

プロポーザル方式実施説明書

第1章 プロポーザル参加に係る手続き等

1 プロポーザルの概要

(1) 業務の概要

- ア 業務委託名 カスタマーハラスメント対応研修業務
イ 業務内容 別紙「業務説明資料」のとおり
ウ 履行期間 契約日から令和8年12月28日まで
エ 契約上限金額 850,000円（消費税及び地方消費税を含む）

(2) 書類一覧

本プロポーザル方式で用いる書類は次のとおりとする。

1	公告文	
2	契約書	
3	業務説明資料	
4	評価基準	
5	プロポーザル方式実施説明書	
6	様式1	参加意向申出書
7	様式2	参加資格確認結果通知書
8	様式3-1	質問書
9	様式3-2	質疑応答書
10	様式4	企画提案書
11	様式5	企画提案書等の取扱いに関する回答書
12	様式6	結果通知書
13	別記1	企画提案書等の取扱いに関する確認依頼
14	暴力団排除に関する誓約書	

※6～14は、プロポーザル方式実施説明書に添付

(3) スケジュール

本プロポーザル方式におけるスケジュールは次のとおりとする。

参加意向申出書受付期間	令和8年3月25日（水）から令和8年4月6日（月）午後5時まで
質問書受付期間	令和8年3月25日（水）から令和8年4月6日（月）午後5時まで
参加資格確認結果通知書 交付日	令和8年4月14日（火）午後3時以降
質問に対する回答送付日	令和8年4月14日（火）
企画提案書等提出期間	令和8年4月15日（水）から令和8年5月7日（木）午後5時まで
ヒアリング実施日	令和8年5月26日（火）又は令和8年5月28日（木） ※実施日時は後日調整の上連絡

特定・非特定の通知日	令和8年6月4日(木)
契約締結	令和8年6月8日(月)※予定

2 担当部署及び問い合わせ先

〒430-0929 浜松市中央区中央一丁目12番7号 地域情報センター3階
 浜松市総務部人事課人材開発グループ
 電話 053-457-2088 FAX 050-3730-6463
 メールアドレス jinzai@city.hamamatsu.shizuoka.jp

3 参加するために必要な資格

次に掲げる要件を満たす者

- (1) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (2) 入札参加資格並びに資格審査の時期及び方法に関する告示(平成20年10月1日浜松市告示第390号)の規定により、令和7・8年度の競争入札参加資格(業務委託・賃貸借 業種分類3032:研修等業務委託)の認定を受けている者であること。
- (3) 本市または本市以外の同等規模の地方公共団体において、直近5年以内に本業務と同種・類似した業務の実績があること。
- (4) 浜松市物品の購入等に係る入札参加停止等措置要綱に基づく入札参加停止期間中でないこと。
- (5) 会社更生法(平成14年法律第154号)に基づき更生手続開始の申立てがなされている者(更生手続開始の決定を受けている者を除く。)
 又は民事再生法(平成11年法律第225号)に基づき再生手続開始の申立てがなされている者(再生手続開始の決定を受けている者を除く。)でないこと。
- (6) 暴力団(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条第2号に規定する暴力団をいう。)、暴力団員等(同条第6号に規定する暴力団員又は同号に規定する暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。以下同じ。)
 及び暴力団員等と密接な関係を有する者並びにこれらの者のいずれかが役員等(無限責任社員、取締役、執行役若しくは監査役又はこれらに準じるべき者、支配人及び清算人をいう。)となっている法人その他の団体に該当しない者であること。

4 参加手続き等

(1) 参加に必要な書類の提出

本プロポーザルの参加希望者は、次により本プロポーザルの参加に必要な書類の提出をすること。

ア 受付期限 令和8年4月6日(月)午後5時まで(必着)

イ 提出先 浜松市総務部人事課人材開発グループ 担当:栗田

ウ 提出方法 持参、郵送、ファクシミリ又は電子メール(ただし、持参以外は着信確認を行うこと。)

エ 提出書類 参加意向申出書(様式1)

(2) 参加資格確認結果通知書の交付

- ア 交付場所 浜松市総務部人事課人材開発グループ
- イ 日時 令和8年4月14日(火)午後3時以降
(午前8時30分から午後5時15分まで 土曜日、日曜日及び祝日等を除く)
- ウ その他 電話連絡等はない。
※なお、郵送を希望する場合は、参加意向申出書を提出する際に、切手を貼った返信用封筒を添付すること。

(3) 参加資格がないと認められた者の理由説明要求

(2)で参加資格がないと認められた者は、市に対し、次のとおり説明を求めることができる。

- ア 提出方法 持参、郵送、ファクシミリ又は電子メール(ただし、持参以外は着信確認を行うこと。)
- イ 提出期限 令和8年4月17日(金)
(午前8時30分から午後5時15分まで 土曜日、日曜日及び祝日等を除く)
- ウ 提出先 浜松市総務部人事課人材開発グループ 担当: 栗田
- エ 様式 任意様式

(4) 質問書の提出及び回答

本プロポーザル方式の内容について疑義のある場合は、次により質問書の提出をすること。質問に対する回答は、企画提案書提出期限の前3日間浜松市役所(業務所管課)において閲覧に供するとともに、参加資格を認められた者全員に通知する。なお、質問事項のない場合は、質問書の提出は不要とする。

- ア 提出期限 令和8年4月6日(月)午後5時まで(必着)
- イ 提出先 浜松市総務部人事課人材開発グループ 担当 栗田
- ウ 提出方法 持参、郵送、ファクシミリ又は電子メール(ただし、持参以外は着信確認を行うこと。)
- エ 回答送付日及び方法 令和8年4月14日(火)電子メールによる

5 参加資格の喪失

(1) 参加意向申出書の提出期限の日から受託候補者の特定の日までの間に次のいずれかに該当することになった場合には、以後の本件に関する手続の参加資格を失うものとする。

- ア 第1章3に規定する当該業務委託に係る参加資格の全ての要件を満たす者ではなくなったとき
- イ 第1章4(1)エ及び第2章2(1)で示す書類に虚偽の記載をしたとき

第2章 企画提案書等について

1 企画提案書、その他企画提案に関する資料(以下「企画提案書等」という。)の内容

(1) 企画提案書等は、次に掲げる内容を記載するものとする。

- ア 業務実施体制について
- イ 業務実施方針について

- ウ 業務の実施手法について
- エ 本業務と同種・類似した業務の実績について

2 企画提案書等の提出

(1) 提出物

- ア 企画提案書（様式 4）
- イ 企画提案書等の取扱いに関する回答書（様式 5）
 - ※第 2 章 5（3）及び別記を参照のうえ提出すること。
- ウ その他資料

参考見積書（内訳書）

※要押印（PDF 等のデータ提出で可。データ提出の場合、原本の提出は不要）

- (2) 提出部数 6 部（正本 1 部、副本 5 部）
- (3) 提出先 浜松市総務部人事課人材開発グループ 担当 栗田
- (4) 提出期限 令和 8 年 5 月 7 日（木）午後 5 時まで（必着）
- (5) 提出方法 持参、郵送、ファクシミリ又は電子メール（ただし、持参以外は着信確認を行うこと。）

3 企画提案書等作成にあたっての留意点

- (1) 提案は、簡潔に記述すること。
- (2) 文書を補完するためのイメージ図・イラスト等の使用は可能とする。
- (3) 具体的な設計図、模型（模型写真含む）、透視図等の使用は不要とする。
- (4) 多色刷りは可とするが、評価においてモノクロ複写をするため、見易さに配慮をすること。

4 無効となる企画提案書

次のいずれかに該当する提案は、無効とする。

- (1) プロポーザル方式実施説明書第 2 章 1 及び 2 に定める条件に適合しない提案。
- (2) 虚偽の記載をした提案。
- (3) 第 1 章 3 に示した参加資格を有しない者の提案。
- (4) ヒアリングに出席しなかった者の提案。
- (5) 参考見積金額が、実施説明書に示した契約上限金額を超える提案。

5 企画提案書等の取扱い

- (1) 企画提案書等の作成及び提出等に係る費用は提案者の負担とする。
- (2) 提出された企画提案書は、本プロポーザル方式における受託候補者の特定以外の目的では使用しないものとする。
- (3) 企画提案書等は、公平性、透明性を期すために、「浜松市情報公開条例」等関連法令に基づく情報公開請求がなされた場合、もしくは本市が企画提案書等の公表が特に必要と判断する場合には、その全部を原則公開又は公表するものとする。例外的に、提案者の技術力やノウハウ等、公開又は公表することにより提案者の正当な利益を害する情報がある場合には、本市の判断で

非公開とするものとする。なお、公開又は公表する場合の企画提案書等の使用に関する費用は、無償とする。

- (4) 提出された書類は、特定を行うために必要な範囲又は公開等の際に複製を作成することがある。
- (5) 企画提案書等の提出後、本市の判断により補足資料の提出を求めることがある。
- (6) 企画提案書等に虚偽の記載をしたことが判明した場合には、提出された企画提案書等を無効とするとともに、虚偽の記載をした者に対して、入札参加資格停止等の措置を行うことがある。
- (7) 受託候補者の特定は、企画提案書等を基に行うが、契約後の業務は必ずしも提案内容に沿って実施するものではない。
- (8) 企画提案書等の提出は、1者につき1案のみとする。
- (9) 提出された書類は返却しないものとする。
- (10) 企画提案書等に含まれる著作権・特許権など日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果、生じた責任は提案者が負うものとする。

第3章 審査の手続き及び受託候補者の特定

1 企画提案書等の審査

企画提案書等の審査は、市が選定した評価委員会が次のように行う。

(1) 審査の実施

ア 第1次審査（書面審査）

- (ア) 提出された企画提案書について、評価基準に従い審査を実施する。
- (イ) 第1次審査の結果、点数が上位の5者に対し、イの第2次審査を行うものとする。
- (ウ) 第1次審査の結果及び第2次審査の案内については、令和8年5月20日（水）（予定）までに書面にて通知する。

イ 第2次審査（講師のデモンストレーション評価及びヒアリング）

- (ア) 実施日 令和8年5月26日（火）又は令和8年5月28日（木）（予定）
詳細については対象者に別途連絡する。
- (イ) 第2次審査は、提案内容に対する確認や補足説明を主な目的として実施するもので、提出された企画提案書等のみを使用し、他の資料、機材等は使用しないものとする。
- (ウ) 評価基準に従い審査を行う。

➤ 講師のデモンストレーションの評価について

- ・ ヒアリング前までに、講師のデモンストレーション動画を提供すること。
動画提供方法は、メール、ファイルストレージサービス、DVD、オンライン上へのアップロード（動画投稿サイトへの限定公開など）等、企画提案者の都合がよい方法にて浜松市へ提示するものとする。

※ファイルストレージサービスを選択する場合は、浜松市で利用する Biz ストレージの格納方法を後日案内する。

- ・ 研修実施講師の評価は実際に登壇予定の講師によるデモンストレーションとする。デモンストレーション時間は1者あたり15分程度を予定している。
- ・ 講師の指導力を審査するためのデモンストレーションは、原則として、講師の

講義の様子を動画で提供するものとする。

- ・ デモンストレーションの講義内容は、カスタマーハラスメント研修に関連したものとする。

(エ) ヒアリングは会場または Web (Zoom) を選択が可能。なお、Web を選択した場合、ネット接続できる環境 (カメラ・マイク機能あり) は企画提案者が用意すること。Zoom の ID・パスワードは浜松市から発行する (Zoom のアカウント新規登録等は不要)。

(オ) ヒアリングへの出席者は 4 人以内 (うち 1 人は業務を中心的に担当する者が望ましい) とし、ヒアリング時間は 1 者あたり 60 分以内 (説明 30 分、質疑 30 分程度) とする。

ウ 評価基準

別紙「評価基準」のとおり。

2 受託候補者の特定

(1) 提出された企画提案書等を審査し、最も優れている提案者を受託候補者として特定し、契約締結に向けた必要な協議を行う。なお、この協議において、受託候補者からの企画提案書の内容の変更は、原則として認めないものとする。

(2) 受託候補者と契約締結に至らなかった場合は、次順位の者を新たな受託候補者として手続きを行うものとする。

(3) 最低基準点をあらかじめ設定している場合

審査の結果、いずれの提案者も最低基準点以上の点数を得られなかった場合は、受託候補者を特定しない場合がある。

(4) 特定・非特定の通知

提出者のうち、受託候補者として特定した者及び特定されなかった者に対して、その旨及びその理由を書面により令和 8 年 6 月 4 日 (木) までに通知する。

3 特定の取消

受託候補者として特定された者は、特定の日から契約締結の日までの間に、次のア、イに該当することになった場合には、当該プロポーザル方式における受託候補者としての特定は取消するものとし、契約締結は行わないものとする。この場合、次順位の者を新たな受託候補者として手続きを行うものとする。

ア 第 1 章 3 に規定する当該業務委託に係る参加資格の全ての要件を満たす者ではなくなったとき

イ 第 1 章 4(1)エ及び第 2 章 2(1)で示す書類に虚偽の記載をしたとき

第 4 章 その他

1 手続において使用する言語及び通貨

(1) 言語 日本語

(2) 通貨 日本国通貨

2 契約書作成の要否

要する。

3 その他

本市が本プロポーザル方式のために作成した資料は、本市の了解なく公表、使用することはできないものとする。