

古河市市民総合窓口改善・改革  
民間提案制度  
募集要領

令和4年3月

古河市市民部市民総合窓口課

# 目次

第1章	はじめに.....	1
第1節	募集要項の位置づけ.....	1
第2節	民間提案制度の概要.....	1
第3節	民間提案制度導入の趣旨.....	1
第4節	目指す市民総合窓口像について.....	2
第2章	提案の募集.....	3
第1節	提案募集の対象.....	3
第2節	参加資格要件.....	3
第3章	提案の手続き.....	5
第1節	手続きのフローとスケジュール.....	5
第2節	参加申込書等の受付.....	6
第3節	対話の実施.....	7
第4節	提案書類の受付.....	7
第5節	提案審査.....	8
第6節	留意事項.....	10
第4章	提案の事業化.....	11
第1節	事業化に向けた詳細協議.....	11
第2節	契約の締結.....	11
第5章	受付窓口.....	11

## 第1章 はじめに

---

### 第1節 募集要項の位置づけ

---

この募集要項は、古河市（以下「市」という。）が古河市市民総合窓口改善・改革民間提案制度により事業を実施する事業者を選定するために必要な事項を定めたものです。

### 第2節 民間提案制度の概要

---

この民間提案制度は、官民連携手法を通じて民間の創意工夫を最大限に取り入れ、民間事業者の積極的な発意による市民サービス向上や業務効率化の提案を、随意契約を前提として公募する制度です。

採択された提案は、予算化に向け、その内容について、市と民間事業者による詳細協議を行います。

### 第3節 民間提案制度導入の趣旨

---

市は、市民ニーズや行政を取り巻く環境変化に対し、効果的・効率的に市民サービスを提供するためには、限られた経営資源（人・モノ・財源・情報）を適正に配分し、行政が本来担うべき機能を発揮できる仕組みづくりが必要であり、組織ぐるみで抜本的な改革に取り組み、持続可能な行財政経営を実現することが求められていると考えています。

さらに、「働き方改革」により職員の働き方に関する環境等も変化しているほか、これまでの自治体の政策立案や検証は、職員の経験やスキル、勘に依存しがちでしたが、これからは、各種データを分析することで、課題の可視化や客観的根拠に基づいた政策実現（EBPM：証拠に基づく政策立案、Evidence Based Policy Making）が重要と認識しています。

そのような状況を踏まえ、第2次古河市総合計画第2期基本計画において、「政策：行政経営マネジメント体制の確立」を掲げているところです。

また、市まち・ひと・しごと創生総合戦略においては、「横断的な目標2：新しい時代の流れを力にする」「政策目標1：未来技術を活用した Society5.0 の推進」を掲げており、国においても、経済財政運営と改革の基本方針 2021 において、次の時代をリードする新たな成長の源泉のひとつとして、「官民挙げたデジタル化の加速」を掲げています。

このような状況を踏まえ、市民が最も多く利用する市民総合窓口課から、デジタル化を含めた抜本的な改革に取り組むとしたところです。

しかし、市民総合窓口課の業務については、近年、窓口サービスに関するデジタル技術が急速に進歩してきているほか、市民サービスを向上するための手法は多岐にわたり、目の前の市民への対応に追われている状態では、行政を取り巻く環境変化への対応、持続可能な行財政経営実現、客観的根拠に基づいた政策実現を行うことが困難な状況にあります。

そこで、新たな業務改善手法として、厳しい競争の中で民間事業者が積み重ねたアイデア、ノウハウや技術などを取り入れる民間提案制度を設けることとしました。

より良い窓口サービスの提供、限られた人材の有効活用、ワークライフバランス推進などを行いつつ、常に改善・改良を続ける創造的な仕事を行う組織づくりに向け、民間事業者の皆さまにおかれましては、本募集要項をご確認のうえ、優れたノウハウを是非ご提案ください。

#### 第4節 目指す市民総合窓口像について

市では、窓口改善を進めるため、各庁舎係から推薦された者によるワーキングチームを設置しています。ワーキングチームからの意見や市民総合窓口課職員アンケートの結果を踏まえ、本募集に関する目指す市民総合窓口像は次のとおりとしています。

市の掲げる目指す市民総合窓口像「常に改善改良が行われ 質（クオリティ）を追求できる市民総合窓口課」の実現に向け、事業効果の高い提案を望みます。

#### 目指す市民総合窓口像について

##### 【説明】

利用者目線の将来像を「どこでも・誰でも質の高いサービスが受けられる窓口」とし、その実現のためには「業務最適化による風通しの良い職場づくり」が必要であると考えています。

職員間での業務共有やコミュニケーションが可能な環境を構築し、意見交換を行いながら常に改善・改良を行い、職員が市民サービスと内部事務の質（クオリティ）を追求できる市民総合窓口課を本募集に関する目指す市民総合窓口像として設定します。

## 常に改善改良が行われ

## 質を追求できる市民総合窓口課

クオリティ

**どこでも・誰でも  
質の高いサービスが受けられる窓口**

##### 【説明】

窓口サービス向上のため、業務、動線の整理やICT等の導入により、簡単かつ明確に手続きが可能な窓口とし、市民の利便性を高める。また、利用者の希望（属性）に応じた手続き方法が選択でき、どこでも・誰でも同一で質の高い行政サービスが受けられる窓口をつくる。

**業務最適化による  
風通しの良い職場づくり**

##### 【説明】

働きやすい職場づくりのため、デジタル技術の活用や実施主体の見直しを進め、業務の無駄を省くとともに最適化を行う。これにより、風通しの良い職場を形成し、職員間での業務共有が可能となるようにすることで円滑に連携できるようにする。

## 第2章 提案の募集

---

### 第1節 提案募集の対象

---

#### (1) 対象となる提案（募集条件）

市民総合窓口課に関するもので、独自の発想や工夫に基づく付加価値のある、次の条件のいずれかを満たす提案を募集します。

- ア デジタル化等の市民サービスの向上が期待される提案
- イ 行財政運営の効率性・生産性向上が期待される提案
- ウ 本課の資源、サービスなどを利活用する提案
- エ 実証実験などで先駆性のある提案

#### (2) 事業期間に関する考え方

提案内容の実施期間が、複数年度にまたがる提案や段階的に導入を進めるような提案も対象とします。

#### (3) 財政負担等に関する考え方

本市に新たな財政負担や大きな業務負担を生じさせない提案が望ましいですが、現在と比較し数年後には投資回収ができる提案や、国庫補助等の充当が可能な提案も受付をします。

さらに、新たな財政負担が生じて、市民サービスの大きな向上につながると、客観的根拠に基づき説明ができる提案も受付をします。

#### (4) 対象とならない提案

提案内容が次のいずれかに該当すると市が判断した場合、受付が出来ない場合があります。

- ア 市民サービスの向上を伴わず、単なる事業廃止や価格引き下げのみの提案
- イ 提案者が実施者とならず、市や第三者が企画を実現することを求めるだけの提案
- ウ 実施している手法等を変更せず、単に事業実施者となることを目的とした提案
- エ 本募集要領の内容を踏まえた提案となっていないと市が判断した提案

### 第2節 参加資格要件

---

#### (1) 参加者の定義

民間提案に参加できる者（以下「参加者」という。）は、企業等の民間事業者、大学等の研究機関、NPO 法人等の市民活動団体など自ら提案事業を行う団体とし、個人からの提案は受け付けません。

グループで参加する場合は、1社を代表者として選出したうえで、参加者の構成をすべて明らかにし、各々の役割分担を明確にしてください。その場合は、代表者がグループを代表して参加手続きを行うものとします。

#### (2) 参加者資格要件

参加者は、次に掲げる要件を全て満たすことが条件となります。また、市が採択した民間提案を事業として実施する場合には、当該提案を行った民間事業者が市の契約手続き等に従い、書類提出などといった手続きを行う必要があることをご了承のうえ、本公募にご参加ください。

ア 提案内容を確実に実施できる能力や資格、意欲を有する者であること。

イ 地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定に該当する者でないこと

ウ 消費税、地方消費税及び古河口市税を滞納している者でないこと

エ 会社更生法に基づき更生手続開始の申し立てがなされている者、民事再生法に基づき再生手続開始の申し立てがなされている者（開始の決定がなされた者を除く。）又は銀行取引停止になっている者等、経営状況が著しく不健全であると認められないこと。

オ 古河市暴力団排除条例（平成 23 年条例第 32 号）第 2 条第 1 号から第 4 号までに規定するものが関与し、又は経営する法人でないこと。

カ 宗教活動又は政治活動を主たる目的としている者でないこと。

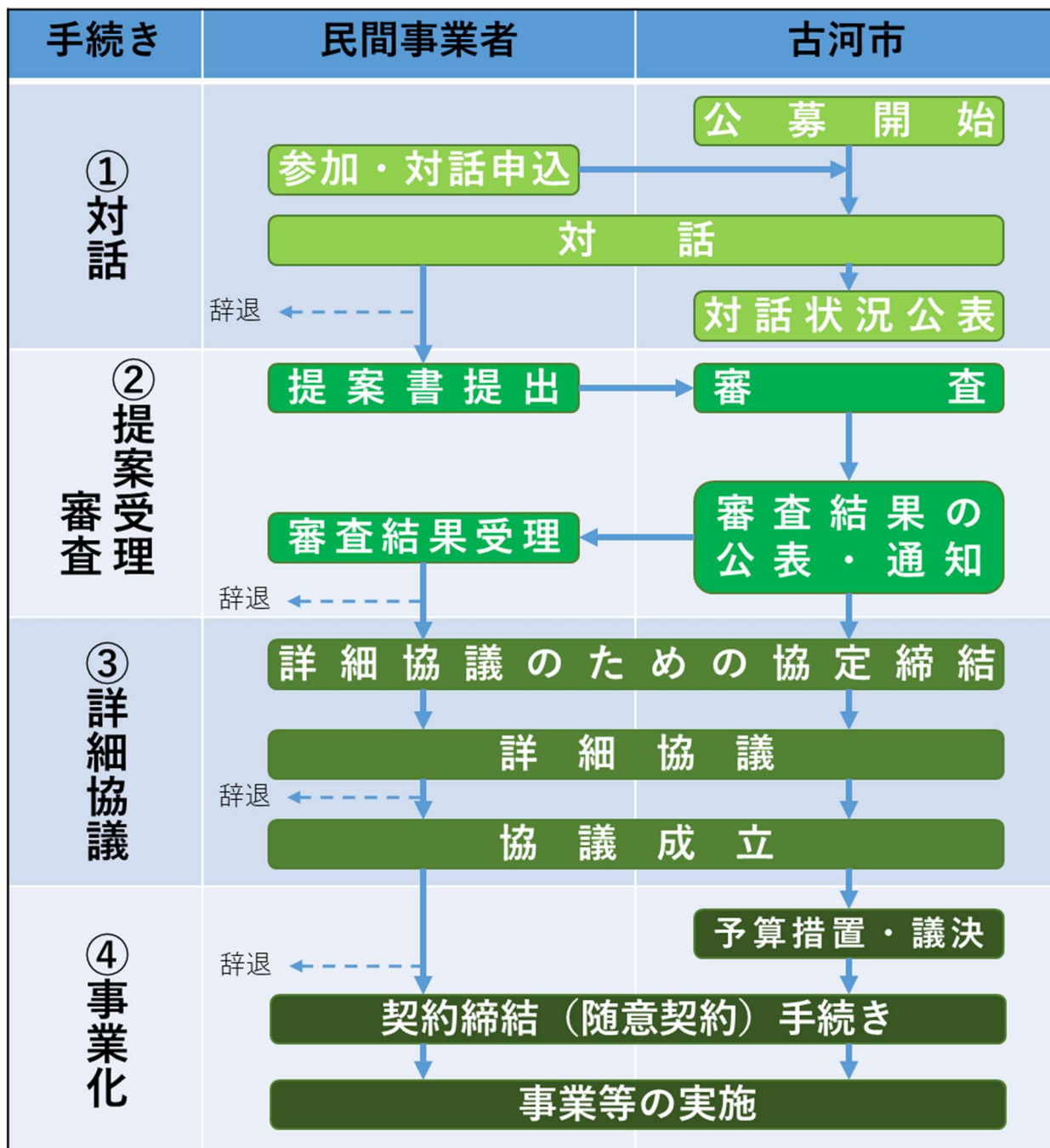
※本制度は、古河市入札参加資格の有無に関わらず、広く提案を求める必要があるため、参加申込書の提出期限までに決算報告書等を提出し、市の確認後に、参加することができます。

### 第3章 提案の手続き

#### 第1節 手続きのフローとスケジュール

事業実施までの手続きは主に4段階に区分でき、下記の流れを予定しています。

##### (1) 手続きのフロー



(2) スケジュール (予定)

内容	日程
募集要項等の公表	令和4年3月18日
参加申込書等の提出	令和4年3月18日から4月22日
対話の実施	令和4年5月9日から5月31日の平日
提案書の受付期間	参加申込書等の提出日から令和4年7月8日
提案審査	令和4年7月から8月
審査結果の通知、公表	令和4年9月下旬
協定書の締結、詳細協議開始	令和4年10月上旬

(3) 各種様式

本制度にかかる様式や参考資料等は、市ホームページからダウンロードしてください。

第2節 参加申込書等の受付

---

(1) 参加申込書等の受付及び提出先

- ア 提出日 令和4年4月22日(金)午後5時まで(必着)
- イ 提出先 古河市役所市民部市民総合窓口課に郵送または持参すること。

(2) 提出書類及び部数

- ① 参加申込書(様式第1号) 1部
- ② 委任状兼構成員調書(様式第2号) 1部
- ③ 応募事業者・代表事業者の概要(様式第3号) 1部
- ④ 資格審査資料(任意様式) 1部
- ⑤ 資格審査の附属資料提出確認書(様式第4号) 1部
- ⑥ 直接対話参加申込書(様式第5号) 1部

※ 「参加申込書」提出書類の項目は、提出及び添付のない書類については項目を削除すること。

※ J Vやアライアンスなどのグループでの参加をしない場合「委任状兼構成員調書」は不要。

※ グループでの参加の場合「応募事業者・代表事業者の概要」を構成社ごとに作成すること。

※ 参加表明後にグループで参加に変更となった場合は、提案書提出期限までに、あらためて「委任状兼構成員調書」「応募事業者・代表事業者の概要」及び「資格審査の附属資料」を提出すること。

※ 直接対話にあたっては、J Vやアライアンスであっても1社としてみなすため、出席者は通常どおり5人以内とする。なお、出席者の中には代表事業者の担当者を含めること。



### 第3節 対話の実施

---

#### (1) 概要

提案を検討している者と意思疎通を図ることで、具体的な提案内容の検討や、市の方針により近い提案をしていただくことを目的として、次のとおり対話を実施します。

#### (2) 直接対話参加申込書の受付及び提出先

- ア 提出日 参加申込書等提出期限と同日。令和4年4月22日（金）午後5時まで（必着）
- イ 提出先 古河市役所市民部市民総合窓口課に郵送または持参すること。

#### (3) 実施期間

令和4年5月9日（月）から令和4年5月31日（火）

#### (4) 留意事項

- ア 対話は、アイデア段階の提案ベースで行うものと想定しており、対話の申込時点で提案書を市に提出する必要はありません。
- イ 対話において市は、民間提案制度の説明のほか、別に公表する「古河市市民総合窓口業務改善・改革民間提案制度現状報告資料」の内容や事業実施の際に想定される事項などをお伝えします。市が主体的にアイデアを出すことはありません。
- ウ 対話へ参加の有無は提案審査に影響しません。
- エ 申込件数や対話の状況を市ホームページで公表する予定です。なお、事業者名や対話の内容等の情報は公表しません。
- オ 市民総合窓口課室の状況確認のために見学をする場合、特に予約などは必要ありません。ただし、市民が立ち入りできる範囲からの見学となります。
- カ 市民が立ち入りできる範囲外（職員の執務エリア内）などの見学をしたい場合は、事前に「第5章 受付窓口」に連絡をお願いします。
- キ 来庁者の通行等に迷惑となるような見学の方法と市が判断する場合は、撤去等を依頼します。

### 第4節 提案書類の受付

---

提案内容、提案書類の様式及び記入上の注意事項については、「提案書作成要領」を参照すること。

#### (1) 提案書の受付及び提出先

- ア 提出日 参加申込書等の提出日から令和4年7月8日（金）午後5時まで（必着）
- イ 提出先 古河市役所市民部市民総合窓口課に郵送または持参すること。

#### (2) 提出書類及び部数

提案書 正本1部 副本8部

### (3) 提出書類の取扱い

- ア 提案書類の著作権は、参加者に帰属するものとします。
- イ 本事業に係る情報公開請求があった場合には、古河市情報公開条例（平成 17 年 9 月 12 日条例第 19 号）に基づき、参加者の承諾を得ずに提案書類を公開することがありますが、公開することにより、当該法人等又は当該事業を営む個人の競争上の地位、財産権その他正当な利益を明らかに害すると認められるものは、同条例第 6 条第 2 号の規定により非公開とします。
- ウ 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権等の日本国および日本国以外の国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている意匠、デザイン、設計、施工方法、工事材料、維持管理方法等を使用した結果生じる責任は、参加者が負うものとします。
- エ 提案書類は、民間提案制度にかかる審査以外の目的で使用しません。ただし、次の場合には、市と参加者の事前協議のうえ、提案書類の全部または一部を使用できるものとします。
  - ① 選定過程等の説明を目的とする場合
  - ② その他、市が公表等を必要と認める場合（選定された提案書類に限ります。）
- オ 提案された書類については、提出後の差し替えや書類の追加などの変更は認めません。また、一切返却をしません。

## 第 5 節 提案審査

---

### (1) 参加資格要件審査の内容

提出された書類に基づき「第 2 章 第 1 節 提案募集の対象」及び「第 2 章 第 2 節 参加資格要件」に規定する内容を満たしているかを事務局において書類審査します。双方の要件を満たしている提案を有効提案とし、審査委員会に諮ります。

### (2) 審査委員会による審査

- ア 上記「(1) 参加資格要件審査の内容」において有効提案とされた提案内容について、「審査委員会」において審査し、採否を決定します。
- イ 提案の審査にあたっては、必要に応じて、提案者（有効提案を提出した者をいう。以下同じ。）に対し、提案内容のヒアリング等を実施します。ヒアリングを実施する場合には、詳細を別途通知します。
- ウ 提案の採択は、市との事業化に向けた詳細協議を行うことを決めるものであり、事業化を決定するものではありません。
- エ 事業化に適さないと判断した提案、民間提案制度によって選出することが不適当と判断した提案、他の提案と重複した内容があり他の提案の方が良いと判断した場合等は採択とします。

《審査委員会の構成》

委員長	副市長
副委員長	市民部長
委員	企画政策部長
	総務部長
	財政部長
	福祉部長
	健康推進部長

※ 提案の内容により、下部組織を設置し対話等を行う予定です。

(3) 審査項目

審査委員会においては次の項目に着目し、審査を行います。

点数は提案内容を比較するために用い、必ずしも点数の高い方から順番に採択するというものではありません。関連する提案を比較検討するための基礎資料として審査の視点をを用い、他の採択となる提案との関連なども踏まえながら、採択の可否を審査委員会において決定します。

【審査の視点】

	項目	内容
1	理解度	本制度の趣旨及び当課の状況を十分に理解し、本市に適した提案であるか。
2	効果性	市民サービスの向上や行財政運営の効率化等の向上が期待できる提案か。
3	実現性	提案内容や計画に無理がなく、事業化の実現可能性が高い提案か。
4	独自性	独自の発想や工夫に基づく付加価値があり、知的財産とするにふさわしく随意契約が可能な提案か。

(4) 審査結果の通知・公表

ア 審査委員会の評価を踏まえ、「採択」「条件付き採択」「不採択」を決定します。基準は下記のとおりでです。

採 択：審査委員から一定以上の評価があり、提案内容を修正することなく早急に実現に向け、詳細協議を行うもの。

条件付き採択：提案内容を一部修正することで実現可能なものや実現に向け時間を掛けて、詳細協議を行うもの。

不 採 択：上記以外のもの。

イ 提案審査の結果は、審査後速やかに提案者に文書で通知します。

ウ 採択及び条件付き採択となった提案については「提案の名称・提案者名・提案概要」を公表します。

エ 不採択となった提案については「提案名称のみ」を公表します。

(5) その他

審査結果に対する異議の申し立ては一切受け付けません。

第6節 留意事項

---

- (1) 提案にかかるすべての費用は、参加者が負担するものとします。
- (2) 提案においては、各法令等を遵守してください。
- (3) 市が提供する資料や情報等を、本提案への参加以外の目的で使用したことにより生じる責任は、全て参加者が負うものとします。

## 第4章 提案の事業化

---

### 第1節 事業化に向けた詳細協議

---

#### (1) 協定書の締結

- ア 市と提案内容が採択された者（以下、「交渉権者」という。）は、提案内容の事業化に向けて誠実に協議することについて、協定書を締結します。
- イ 協定書の締結までに、交渉権者が参加資格要件を満たさなくなった場合には、協定書を締結しないことがあります。

#### (2) 詳細協議

- ア 協定の締結後、市と交渉権者は、提案内容の事業化に向けた詳細協議を実施します。
- イ 協議にかかる費用のうち、市に生じた費用は市が、交渉権者に生じた費用は交渉権者が負担するものとします。
- ウ 協議の結果、合意に至らなかった場合は、提案は事業化されず、協定を解除します。その場合、交渉権者が協議に要した費用やリスク等については市は責任を負いません。
- エ 本制度は解除条件付きの制度であり、交渉権者と協議が成立した場合においても、当該事業に係る予算案の議会での否決や、社会情勢の急変等の事由が生じた場合には、提案は事業化されません。ただし、その事由が解消した時には、再度、交渉権者との協議のうえ、事業化を図ります。
- オ 協議の結果は、市ホームページで公表します。
- カ 協議成立後、市の事業として立案した書類の著作権は市に帰属し、情報公開請求等があった場合には、古河市情報公開条例第6条第2号の規定により非公開とできる部分を除き、原則公開します。

### 第2節 契約の締結

---

- (1) 上記「第1節 事業化に向けた詳細協議」が成立し、事業の実施にかかる予算を確保した場合には、市と交渉権者の間で契約を締結します。
- (2) 契約の締結までに、交渉権者が参加資格要件を満たさなくなった場合には、契約を締結しないことがあります。

## 第5章 受付窓口

---

場 所 古河市民部市民総合窓口課（担当：川原、青山）  
住 所 〒306-0291 茨城県古河市下大野 2248 番地  
電 話 0280-92-3111  
e-mail [sougou@city.ibaraki-koga.lg.jp](mailto:sougou@city.ibaraki-koga.lg.jp)