杉並区役所本庁舎案内業務公募型プロポーザル実施要領

1．目的

杉並区では、区民サービスの向上を図るため、杉並区役所本庁舎総合案内及び区民課窓口案内において、来庁された区民等が必要な手続きや相談をスムーズに行えるよう、質の高い案内サービスを提供することが求められています。このため、本庁舎案内業務を受託する事業者には、区が目指す区民サービスの考え方や方針を十分に理解し、来庁者に寄り添った丁寧な対応を行うことはもちろん、業務の改善やサービス向上につながる提案を積極的に行うことを期待しています。そこで、本業務を効果的かつ安定的に遂行できる能力と実績を有する事業者を、企画提案方式（プロポーザル方式）により公募し、選定します。

2．業務の概要

(1) 業務名

杉並区役所本庁舎案内業務

(2) 業務の範囲・内容

① 杉並区役所本庁舎総合案内業務

杉並区役所本庁舎1階総合案内カウンター、ロビー周辺等において、区役所に来庁する区民等への案内（本庁舎等の各所管課窓口の案内、その他区政に係る手続き及び情報、事業実施等に係る案内）

② 区民課案内業務

記載台での申請書類等の記載、窓口受付整理券発行など事務手続き等に係る案内

③ 案内に伴う情報提供

上記①及び②の案内に関連して、広報すぎなみ及び杉並区公式ホームページ等の掲載記事、よくある問合せなど区に関する情報の提供

④ 上記①から③の案内の他、来庁者の一般的な問合せに対する適切な案内

※区が本業務を委託するにあたり、事業者に求めるサービス内容は、別紙 1「杉並区役所本庁舎案内業務委託詳細説明書」に記載のとおり。

(3) 履行場所

杉並区阿佐谷南1丁目15番1号 杉並区役所本庁舎

(4) 履行期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

※ただし、履行成績等を考慮し、契約期間を最大3回まで更新することができます。なお、予算措置その他業務実施上の都合により、履行評価の結果に関わらず更新を行わない場合があります。

(5)事業計画（年額）

事業規模（上限額）4,600万円（消費税及び地方消費税を含む）

※令和9年度については、予算が確定していないため、本プロポーザルの評価における参考金額とし、契約金額として確約するものではありません。事業規模（上限額）は、令和9年度当初予算の成立をもって確定します。

3. 参加資格

プロポーザルに参加する事業者は、次に掲げる全ての条件を満たすものとします。

(1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しないこと。

(2) 杉並区競争入札参加有資格者指名停止に関する要綱（平成22年3月23日杉並第65476号）に定める指名停止要件に該当していないこと。

(3) 杉並区契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年1月27日杉並第53890号）に定める除外措置要件に該当していないこと。

(4) 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又は民事再生法（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こと。

(5) 杉並区競争入札参加資格者名簿に登録されていること。

(6) 他自治体等において、総合案内業務又は区民課窓口案内と同種の案内業務につき、引き続き 2 年以上の受託実績があること。

(7) プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。

(8) 法人税、法人事業税及び地方法人特別税、消費税及び地方消費税を完納していること。

(9) 無差別大量殺人行為を行った団体の規制に関する法律（平成 11 年法律第 147 号）第5条及び第8条に規定する処分を受けている団体又はその構成員の統制下にある団体でないこと。

4. 実施手順

公募から受託者候補者選定までの実施手順（概要）は以下のとおり。

内　容	期　間　等
実施要領の公表	令和 8 年 10 月 30 日（金）から
企画提案書等提出期間	令和 8 年 11 月 19日（木）午後 5 時まで（必着）
第一次審査 （書類審査）	令和 8 年 12 月 16 日（水）（予定） ※第一次審査を実施し、第二次審査の対象とする参加事業者を選定します。（2～3 社程度） ※審査結果は、選定後速やかに通知します。
第二次審査 （企画提案・ヒアリング審査）	令和 9 年 1 月 8 日（金）（予定） ※審査結果は、選定後速やかに通知します。

※ 第一次審査以降の日程は、応募状況等に応じて変更となる場合があります。

※ 実施要領等は 10 月 30 日（金）～11 月 19 日（木）に区公式ホームページからダウンロードできます。

5. 質問の受付・回答及び問合せ先

(1) 受付方法

質問書（別記【様式2】）に質問内容を記載の上、E-mail により、杉並区総務部区政相談課へ提出します。（送付先は「**10. 担当課（問い合わせ先）**」を参照）

(2) 受付期限

令和８年 11 月 11 日(水)午後３時まで

(3) 回答方法

質問に対する回答は、令和 8 年 11 月 13 日(金)以降に杉並区公式ホームページ上で公開します。

（https://www.city.suginami.tokyo.jp/nyuusatsuoshirase/proposal/index.html）

6. 企画提案書等の提出

応募に際しては、応募申込書により行います（別記【様式1】）。また、以下の書類を作成し期限までに郵送または持参により提出してください。

(1)提出書類

① 「提出書類一覧」別紙 2-1 別紙 2-2 を参照。企画提案書は別紙３を参照のこと。

② 企画提案書概要版

企画提案書の概要版（PDFデータ）を別紙3「企画提案書の作成について」の概要を記載した「企画提案書（概要版）」を作成し、電子メールで提出してください。概要版の書式は、任意としますが、企画提案書における評価項目に該当する内容について記載するものとし、最低限、以下に掲げる項目を盛り込んだうえで、A4・1枚～2枚にまとめることを基本とします。なお、審査プロセスの公正性、透明化を図る観点から、受託者候補者選定後、全応募事業者の概要版を選定結果と合わせて区公式ホームページで公表します。

1 件名 「杉並区役所本庁舎案内業務プロポーザル企画提案書概要版【事業者名】」
2 案内業務についての基本的考え方
3 案内業務の執行体制
4 提案により期待される効果

(2) 提出部数

提出書類は、正本 1 部と副本7部をそれぞれ製本（ファイル等で綴じる。）し、提出書類一覧を先頭に綴じ、提出書類一覧の項目ごとにインデックスを付けて提出してください。応募書類用紙の規格は原則としてJIS規格A4 判とします。また、表紙及び背表紙に、当該提出書類名（「杉並区役所本庁舎案内業務公募型プロポーザル 企画提案書」等）を付し、正本・副本ともに事業者名を付してください。なお、別紙2-1 で部数を指定しているものおよび別紙2−2については、正本1部と副本1部を合わせて提出してください。

(3) 提出方法

持参又は郵送（企画提案書概要版のみメール）により、杉並区総務部区政相談課へ提出します。（提出先は「**10. 担当課（問い合わせ先**」を参照）

※未着、遅延等の場合は、原因の如何を問わず、未提出として取り扱います。郵送（書留郵便に限る）の場合は、表面に「杉並区役所本庁舎案内業務応募書類在中」と朱書きしてください。なお、郵送により生じる事故については、区は一切責任を負いません。

(4)提出期限

令和８年 11 月 19 日（木） 午後５時必着

7. 受託者候補者の選定手順

(1) 選定方法

杉並区役所本庁舎案内業務受託者候補者選定委員会（以下、「委員会」という。）が、企画提案書等の提出された書類及びヒアリングの内容を審査し、本業務に最も適していると認められる参加事業者を選定します。選定は、以下の(2)評価基準ア、イ、ウの項目・内容に着目して行い、事業者概要等を勘案して委員会が総合的に判断します。

(2) 評価基準

ア 経営状況等に対する評価基準

評価項目	評価の内容
経営状況・労務管理状況等	・経営状況、経営の安定性は良好か ・損害賠償責任保険の加入など、賠償に対する責任能力はあるか ・関連法令等を遵守し、従業者に対する適正な労務管理ができているか ・杉並区内に本店または支店・営業所を有しているか ※区内に有していない場合でも評価対象であり、必須要件ではない

イ 社会的責任に対する評価基準

評価項目	評価の内容
社会的責任等	・環境問題、気候変動に対する配慮・取り組みを行っているか ・長時間労働の是正に向け、勤怠管理や業務平準化・有給休暇取得促進等の取組を行っているか ・障害者や高齢者等の雇用対策など企業責任を果たせているか、また、ジェンダー平等への推進、ハラスメントの防止対策をしているか

ウ 企画提案等に対する評価基準

評価項目	評価の内容
案内業務についての基本的考え方	・庁舎等案内業務、接客対応についての基本的考え方、取り組み姿勢が適切で、意欲があるか ・言葉遣い、身なり、服装などについての行動指針は具体的で適切か ・高齢者、障害者、乳幼児連れ、外国人等来庁者に対する取組は適切か
案内業務の執行体制	・総括責任者・業務管理者の職務内容・配置は適正か、それぞれの役割・責務、従事者との連携体制は適切か、また、区との連絡体制や報告方法（平常時・緊急時）は適切か ・業務管理者・従事者の資格（資格取得・語学スキル）、資質、適性、雇用形態、人選に工夫があるか ・従事者数、ローテーションなど業務の執行体制は妥当か、また、閑散期、繁忙期等の状況に応じた人員配置の工夫がされているか ・従業者の定着率を向上させる工夫やバックアップ体制（従事者の子育て支援や介護等、ワークライフバランス向上）等の方策はあるか ・業務管理者・従事者に異動があった場合に業務を円滑に遂行するための工夫があるか
接遇	・接遇に対する考え方や取り組みは適切か ・来庁者からの苦情への未然防止策と発生後の対応は適切か
DXの取り組み	・DX化が進む区役所において、今後の案内業務が果たすべき役割及び対応方法の案はあるか
従事者の教育訓練	・事前の教育訓練・新規採用時研修、人材登用は適切か、また、業務開始後の教育訓練・研修について、実施予定や頻度等を具体的かつ効果的に計画・実施しているか
安全管理・危機管理体制	・従事者の安全管理体制（メンタルヘルスや感染症等への対応、負担軽減への配慮等）は適切か ・事故予防対策や事故、災害発生時等の対応は適切か
情報セキュリティ	・情報セキュリティ（守秘義務及び個人情報保護等）に対する取り組みは適切か
案内業務実績	・庁舎総合案内、区民課窓口案内等類似するこれまでの業務で、評価を得た事例や培ったノウハウをどのように当該事業に活かされているか。
費用対効果	・費用対効果等の観点からコスト算定は妥当か
提案全般及びプレゼンテーション	・提案全般に関して明確でわかりやすいか、説得力、対話力があるか

(3) 審査方法

① 第一次審査…提出された企画提案書等に対し、選定会議で第一次審査を実施し、第一次審査通過者（第一次審査配点合計の6割以上を取得した事業者のうち上位2～3事業者程度を想定）を選定します。

② 第二次審査…第一次審査を通過した事業者を対象に、委員会が第二次審査を実施し、企画提案説明の聴取及び質疑を行います。第一次審査と第二次審査の得点合計が配点の6割以上の事業者のうち最上位の事業者を受託者候補者として選定します。

(4) 受託者候補者選定結果通知

① 第一次審査

採否については、令和８年 12 月 16 日（水）予定の第一次審査終了後、速やかに提案のあった全ての事業者に通知します。また第二次審査の日程等は、対象事業者に通知します。

② 第二次審査

受託者候補者の最終選定結果については、令和９年１月８日（金）予定の第二次審査終了後、企画提案説明を行った全ての事業者に通知します。

なお、審査結果通知は、令和９年１月 15 日(金)までに通知する予定です。

※非選定の通知を受けた参加事業者は、非選定理由についての説明を求めることができます。ただし、選定委員ごとの個別の採点、状況並びに評価基準に係る会議審議状況のほか、公正な選定業務を阻害する恐れのある事項については、全て非公開とします。

8. 参加事業者の失格

参画資格の確認を受けた応募事業者が、資格確認後に、次の(1)から(5)までのいずれかに該当するときは失格とし、提案することができません。その際、既に提出している企画提案書は返却しません。

(1) 提出書類に虚偽の記載があった場合。

(2) 参加資格を満たさなくなった場合。

(3) 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合

(4) 応募事業者(応募予定者の関係者を含む)が、選定委員会の設置から選定結果の通知があるまでの間、選定委員会委員及びこの募集する区職員に対し、当該選定に関して自己を有利にする又は他者を不利にすることを目的とした接触をした場合

なお、以下の場合は、上記の接触には該当しない。

・実施要領に基づく区への質問及び書類の提出等

・現に区と契約等を締結している委託業務及び指定管理業務等の履行に必要な行為

・区が主催する審議会、意見交換会等への出席

(5) 前各号に定めるもののほか、審査の透明性や公平性を害する行為や、提案にあたり著しく信義に反する行為があった場合。

9. その他留意事項

(1) 本件に参加する費用は、すべて参加事業者の負担とします。

(2) 企画提案書等の著作権は提案者に帰属するが、情報公開請求があった場合は、「杉並区情報公開条例」に基づき、提出書類等を公開することがあります。

(3) 選定委員会で審査をした結果、採点結果が6割を超える参加事業者がいなかった場合は、受託者候補者を選定しません。

(4) 契約の締結にあっては、区指定の標準契約書を使用してください。

(5) 受託者候補者が区と契約を締結する場合、業務の全部又は主要な業務を一括して第三者に委託することはできません。また、業務の一部を委託する場合第三者に委託しようとするときは、あらかじめ区の承諾を得なければなりません。

(6) 受託者候補者が失格要件に該当することが判明した場合、又は契約締結交渉が不調となった場合若しくは辞退した場合、区は次順位の応募事業者と契約交渉します。

(7) 応募申込後に辞退する場合は、事前に「10. 担当課（問合せ先）」まで電話連絡の上、【様式4】応募辞退届を持参又は郵送（書留郵便に限ります。）により提出してください。

(8) 契約の締結に関しては、選定された受託者候補者と協議し、業務に係る仕様を確定させた上で、契約を締結します。また、仕様書の内容は、提案された内容を基本としますが、受託者候補者と区との協議により最終的に決定します。

(9) 書類提出後の企画提案書等の修正又は変更は一切認めません。また、企画提案書は返却しません。なお、失格となった場合も同様です。

(10) 当該業務は、杉並区公契約条例第2条第3号に規定する特定公契約に該当し、区が定めた下限額以上の賃金の支払い等が適用されます。そのため、条例の内容を十分に理解し、合意した上で契約してください。

詳しくは、区公式ホームページをご覧ください。

https://www.city.suginami.tokyo.jp/s011/8432.html

10. 担当課（問い合わせ先）

杉並区総務部区政相談課　担当　高橋

所在地：杉並区阿佐谷南１丁目15番１号

電　話　：03-5307-0618

ＦＡＸ　：03-3312-3531

Email　：sodan-k@city.suginami.lg.jp