の能力のある委託業者を選定するため、公募型プロポーザル方式とする。

## 6 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる条件を全て満たしている者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 1 項に該当しない者であって、同条第 2 項の規定に基づく本市の入札参加資格制限を受けていない者。
- (2) 国、地方公共団体等による工事等請負契約又は委託契約に係る指名停止等を現に受けていない者。
- (3) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続き開始の申立てがなされていない者。
- (4) 民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされていない者。（再生手続き開始又は、民事再生手続き開始の決定を受けた後、競争入札参加資格の再認定を受けた者を除く。）
- (5) 手形交換所による取引停止処分を受けてから 2 年間を経過していない者でないこと。
- (6) 参加表明書及び宣誓書の受付日から遡り、6 か月以内に手形若しくは小切手を不渡りした者でないこと。
- (7) 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 条に規定する暴力団又は暴力団員に該当しないこと。また、それらの者から委託を受けた者でないこと。
- (8) 甲斐市入札参加資格者名簿において「物品・役務」に登録のある者。
- (9) 参加表明書及び宣誓書等提出の時点において、国、都道府県及び市町村税の滞納がないこと。
- (10) プライバシーマーク及び ISO/IEC27001 又は JISQ27001 の認証を取得していること。
- (11) 過去 5 年間に人口 5 万人以上の地方公共団体において、少なくとも次に掲げる業務すべてを含む窓口等業務の受託実績があり、かつ受託実績が 2 年以上ある法人であること。
  - ① 証明書発行等に係る業務
  - ② 住民票異動等に係る業務

③ マイナンバーカード関連業務

(12) 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 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。

(13) 事業の実施については、必要な法的資格等を有していること。

(14) 非対面、非接触を考慮したレジを導入し、キャッシュレス決済が実施できること。

7 スケジュール

(1) 日程

項目		期限（期間）
1	実施要領等の公表	令和 8 年 4 月 6 日（月）
2	関係資料の閲覧	令和 8 年 4 月 7 日（火）午前 10 時から 令和 8 年 4 月 16 日（木）午後 4 時まで
3	実施要領等に関する質問受付	令和 8 年 4 月 17 日（金）正午まで随時
4	質問回答	令和 8 年 4 月 20 日（月）までに随時回答 回答は市ウェブサイトに掲載
5	参加表明書等（第 1 次審査書類）の受付	令和 8 年 4 月 24 日（金）午後 5 時まで
6	第 1 次審査結果の通知	令和 8 年 5 月 1 日（金）
7	提案書（第 2 次審査）の受付	令和 8 年 5 月 15 日（金）午後 5 時まで
8	プレゼンテーション審査	令和 8 年 5 月 28 日（木）
9	第 2 次審査結果の通知	令和 8 年 6 月中旬を予定
10	本契約に係る協議	令和 8 年 6 月下旬を予定
11	契約締結	令和 8 年 7 月 9 日（木）を予定
12	準備・引継業務	契約日の翌日から令和 8 年 12 月 31 日
13	業務開始	令和 9 年 1 月 1 日から令和 11 年 12 月 31 日

(2) 実施要領等の公表

令和 8 年 4 月 6 日（月）に実施要領等を市ウェブサイトに掲載する。様式は必要に応じてダウンロードして使用すること。

(3) 関係資料の閲覧

本市において令和7年度に市民戸籍課窓口等業務BPRを実施するとともに、令和7年度時点の業務フロー・手順書の基礎資料の作成をしているため、本基礎資料の閲覧を希望する場合は、閲覧を希望する前日午後3時までに事前予約の上、市民戸籍課に来庁すること。

ア 閲覧期間

令和8年4月7日（火）午前10時から令和8年4月16日（木）午後4時まで  
（ただし、土、日及び祝日は除く。）

イ 連絡先

甲斐市 市民戸籍課 住民記録係  
電話 055-278-1664

(4) 実施要領等に関する質問受付及び回答

ア 質問の方法

本実施要領に関する質問については、電子メールのみの受付とし、電話、FAX、口頭及び持参等は不可とする。質問書（様式1）を使用し、件名を「甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託に関する質問」として、令和8年4月17日（金）正午までに次の送信先へ送信するものとする。

なお、他の参加者の情報等に関する質問については受け付けない。

イ 送信先

甲斐市 市民戸籍課 住民記録係  
電話 055-278-1664  
電子メール juminkiroku@city.kai.yamanashi.jp

※送信後、必ず電話により受信確認を行うこと。

ウ 回答

令和8年4月20日（月）までに随時、市ウェブサイトに掲載し、個別の回答は行わない。

8 参加表明書等（第1次審査書類）の受付

(1) 受付期間

令和8年4月24日（金）午後5時まで（必着）

受付時間は、午前9時から午後5時までとする。（ただし、土、日及び祝日は除く。）

(2) 提出方法及び提出先

次の住所への持参又は郵送とする。

〒400-0192 山梨県甲斐市篠原2610番地 甲斐市 市民戸籍課 住民記録係

(3) 提出書類

次の書類にインデックスを貼り付け、A4ファイルに綴じたものを14部（正本1部、副本13部）及び電子データで提出すること。

ア 参加表明書及び宣誓書（様式2）

イ 業務実績調書（様式 3）

※実績が証明できるもの（契約書等）を添付すること

ウ 参加者概要資料（会社案内、パンフレット等）（任意様式）

エ 会社概要

（ア）会社概要調書（様式 4）

記載内容については別紙添付を可とする。

（イ）財務状況、経常利益率及び自己資本比率を直近の決算から過去 3 年分を決算ごとにまとめたもの。

（ウ）国、事業所所在地の都道府県及び市町村税の滞納がないことを証明できるもの（未納がない旨の証明書又は納税証明書の写し。ただし、参加表明書及び宣誓書等の書類提出日以前 1 か月以内に発行されたものに限る。）（任意様式）

※証明書の例

国税：納税証明書 その 3 の 3

都道府県税：未納がない旨の証明書又は該当する税目の納税証明書

市町村税：未納がない旨の証明書

オ プライバシーマーク及び ISO/IEC27001 又は JISQ27001 の認証を取得していることを確認できるもの。

(4) 第 1 次審査結果（書類審査）

提出された書類を審査し、第 2 次審査に進む応募者を選定する。第 1 次審査では、応募者が参加資格要件を満たしていることを確認し、参加資格要件を欠いている応募者は失格とする。審査の結果については、令和 8 年 5 月 1 日（金）に応募者へ郵送で通知する。

## 9 提案書（第 2 次審査）の受付

(1) 受付期間

令和 8 年 5 月 15 日（金）午後 5 時まで（必着）

受付時間は、午前 9 時から午後 5 時までとする。（ただし、土、日及び祝日は除く。）

(2) 提出方法及び提出先

次の住所への持参又は郵送とする。

〒400-0192 山梨県甲斐市篠原 2610 番地 甲斐市 市民戸籍課 住民記録係

(3) 提出書類

次の書類にインデックスを貼り付け、A4 ファイルに綴じたものを 14 部（正本 1 部、副本 13 部）及び電子データで提出すること。

なお、提案書の様式は自由とするが、原則 A4 版（縦使い、横書き）又は、A3 版三折りとし、ページ番号を付すること。

ア 提案書提出届出書（様式 5）

イ 提案書（任意様式）

#### ウ 見積書（任意様式）

##### (4) 提出書類作成時のその他留意事項

提案書の記載内容は「10 提案書の記載内容」のとおりとする。使用言語は日本語、通貨は日本国通貨、単位は計量法に定めるものとし、すべて横書きとする。提出日付は統一すること。

##### (5) 途中の参加辞退

参加表明書及び宣誓書提出後に辞退する場合は、電子メールにより、件名を「甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託公募型プロポーザル参加辞退」とし、辞退届（様式6）を次の送信先へ送信すること。

送信先

甲斐市 市民戸籍課 住民記録係

電話 055-278-1664

電子メール juminkiroku@city.kai.yamanashi.jp

※送信後、必ず電話により受信確認すること。

#### 10 提案書の記載内容

参加事業者は、提案書及び見積書を次の項目により取りまとめることとする。

また、提案書は次の項目に沿って記載し、各項目における評価内容・判断項目・評価基準は、別紙「提案書等における評価基準」（以下「別紙」という。）のとおりとする。

なお、様式は特に定めがないものについては、すべて任意様式とする。

##### (1) 会社概要（第1次審査時に提出）

##### (2) 受託実績

地方公共団体の窓口業務において、次の業務の受託実績がある場合は、業務実績一覧（様式7）にまとめること。

なお、受託実績は過去5年間に人口5万人以上の地方公共団体における窓口業務等の受託期間が2年以上あるものとする。

また、複数の地方公共団体での受託実績を可とし、記載した内容が確認できるもの（契約書、仕様書等の写し）を添付すること。

- ① 総合案内業務
- ② 記載案内や窓口誘導を伴う業務
- ③ ワンストップ窓口（他所属との連携を含む）に係る業務
- ④ 公金収納業務（レジ操作を含む）
- ⑤ 証明書発行等に係る業務
- ⑥ 郵送請求、公用請求を行う業務
- ⑦ 住民基本台帳システム操作を行う業務
- ⑧ 住民票異動等に係る業務
- ⑨ 印鑑登録に係る業務
- ⑩ 戸籍システム（戸籍附票システム）操作を行う業務

- ⑪ マイナンバーカード関連業務
- ⑫ マイナンバーカード交付管理システム操作を行う業務
- ⑬ 統合端末操作を行う業務
- ⑭ おくやみ手続き（死亡届提出後の遺族による各種手続き）関連業務
- ⑮ 予約者優先窓口又は予約制窓口業務
- ⑯ 平日夜間窓口・休日窓口業務
- ⑰ 電話対応業務
- ⑱ その他

(3) 業務方針

地方公共団体の窓口業務等を受託するうえでの取組方針及び本市の業務を受託するにあたり、本市の業務委託における目的等を踏まえた業務方針を記載すること。

また、関係法令・制度、本市システムのリプレイス等の対応方針も記載すること。

(4) 業務実施・遂行体制

業務実施計画及び業務遂行体制について、別紙記載の「判断項目・評価基準」を踏まえて、その内容を具体的に記載すること。

(5) 人員体制

別紙記載の「判断項目・評価基準」を踏まえて、次のポイントを具体的に記載すること。

ア 人材確保及び採用方針

イ 業務遂行体制図、連絡体制

ウ 雇用形態や賃金形態等、業務従事者の労働条件

エ 人材育成やバックアップ等の体制や取組み

(6) 研修体制

受託後のスムーズな業務遂行や市民満足度を高めるための研修・教育体制及び計画について、具体的に記載すること。

また、安定した業務水準を確保、維持するための取組や方針について記載すること。

(7) 準備・引継ぎ

委託業務を円滑に開始するための事前準備・引継計画、スケジュール、業務マニュアル作成計画等の内容を具体的に記載すること。

また、業務委託終了時に次の委託業者に対し、業務引継を円滑に行うための具体的な対応について記載すること。

(8) 個人情報等の保護

委託業務を遂行するうえでの個人情報及び特定個人情報の管理、セキュリティ対策に係る方針、管理体制について具体的に記載すること。

また、個人情報等の漏えい発生時の対応策、未然の防止対策について具体的に記載すること。

(9) トラブル対応

窓口業務における苦情やトラブル等対応に係る管理体制及び方針、再発防止策及び改善策の提案等についてその内容を具体的に記載すること。

また、未然の防止対策、苦情やトラブル等が起きた際の報告、連携フォロー等について具体的に記載すること。

(10) 災害時対応

災害・感染症等緊急時危機管理について、平時の備えや緊急時の対応について具体的に記載すること。

(11) その他

独自提案についてその内容を具体的に記載すること。

- ア 新たな DX 戦略やツールの活用に係る提案
- イ 市民の信頼性、安心感を高めるための取組み
- ウ その他、本市における効果的な業務提案

(12) 価格

ア 見積書は任意様式とする。

イ 金額は年度ごとに記載し、準備・引継期間と通常業務期間をそれぞれ記載すること。また、月額委託料が確認できること。

ウ 単価、工数（人・日）、その他必要な経費の積算内訳がわかるように記載すること。

エ マイナンバーカード交付事務費補助金対象項目や市民アンケートに係る項目及び金額がわかるように記載すること。

オ 見積額は税抜金額及び税込金額を表記すること。消費税は 10%として計算すること。

## 11 審査及び審査結果の通知と公表

(1) 審査方法

提案の審査に当たっては、甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託公募型プロポーザル審査委員会を開催し、提案書等に記載された提案内容について、審査基準に基づいて審査を行う。

審査委員が提案書等について評価した点を合計したものを審査点（250 点満点）とし、各審査委員における審査点が最も高い者から順位を付けた後、当該順位で第 1 位を得た数が多い順に参加者順位を付け、第 1 位の者を最優秀提案者、第 2 位の者を優秀提案者として選定する。

ただし、順位決定を行う際、同順位が複数ある場合は、同順位の者のうち参加者順位第 2 位を最も多く得た参加者を上位として扱う。さらに同数の場合は、各審査委員の審査点の合計（以下「総合審査点」という。）が最も多い参加者を上位として扱う。参加者が 1 者のみだった場合については、本業務が人材の確保を含めた業務実施

体制等の構築に一定の期間を要することから、再公募は行わず、総合審査点が満点の7割以上であることを条件として、審査委員の協議により、その提案者を最優秀提案者とする。

(2) プレゼンテーション

ア 日時

(ア) 実施日 令和8年5月28日(木)

(イ) 場所 竜王北部公民館3階 視聴覚室(山梨県甲斐市篠原2610番地)

イ 実施方法

(ア) 所要時間は1者あたり40分程度。(説明20分、質疑応答20分程度)

(イ) 録音録画は禁止とする。

(ウ) 提出された提案書等以外の使用は認めない。ただし、提案書等をプロジェクターに投影し、プレゼンテーションすることは可能とする。

(エ) プレゼンテーションに際し、必要な機材のうち、プロジェクター、HDMIケーブル及びスクリーンは本市で用意する。その他必要なパソコン等の端末機器は、参加者が用意すること。

(オ) プレゼンテーションの出席人数は最大3人までとする。

(カ) 各参加者のプレゼンテーションの順番は、参加申込の提出順とする。

(キ) プレゼンテーションの開始時間は別途メールにて通知する。

(ク) 参加者は他の参加者のプレゼンテーションを傍聴することはできない。

(ケ) 参加者が指定の時間に遅れた場合は審査対象としない。

(3) 審査結果の通知及び公表

ア 審査の結果は、提案者全てに文書で通知する。ただし、審査結果は合否のみの通知とし、審査集計内容・順位等は通知しないものとする。また、市ウェブサイトにおいて、審査結果概要として、参加者名、参加者ごとの審査点順位第1位の数、最優秀提案者の名称及び総合審査点を公表するものとする。

イ 審査結果に対する異議を申し立てることはできない。

(4) 失格

次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

ア 受付期間を過ぎて提出書類が提出された場合

イ 見積額が提案上限金額を超過している場合

ウ 提出書類に虚偽の記載があった場合

エ 審査の公平性に影響を与える行為があった場合

オ 本実施要領に違反すると認められる場合

カ 参加者の要件を満たさなかった場合

12 契約候補者との協議及び契約の締結

最優秀提案者を受託候補者とし、市との協議により、提案内容を踏まえ、業務の詳細

な内容を調整し、決定する。協議により、本業務の目的達成のために必要な範囲内で、項目を追加し、変更し、又は削除する場合がある。また、これにより、提案上限金額を超えない範囲で、契約内容及び契約額等の調整を行うことがある。

協議成立後、市と受託候補者との間で随意契約を締結する。

なお、受託候補者が本件の契約を辞退した場合や契約締結前に参加資格を失った場合又は、虚偽の提案を行ったことが判明した場合は、当該事業者を失格とし、優秀提案者を新たに受託候補者とする。

### 13 応募に関する留意事項

#### (1) 費用負担

応募に係る書類の作成及び提出に係る費用は、全て参加者の負担とする。

#### (2) 提出書類の取扱い

提出書類の著作権は、それぞれの参加者に帰属するが、提出書類は返却しないものとする。なお、最優秀提案者の提出した書類の著作権に関しては、契約時点で本市に帰属するものとする。また、市は参加者に無断で本提案募集以外の目的で提出書類を使用したり、情報を漏らしたりすることはない。

#### (3) 市からの提供書類の取扱い

市が提供する書類は、応募に係る検討以外の目的で使用してはならない。

#### (4) 参加者の複数提案等の禁止

参加者は1つの提案しか行うことができない。

#### (5) 提出書類の変更禁止

提出した書類の変更はできない。

なお、本提出書類について後日参考資料を求めることがある。

#### (6) 虚偽の記載の禁止

提出書類に虚偽の記載をし、又は重要な事実について記載をしなかった場合は、参加表明書又は提案書を無効とする。

#### (7) 関係法令等の順守

受託者は、本業務の実施に当たり関係する法令等を遵守しなければならない。

#### (8) 仕様書

仕様書は公募型プロポーザルを実施するに当たり、最低限の要求事項を示すものである。提案を受け付けるに当たり、要求事項に対する手法や仕様書に記載されていない独自の提案、業務の質や計画実現性を高めるための具体的な提案がされることを期待する。仕様書は、事業予定者を特定後、協議のうえ、提案内容等に応じて内容を変更できるものとする。

### 14 事務局

〒400-0192 山梨県甲斐市篠原 2610 番地

甲斐市 市民生活部市民戸籍課 住民記録係

電話 055-278-1664

電子メール [juminkiroku@city.kai.yamanashi.jp](mailto:juminkiroku@city.kai.yamanashi.jp)