

# 入札説明書

令和8年度総合サービスポータル及び  
コンタクトセンターシステム等検討支援業務委託

令和8年2月

大阪市デジタル統括室

## 【資料1】

大阪市告示第201号に係る入札公告に基づく入札等については、関係法令に定めるもののほか、この入札説明書によるものとする。

### 1 入札に付する事項

- (1) 件名：令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等  
検討支援業務委託
- (2) 仕様等：資料2「業務委託仕様書」のとおり
- (3) 契約条項：資料3「業務委託契約書（案）」のとおり
- (4) 契約期間：契約締結日から令和9年3月31日まで
- (5) 履行場所：本市指定場所
- (6) 入札方法：総合評価一般競争入札（地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条第3項及び地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の10の2第1項に基づく）

### 2 入札日程

- (1) 公告日：令和8年2月18日（水）
- (2) 入札参加申請受付期間：公告の日から令和8年3月4日（水）午後5時30分まで
- (3) 入札参加審査結果通知：令和8年3月24日（火）
- (4) 入札日時：令和8年5月8日（金）午前10時30分

### 3 契約担当

大阪市デジタル統括室戦略担当総務グループ（大阪市役所地下2階）  
〒530-8201 大阪市北区中之島1丁目3番20号  
電話：06-6208-7675 電子メール：[digital-keiyaku@city.osaka.lg.jp](mailto:digital-keiyaku@city.osaka.lg.jp)

### 4 入札参加資格

次に掲げる要件のすべてに該当し、本市の入札参加資格審査において、その資格を認められた者は入札に参加することができる。ただし、令和8年3月4日（水）までに入札参加申請を行わない場合は入札に参加することができない。

- (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) 大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置を受けていないこと。
- (3) 大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けていないこと及び同要綱別表に掲げるいずれの措置要件にも該当しないこと。
- (4) 令和7・8・9年度の本市入札参加有資格者名簿において業務委託種目「10 情報処理-01 情報処理-01 システム企画・開発」又は「13 その他代行-17 各種施策研究・調査-01 各種施策研究・調査」に登録があること。なお、大阪市入札参加有資格者名簿に登録がない者は、「7 入札参加申請」の際に、様式1「入札参加資格審査申請書（誓約書・委任状）」に必要事項を記載のうえ、「7 入札参加申請」の申請方法（電子メールによる提出方法を除く。）により、契約担当（3に同じ）あて、令和8年3月4日（水）までに提出のうえ、その資格を認められた場合は入札に参加することができる。
- (5) 業務責任者として従事させる予定の者は次のいずれかの資格を有すること。
  - ・米国プロジェクトマネジメント協会が認定するPMP(Project Management Professional)試験合格による資格
  - ・(独) 情報処理推進機構が実施する情報処理技術者試験合格による資格（プロジェクトマネージャ）
- (6) 「令和8年度次世代行政サービス推進実行支援業務委託」の入札に参加しないこと。

### 5 関係会社の参加制限

本入札に参加しようとする者が、次のいずれかの関係に該当する場合、そのうちの1者しか参加できない。

- (1) 資本関係が以下のいずれかに該当する2者の場合。

## 【資料1】

- ア 子会社等（会社法第2条第3号の2に規定する子会社等をいう。イにおいて同じ。）と親会社等（同条第4号の2に規定する親会社等をいう。イにおいて同じ。）の関係にある場合。
- イ 親会社等を同じくする子会社等同士の関係にある場合。
- (2) 人的関係が以下のいずれかに該当する2者の場合。ただし、アについては、会社等（会社法施行規則第2条第3項第2号に規定する会社等をいう。以下同じ。）の一方が民事再生法第2条第4号に規定する再生手続が存続中の会社等又は更生会社（会社更生法第2条第7項に規定する更生会社をいう。）である場合を除く。
- ア 一方の会社等の役員（会社法施行規則第2条第3項第3号に規定する役員のうち、次に掲げる者をいう。以下同じ。）が、他方の会社等の役員を現に兼ねている場合。
- (ア) 株式会社の取締役。ただし、次に掲げる者を除く。
- A 会社法第2条第11号の2に規定する監査等委員会設置会社における監査等委員である取締役
  - B 会社法第2条第12号に規定する指名委員会等設置会社における取締役
  - C 会社法第2条第15号に規定する社外取締役
  - D 会社法第348条第1項に規定する定款に別段の定めがある場合により業務を執行しないこととされている取締役
- (イ) 会社法第402条に規定する指名委員会等設置会社の執行役
- (ウ) 会社法第575条第1項に規定する持分会社（合名会社、合資会社又は合同会社をいう。）の社員（同法第590条第1項に規定する定款に別段の定めがある場合により業務を執行しないこととされている社員を除く。）
- (エ) 組合の理事
- (オ) その他業務を執行する者であって、(ア)から(エ)までに掲げる者に準ずる者
- イ 一方の会社等の役員が、他方の会社等の民事再生法第64条第2項又は会社更生法第67条第1項の規定により選任された管財人（以下単に「管財人」という。）を現に兼ねている場合。
- ウ 一方の会社等の管財人が、他方の会社等の管財人を現に兼ねている場合。
- (3) 以下のいずれかに該当する2者の場合。
- ア 組合とその組合員。
- イ 一方の会社等の電話、ファクシミリ、メールアドレス等の連絡先が、他方の会社等と同一である場合。
- ウ 一方の会社等の大阪市の入札に関わる営業活動を携わる者が、他方の会社等と同一である場合。
- (4) その他の入札の適正さが阻害されると認められる場合。
- 上記(1)から(3)と同視し得る資本関係又は人的関係があると認められる場合。

## 6 入札説明書等の交付方法及び契約条項を示す場所

### (1) 交付書類及び交付期間

#### ア 交付書類

- ・資料1 入札説明書
  - ・資料2 業務委託仕様書
  - ・資料2の別添1 大阪市CXサービスグランドデザイン（基本方針・共通分野）（案）
  - ・資料2の別添2 大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画（共通分野）（素案）
  - ・資料2の別添3 次世代行政サービス基盤機能一覧（R8.1時点想定案）
  - ・資料3 業務委託契約書（案）
  - ・資料4 提案書作成要領
  - ・資料5 落札者決定基準
- 
- ・様式1 入札参加資格審査申請書（誓約書・委任状）
  - ・様式2 総合評価一般競争入札参加申請書
  - ・様式3 資本関係・人的関係等に関する調書
  - ・様式4 業務責任者資格取得状況調書
  - ・様式5 業務実施体制表・プロジェクト実施体制図

## 【資料1】

- ・様式6 配置予定スタッフの経歴・従事業務調書
- ・様式7 本業務と同種又は類似業務の実績調書
- ・様式8 仕様書等に関する質問票
- ・様式9 関係資料の貸与依頼書
- ・様式10 入札参加資格がないと認めた理由の説明要求書
- ・様式11 入札辞退届

### イ 交付期間

公告の日から無償により交付する。

### (2) 入札説明書等の交付場所及び契約条項を示す場所

大阪市デジタル統括室ホームページ及び契約担当（3に同じ）

ただし、契約担当（3に同じ）における交付は、本市の休日（大阪市の休日を定める条例（平成3年大阪市条例第42号）第1条に掲げる本市の休日（以下「休日」という。))を除く午前9時から午後5時30分まで（午後0時15分から午後1時までの間を除く。）とする。

## 7 入札参加申請

### (1) 申請方法

入札参加を希望する者は、様式1「総合評価一般競争入札参加申請書」に必要事項を記載のうえ、電子メール、郵便等又は持参により、契約担当（3に同じ）あて提出し、入札参加資格審査を受けなければならない。

- ・電子メールによる提出は、件名を「【参加申請】令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託」として送信のうえ、電話で受信確認（本市の休日を除く午前9時から午後5時30分までの間（午後0時15分から午後1時までの間を除く。))を行うこと。
- ・郵便等（大阪市契約規則（昭和39年大阪市規則第18号）第25条第2項に規定する郵便又は信書便（以下「郵便等」という。))による提出は、書留郵便等送付の記録が残る方法によること。
- ・持参による提出は、本市の休日を除く午前9時から午後5時30分までの間（午後0時15分から午後1時までの間を除く。）とする。

### (2) 受付期間

公告の日から令和8年3月4日（水）午後5時30分まで

## 8 質問事項の受付及び回答

### (1) 質問方法

仕様書等に関する質問は、様式8「仕様書等に関する質問票」に必要事項を記載のうえ、電子メールにより、件名を「【質問】令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託」として、契約担当（3に同じ）あて送信のうえ、電話で受信確認を行うこと。

### (2) 受付期間

公告の日から令和8年4月2日（木）午後5時30分まで

### (3) 回答方法

大阪市デジタル統括室ホームページ「デジタル統括室入札・契約のお知らせ」の当該公告本文内に掲載する。

なお、質問に対する回答のほか、入札に関して伝達すべき事項を掲載する場合があるので、必ず入札日時までに内容を確認すること。

### (4) 掲載期間

令和8年4月13日（月）から令和8年6月25日（木）まで

## 9 関係資料の貸与

「貸与資料」に掲げる資料については、希望者にのみ貸与する。

### (1) 貸与条件（依頼方法）

## 【資料1】

関係資料の貸与は、様式1「総合評価一般競争入札参加申請書」及び様式9「関係資料の貸与依頼書」を契約担当（3に同じ）あてに提出した者であることを条件とする。

### (2) 受付期間

入札参加申請受付期間（7（2）に同じ）

### (3) 貸与資料

- ・大阪市C Xサービスブランドデザイン（施策分野）（素案）
- ・大阪市C Xサービスデザイン第1期実行計画（共通分野）（素案）（詳細版）
- ・大阪市情報通信ネットワーク（庁内情報ネットワーク）情報セキュリティ実施手順
- ・大阪市情報通信ネットワーク管理要綱

### (4) 貸与期間

公告の日から令和8年5月8日（金）まで

### (5) 費用

無償により貸与する。

### (6) 廃棄方法

様式9「関係資料の貸与依頼書」の遵守事項に基づき、本目的達成後、令和8年5月8日（金）までに廃棄すること。また、入札参加申請後の資格審査により参加が認められない場合又は入札を辞退する場合は、上記の貸与期間終了を待たず、その事実が発生した時点で廃棄すること。

## 10 入札参加資格の審査及び通知等

### (1) 入札参加資格審査結果通知及び入札書等の交付

入札参加資格を審査のうえ、契約担当（3に同じ）から、令和8年3月24日（火）付けで書面により審査結果を通知する。

なお、入札参加資格を認められなかった申請者には、理由を付して通知する。

### (2) 入札書等の交付

入札参加資格を認めた申請者には、入札参加資格結果通知時に入札書等を交付する。

### (3) 入札参加資格を認めない申請者に対する理由の説明

入札参加資格を認めない旨の通知を受けた申請者は、その理由の説明を求めることができる。

説明を求める場合は、様式6「入札参加資格がないと認めた理由の説明要求書」に必要事項を記載のうえ、電子メール、郵便等又は持参により、契約担当（3に同じ）あて、令和8年4月8日（水）午後5時30分までに提出すること。

説明を求められた場合は、令和8年4月20日（月）までに書面で回答する。

## 11 入札手続等

入札参加者は、次のとおり入札書及び提案書を提出すること。

### (1) 入札の日時及び場所

ア 日時：令和8年5月8日（金）午前10時30分

イ 場所：大阪市役所本庁舎会議室（詳細は入札参加資格審査結果通知により指定）

ウ 郵便等による入札の場合は、令和8年5月7日（木）午後5時30分までに契約担当（3に同じ）あて提出のこと。なお、この場合は封筒を二重封筒とし、表封筒に「令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託 入札書・提案書 在中」と朱書のうえ「親展」として、「入札書」と「提案書」を別封筒とし、内封筒にそれぞれ「入札書」、「提案書」と記載すること。

### (2) 入札方法

ア 総合評価一般競争入札のため、入札参加者は提案書を作成のうえ、入札書とともに提出すること。

イ 入札書には、日付、所在地、商号又は名称及び代表者氏名又は受任者氏名を記入のうえ、代表者印又は受任者印（使用印鑑届出書で届け出た印）を必ず押印すること。

なお、記名押印は、個人については本人が、法人については代表者が、又はそれぞれの委任状を提出し確認を受けた代理人が行うこと。

## 【資料 1】

ウ 入札は、本人又はその代理人が行うこと。代理人が入札をする場合は、入札時に委任状を提出すること。

エ 入札書は、入札者が消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額（本業務に要する一切の諸経費を含めた金額）の 110 分の 100 に相当する金額を入札書に記載すること。

オ 落札決定にあたっては、入札書に記載された金額に当該金額の 100 分の 10 に相当する額を加算した金額（加算した金額に 1 円未満の端数があるときは、その金額を切り捨てた金額）をもって落札価格とする。

カ 提案書は、書面（正本 1 部（袋綴じ）・副本 8 部）及び電子記録媒体（正本 1 部・副本 1 部）※を提出すること。

※作成方法の詳細は、資料 4「提案書作成要領」を参照のこと。

### (3) 開札の日時及び場所等

入札終了後、直ちに入札の場所において行う。

開札は、入札参加者を立ち合わせて行うものとする。ただし、入札参加者が立ち会わないときは、当該入札事務に関係のない職員を立ち合わせて行う。

### (4) 再度入札

開札の結果、予定価格の制限の範囲内において有効な入札がなかった場合は、直ちに再度の入札を行うことがある。なお、再度入札の方法については、入札担当職員の指示に従うこと。（原則、再度入札書を交付して直ちに再度入札を行う。このため、当初入札に使用した印鑑が必要となるが、持参できないときは委任状を提出のうえ代理人印による入札を行う必要がある。）

ただし、再度入札に参加できない場合は辞退したものとみなす。

### (5) 入札に参加することができない者

ア 入札参加申請期限までに参加申請をしなかった者又は入札参加資格を認めない者。

イ 入札参加資格を認めた者で、入札参加資格審査結果通知時から開札時までの間において、入札参加者資格の要件を満たさなくなった者。

### (6) 入札保証金及び契約保証金等

ア 入札保証金（見積もった契約希望金額の 100 分の 3 以上） 免除

イ 契約保証金 要

ただし、政府公債、大阪市債等の提供をもって契約保証金の納付に代えることができる。また、大阪市契約規則第 37 条第 1 項の規定に該当する場合は、免除する。

ウ 保証人 不要

### (7) 入札の無効

次のいずれかに該当する場合の入札は、無効とする。

なお、無効の入札をした者は再度入札に参加することができない。

ア 大阪市契約規則第 28 条第 1 項に該当する入札

イ 入札参加申請書又は提出資料に虚偽の記載をした入札

ウ 本市が交付した入札書を用いないでした入札

エ 再度入札の場合に、前回最低入札価格以上の価格でした入札

オ 同一入札において、他の入札参加者の代理人を兼ね又は 2 人以上の代理人として入札したときはその全部の入札

カ 落札決定までの間に大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置を受けた者又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けた者がした入札

キ 関係会社の参加制限に該当する 2 者がしたそれぞれの入札

### (8) 入札の中止等

次の事項が生じた場合には、入札を延期し、若しくは入札を取り止めることがある。

なお、これらにおける損害は、入札参加者の負担とする。

ア 入札参加者がなかった場合

イ 入札参加者が相通じ、又は不穏な行動をなす場合において、入札を公正に執行することができないと認められるとき

ウ 入札前において、天災・地変その他やむを得ない事由が生じたとき

## 【資料1】

エ その他やむを得ない理由があるとき

### (9) 入札の辞退

入札参加者は、入札を辞退する場合は、入札の日時までに、様式11「入札辞退届」を契約担当(3に同じ)あて提出すること。

なお、入札を辞退した者は、これを理由として以後に不利益な取扱いを受けるものではない。

## 12 提案書の作成・提出及びヒアリング

### (1) 提案書の作成及び提出方法

提案書は、資料4「提案書作成要領」に基づき、次のとおり必要部数作成のうえ、入札時に提出すること。

なお、正本の表面には、入札参加者の商号又は名称及び標題「令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託」を記載し、副本の表面には、標題「令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託」のみを記載すること。

- ・ 提案書(補足資料含む)：正本1部(袋綴じ)、副本8部
- ・ 提案書データを記録した電子媒体：正本1部、副本1部(追記不可としたCD-R又はDVD-R)

### (2) 提案書の拘束力

採用された提案書については、契約書に添付するため、記載されている事項の実施を前提とすること。採用された提案書に係る変更は、原則として行わない。

### (3) 提案書の取扱い

提出された提案書は、関係法令等に定めがある場合を除き、技術審査以外に提出者に無断で使用することはない。ただし、落札者の提案内容については、他者に比べ優位な点を公表することがある。また、提出された提案書は返却しない。

なお、提案書の記述が、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、提出者が負う。

### (4) ヒアリング

次のとおりヒアリングを予定しているので、提案書(補足資料含む)の内容について説明し、提案書に基づく本市からの質問に応答を行うこと。

なお、業務責任者として従事させる予定の者が参加すること。

ヒアリングの実施要否は提案書の内容により決定するが、入札参加者は実施の有無を問わず準備しておくこと。

ヒアリングの実施は、令和8年5月8日(金)以降、順次、契約担当(3に同じ)から書面等により日時・場所等を連絡するので、必ず連絡が取れるようにしておくこと。

ア 実施日時：令和8年5月13日(水)・14日(木)・15日(金)のいずれかの日、午前9時から午後5時30分までの間において本市が指定する時間。ただし、指定した時間でのヒアリングが困難な場合は、本市と十分に調整を行い対応すること。

イ 実施方法：実施日時とあわせて通知する。

ウ 実施時間：1入札参加者あたり約40分とする(提案書等の説明20分、質疑応答20分)。

## 13 落札者の決定方法等

### (1) 落札者の決定方法等

落札者の決定にあたっては、提案内容を公平かつ客観的に評価し、最適な事業者を選定するため、提案内容の評価である「技術評価点」に入札価格の評価である「価格評価点」を加算する総合評価落札方式を採用し、予定価格などの制限の範囲内において有効な入札があった者のうち、「技術評価点」と「価格評価点」の合計点である「総合評価点」の最も高い者を落札者とする。

なお、技術の評価にあたっては、公平性及び客観性を確保するため、学識経験者の意見を聴くものとする。

ア 落札者決定基準

## 【資料1】

資料5「落札者決定基準」のとおり。

### イ 落札者としめない場合

- ・入札の無効に該当する場合。
- ・入札参加者の入札金額が予定価格を上回った場合。
- ・「提案書評価表」の各評価項目の審査内容別に1項目でも0点がある場合。

### ウ 落札者が契約しない場合の対応

落札者が契約を締結しないときは、次点の入札参加者と個別の交渉を行う。

## (2) 落札結果の通知等

契約担当(3に同じ)から、各入札参加者に、書面により落札結果等を令和8年6月上旬に通知する。また、入札結果については、大阪市デジタル統括室ホームページにおいて後日公表する。

## 14 その他

(1) 入札及び契約手続において使用する言語及び通貨 日本語及び日本国通貨

(2) 契約書作成の要否 要

(3) 入札の参加に要する費用は入札参加者の負担とする。

(4) 交付資料について、本市の許可を得ることなく無断で使用することを認めないものとする。

(5) 入札にあたっては質問期間を設けており、入札をした者は、入札後において、入札説明書等の内容について、不明又は錯誤等を理由に異議を申し立てることはできない。

(6) 一度提出した入札書は、これを書換え、引換え又は撤回をすることができない。

(7) 入札保証金の納付を免除された者が、落札決定後、正当な理由がなく契約を締結しないときは、落札金額(入札書に記載された金額に当該金額の100分の10に相当する額を加算した金額(単価契約は落札金額に予定数量を乗じた額、長期継続契約は落札金額を1年当たりの額に換算した額(契約期間が12月未満の場合は履行期間内に支払うことが見込まれる総額))の100分の3に相当する違約金を徴収する。

(8) 落札者又は契約の相手方に決定された時は、遅滞なく、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく誓約書を提出すること。誓約書を提出しない場合は、契約を締結しないものとする。また、当該誓約書を提出しなかった落札者又は契約の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づき停止措置を行う。

(9) 落札決定後、契約締結までに、落札者が次の項目に該当した場合は、落札を取消し、次点の入札参加者と個別の交渉を行う。

ア 大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている。

イ 大阪市契約規則第32条第2項の規定により、契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがあることその他の理由により著しく不相当であると認められるとき。

(10) 契約締結後、当該契約の履行期間中に契約者が大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けた場合は、契約の解除を行う。

(11) この入札において独占禁止法第3条又は第8条第1項第1号に違反し、若しくは、刑法第96条の6に該当する談合などが明らかになった場合は、契約者は契約金額の最低100分の20に相当する額の損害賠償金を納付しなければならない。

(12) この入札説明書に定めのない事項については、関係法令の他、大阪市契約規則、大阪市競争入札参加者心得等の定めるところによる。

(13) 仕様等を訂正する場合は、大阪市デジタル統括室ホームページ「デジタル統括室入札・契約のお知らせ」の当該公告本文内に掲載する。

(14) この入札は、地方自治法、地方自治法施行令、地方公共団体の物品等又は特定役務の調達手続の特例を定める政令(平成7年政令第372号)及び契約規則に定めるところにより、WTOに基づく政府調達に関する協定の適用を受けるものである。

(15) 本業務委託の契約期間以降に、後続役務に関する業務委託の調達を実施する可能性があり、本業務委託における要件検討支援の役務内容に係る後続の開発・構築等の役務に関する業務委託への入札参加は制限される可能性があることに留意すること。

(16) 契約の締結は、令和8年度予算が発効したときとする。