

公募型プロポーザル実施要領

【テーマ】

混雑を感じさせない窓口の実現（窓口レイアウト・受付導線の最適化）

令和8年7月

西尾市 総合政策部 秘書政策課

次のテーマの解決策を募集するにあたり、募集内容を効果的・効率的に実現するため、公募型プロポーザル方式により提案を募集し、最優秀提案者の選定を行う。

1 募集概要等

1-1 募集テーマ

混雑を感じさせない窓口の実現（窓口レイアウト・受付導線の最適化）

1-2 募集テーマの詳細

別添「課題深堀シート」のとおり

1-3 提案募集事項

（１）必ず提案（実施）すべき事項

①市民課窓口だけでなく、他課窓口でも応用・展開が可能な実証実験

市民課窓口固有の課題解決にとどまらず、業務内容の異なる他部署の窓口においても応用・展開が可能な実証実験とすること（窓口レイアウト・受付導線の最適化を含め、手法は問わない）。

※実証実験は原則、市民課窓口で実施する。

②次年度以降の改善に関する提案

次年度以降に市民課窓口の再構築計画の作成を考えているため、次年度以降を含めた改善手法についても提案すること。（予算の状況に応じて柔軟に計画を検討できるよう、費用・効果を段階別に整理した提案が望ましい。例：システムの活用、案内表示・サインなどの効果的な活用、什器類の設置・改修、ピーク時とオフピーク時で柔軟に運用できるレイアウトの提案 など）

（２）任意で提案（実施）できる事項

・窓口業務全体の分析とボトルネックの特定（ＢＰＲ支援）

来庁者が受付に至る前の段階から、全ての手続きを終えて退館するまでの一連の流れについて、来庁者側・職員側双方の動きを分析し、混雑や待ち時間の要因となっている工程・箇所（ボトルネック）を明らかにするとともに、改善に向けた提案（既存サービスの有効活用など）を行うことができる。

※詳細な現状分析及び提案は、契約締結後に行うものとする。

・その他、窓口の混雑緩和や利便性向上に資する提案であれば、内容や手法を問わず自由に提案することができる。

1-4 業務期間

契約締結日から令和9年3月25日（木）まで

1-5 委託費の上限額

500千円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

2 募 集 要 領 等

2-1 参加資格

（１）本プロポーザルに参加できるものは、次に掲げる全ての要件を満たすものとする。

- ① 民間企業、特定非営利活動促進法に基づく特定非営利活動法人、その他の法人（公益法人、独立行政法人、事業協同組合等）又は法人以外の団体等（権利能力なき社団、有限責任事業組合等）であって本募集事業を的確に遂行するに足る能力を有する者であること。
- ② 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者であること。
- ③ 民事再生法（平成１１年法律第２２５号）の規定により再生手続開始の申し立て中又は再生手続中でないこと。
- ④ 会社更生法（平成１４年法律第１５４号）の規定による更生手続開始の申し立て中又は更生手続中でないこと。
- ⑤ 西尾市競争入札参加停止措置要綱に規定する停止措置期間中でないこと。
- ⑥ 業務運営に関し、各種法令に基づく許可、認可、免許等を必要とする場合において、これらを受けていること。
- ⑦ 西尾市が行う調達契約からの暴力団排除に関する要綱に基づく入札参加排除措置を受けてないこと。
- ⑧ 宗教活動や政治活動を主たる目的とする法人でないこと。

（２）審査で決定した最優秀提案者（最優秀提案者との契約が不調の場合は、次点の者とする。以下「最優秀提案者等」という。）が、契約の締結までに（１）

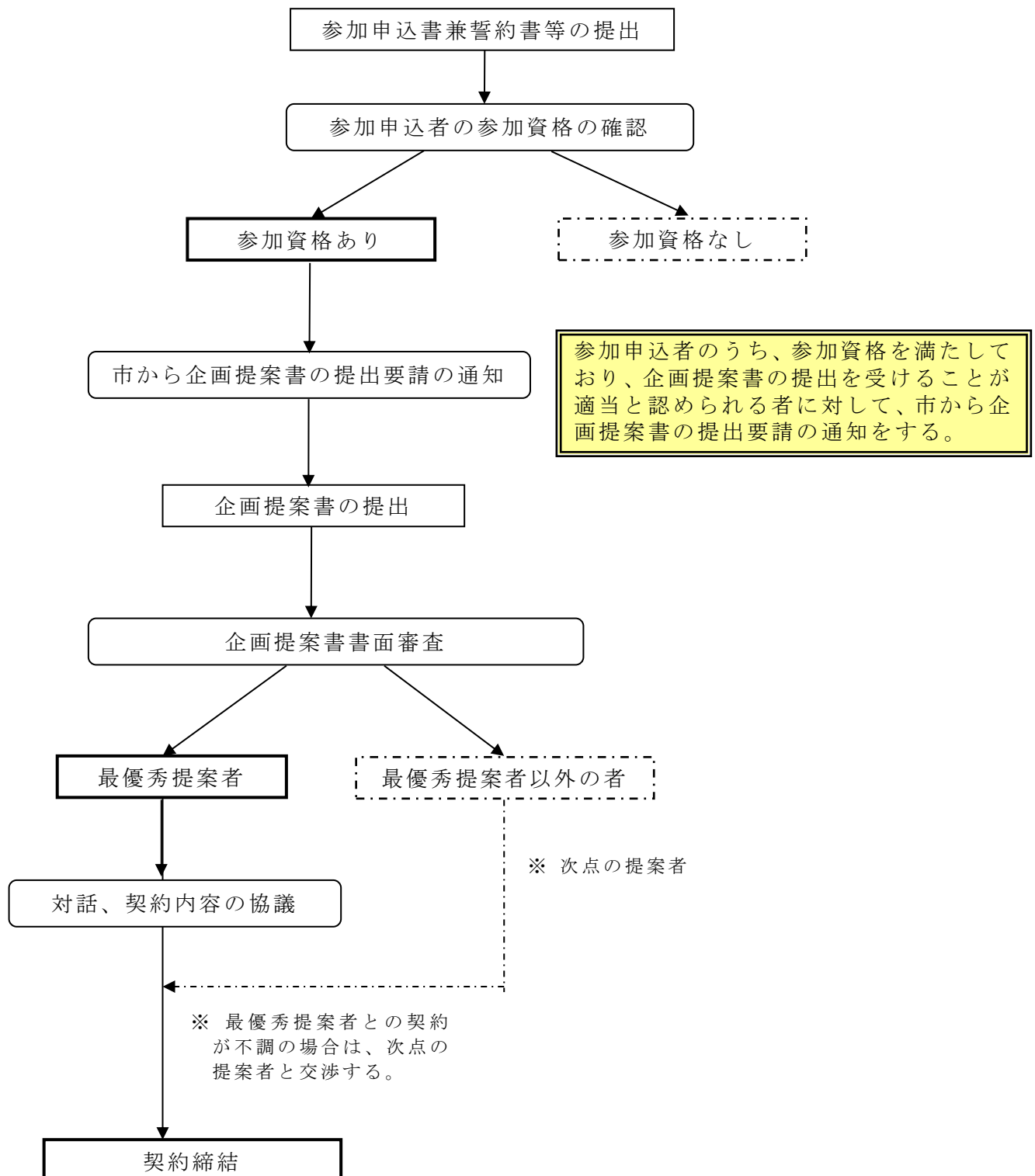
①～⑧いずれかの要件を満たさなくなったときは、市は最優秀提案者等と契約を締結しないものとする。また、契約締結後、契約の相手方である受託者が（１）①～⑧いずれかの要件を満たさなくなったときは、市は契約を解除することができる。なお、市が契約を解除した場合は、受託者に損害賠償義務が生じる。

2-2 スケジュール

事由	日時
公募型プロポーザル実施要領の公表 (西尾市ホームページにて公開)	令和8年7月22日(水)
プロポーザル参加申込期限	令和8年8月19日(水) 午後4時
質問受付期限	令和8年8月19日(水) 午後4時
質問に対する回答	令和8年8月26日(水)
企画提案書の提出期限	令和8年9月3日(木) 午後4時
企画提案書の書面審査	令和8年9月7日(月)～9日(水)
審査結果通知日(予定)	令和8年9月中旬
契約内容協議期間(予定)	令和8年9月下旬～10月上旬
契約締結日(予定)	令和8年10月上旬

2-3 参加手続き等

(1) 参加申込から契約までの流れ



(2) 公募型プロポーザル参加申込

公募型プロポーザルに参加を希望する事業者は、次とおり必要書類を提出するものとする。

① 提出書類

ア 公募型プロポーザル参加申込書兼誓約書（様式1） 1部

イ 事業者概要書（様式2） 1部

② 提出期限：令和8年8月19日（水） 午後4時まで（必着）

③ 提出場所：「2-7事務局」に同じ

④ 提出方法：持参、郵送、電子メール

- ・持参の場合は土日祝日を除く午前9時から午後4時までとする。
- ・電子メールの場合は、必ず電話で送信した旨を伝えること。

(3) 公募型プロポーザルに係る質問及び回答

本プロポーザルに関する質問の受付及び回答は、以下のとおりとする。

① 質問受付期間

実施要領の公表から令和8年8月19日（水） 午後4時まで

② 質問方法

「質問票（様式3）」に記入の上、「2-7事務局」にて持参又は電子メールで提出すること。ただし、電子メールの場合は、必ず電話で送信した旨を伝えること。

③ 回答方法

質問に対する回答は、参加申込書を提出し、参加資格を満たした全事業者宛に令和8年8月26日（水）までに電子メールで回答する。また、回答に記載した内容は、実施要領の追加又は修正として取り扱うこととする。

④ 質問内容

質問内容は、企画提案書に関するもののみとし、審査（評価）に関する質問及び再質問は一切受け付けない。

(4) 企画提案書の提出

本プロポーザルへ参加申込を行い、参加資格があると認められた場合は、次のとおり企画提案に係る必要書類を提出するものとする。

① 提出書類

ア 企画提案書（様式4） 1部

イ 企画概要書（様式5） 1部

ウ 見積書 1部

② 提出期限：令和8年9月3日（木） 午後4時まで（必着）

③ 提出場所：「2-7事務局」に同じ

④ 提出方法：持参、郵送、電子メール

- ・持参の場合は土日祝日を除く午前9時から午後4時までとする。
- ・電子メールの場合は、必ず電話で送信した旨を伝えること。

(5) 企画概要書(様式5)の記載内容は、以下のとおりとする。

- ①深掘シート内のテーマについて、解決策(方法、対象者、実施回数、実施日時、実施場所等)を記載できる範囲でなるべく具体的に説明すること。
- ②解決策の推進上、必要となる専門性と技術力を説明すること。
- ③解決策の期待される効果と、その測定項目並びに測定方法を説明すること。
- ④解決策の実施スケジュールを説明すること。
- ⑤次年度以降の展開に関する提案等、業務拡張性について説明すること。
- ⑥過去に同種・類似業務の業務実績があれば記載すること。
- ⑦文字の大きさは、原則として11ポイント以上とすること。
- ⑧文書を補完するための写真、イラストの使用は任意とする。
- ⑨企画提案書の印刷色はカラー、白黒を問わない。
- ⑩様式は問わないが、任意様式を使用する場合はA4サイズとし、既定の様式番号や項目等がわかるように作成すること。
- ⑪枚数に応じて、様式番号に枝番を付すこと。

2-4 参加辞退

参加申込書の提出後又は企画提案書の提出後、都合により参加を辞退することになった場合は、速やかに書面により市へ報告すること。

2-5 委託契約等

- (1)市は、審査で決定した最優秀提案者と所定の手続きを経たうえで、委託契約を締結する。なお、契約に当たっては、契約書を交わすこととする。
- (2)市は、審査において最優秀提案者として決定した者を契約候補者とする。ただし、次のいずれかの事由により契約を締結できない場合には、次点の者を契約候補者とする。
 - ① 契約候補者がプロポーザルの参加資格を満たさないこととなったとき
 - ② 契約交渉が成立しないとき、又は契約候補者が本契約の締結を辞退したとき
 - ③ 提出書類、企画提案書等に虚偽の記載が判明したとき
 - ④ その他の理由により契約の締結が不可能となったとき
- (3)契約内容については、選定された企画提案書の内容に限定されることなく、交渉相手と協議のうえで変更することができるものとする。
- (4)契約金額は、企画提案書に記載された見積額がそのまま採用されるのではなく、最優秀提案者との協議により業務仕様書を確定した後に決定する

ものとする。ただし、この場合、原則として、企画提案書に記載された見積額を超えることは認めないものとする。

(5) 契約保証金は、西尾市契約規則（昭和39年規則第29号）第31条各号のいずれかに該当する場合は免除する。

(6) 受託者は、業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、企画提案書に記載すること。

(7) その他留意事項

① 成果物等については、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。なお、第三者が有する知的財産権の侵害の申し立てを受けた時には、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。

② 委託者又は受託者いずれかが天災等の不可抗力によりやむを得ず本契約の全て又は一部の履行が不可能となった場合は、双方ともその相手方に対して賠償の責任を負わないものとする。

③ 前項の場合、受託者は、合理性が認められる範囲で、受託者が準備のため支出した経費を双方協議の上、委託者に請求することができる。

④ 事業実施後、事業実施報告書を提出することが必要なるため、契約に盛り込むことを予め承知すること。

2-6 その他

(1) 提案に要する経費は、各事業者の負担とする。

(2) 提出された企画提案書は返却しないものとする。ただし、このプロポーザルに係る審査及び事務処理以外には利用しないものである。

(3) 企画提案書等の応募書類について、西尾市情報公開条例（平成13年条例第20号）の規定による請求に基づき、第三者に開示する場合がある。

(4) 参加申込書、企画提案書等に虚偽の記載をした場合には、失格とする。

(5) 参加申込書、企画提案書等の受理後の差し替え及び追加・削除は原則として認めないものとする。ただし、市から要請があったものについてはこの限りではない。

(6) 企画提案書の内容で、市が確認すべきことや疑義が生じた場合は、必要に応じて提案者に対するヒアリングを行うものとする。ヒアリングが必要な場合は、9月8日（火）又は9日（水）に行うものとし、ヒアリング方法及び時間については、9月4日（金）午後5時まで市からに連絡する。

なお、上記期限までに市から連絡がない場合は、原則、ヒアリングは行わないものとするが、軽易な質問については、市から随時電話で問い合わせることもある。

(7) その他、本要領に定めのない事項については、地方自治法、同法施行令及

びその他関係法令並びに西尾市が制定する関係条例、規則等に従うものとする。

(8) 提出された企画提案書等は必要な範囲で複製することがある。

(9) 本プロポーザルにより委託契約を締結した場合であっても、翌年度以降の契約を保証するものではない。なお、翌年度以降に事業実施する場合は、改めて入札等により実施事業者を決定する。

2-7 事務局

住 所：〒445-8501 愛知県西尾市寄住町下田22番地

担 当：西尾市総合政策部秘書政策課 秘書担当 今井、藤村

電 話：0563-65-2171（直通）※平日午前9時～午後4時

FAX：0563-56-2868

電子メール：hisho@city.nishio.lg.jp

3 審査方法等

3-1 審査方法

(1) 審査は提出された企画提案書により行うこととし、プレゼンテーションによる審査は原則実施しないものとする。

(2) 提出された企画提案書を「3-2 評価基準」で定める基準に基づき、選定委員により審査し、評価点方式（注）により順位を決定する。ただし、選定委員の合計点の平均点が60点を超えるものが無いときは、最優秀提案者等がないものとする。

（注）評価基準の配点に基づく各選定委員の採点結果の1位を2点、2位を1点として集計を行い、その合計点により最優秀提案者を決定する方式

3-2 評価基準

番号	評価項目	評価内容	配点
1	業務実績	同種・同様の業務実績を有しているか	10
2	実施方針	テーマに合った解決策が示されているか	10
3	実施体制	解決策の推進上、必要な専門性と高い技術力を有しているか。	10
4	実施工程	解決策の実施スケジュールが妥当であるか	10
5	実施内容	解決策により高い改善効果が認められるか	30
6		実現可能性がある解決策となっているか	20
7		次年度以降の展開に関する提案等、業務拡張性について有効性、実現性のある解決策となっているか	10
合 計			100

3-3 審査結果

企画提案書を提出した全事業者宛に令和8年9月中旬を目途に書面により通知するものとする。なお、審査結果に係る問い合わせには、一切応じないこととする。