

総合評価一般競争入札を執行するので、次のとおり公告する。

令和 8 年 3 月 18 日

大阪市水道局長 坂 本 篤 則

## 1 担当部局

〒559-8558 大阪市住之江区南港北 2 丁目 1 番 10 号 A T C ビル I T M 棟 9 階  
大阪市水道局総務部管財課  
電話 06-6616-5461

## 2 入札に付する事項

- (1) 役務の名称及び数量 大阪市水道局お客さまセンター運營業務委託 一式
- (2) 案件概要 水道局への電話・Web 等によるお客さまからの水道使用開始・中止などの各種届出の受付や料金制度などの各種お問合せについて、一元的に受け付け、対応（問合せ・受付・要望・苦情等を含む）を行うことで、お客さまの利便性の向上を図るとともに、お客さまセンターで取扱う業務全般及び緊急受付窓口業務を円滑に運営するための一切の業務
- (3) 履行期間 令和 8 年 7 月 1 日（水）から令和 12 年 12 月 31 日（火）
- (4) 履行場所 調達案件の仕様等による。
- (5) 入札方法 本業務の入札は、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 項に基づく総合評価一般競争入札を適用する。
- (6) 低入価格調査 適用

## 3 入札参加資格

次に掲げる要件のすべてを満たし、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。

- (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年度本市入札参加有資格者名簿に業務委託種目「01 建物等各種施設管理 18 受付・案内」で登録していること
- (5) 次のア～イのいずれかに該当すること
  - (ア)一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が認定するプライバシーマーク制度の認定を受けていること
  - (イ)ISO/IEC27001又はJIS Q 27001の認証を受けていること
- (6) 平成28年度以降、国、地方公共団体又は水道事業体が発注するコールセンター運營業務について、元請として通年で1年以上の契約履行実績を有すること。なお、1年あたりの受付件数が10万件以上であること。（受付見込件数でも可とする。）（業務が完了しているものに限る。契約期間が複数年に及ぶ実績の場合は、現在履行中であっても1年以上の期間履行されていれば、その契約を実績と認める。）
- (7) 資本関係・人的関係等に関する調書（様式4）を提出できること

#### 4 会社関係の入札参加制限

入札説明書による。

#### 5 入札参加申請及び入札参加資格審査

入札に参加を希望する者は、次のとおり入札参加申請書を提出すること。

なお、当該申請に関し、本市より説明を求められた場合には、これに応じなければならぬ。

また、入札参加資格の審査結果によっては、入札に参加することができない。

##### (1) 入札参加申請書等の受付期間

公告の日から令和8年4月1日午後5時30分までに、持参又は大阪市水道局（昭和42年大阪市水道事業管理規程第7号。以下「契約規程」という。）第23条第2項に規定する郵便等（以下「郵便等」という。）により必着のこと。

なお、持参による提出は休日を除く午前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。）とし、郵便等による提出は、書留郵便等送付の記録が残る方法によることとする。

(2) 入札参加申請書等の受付場所

入札説明書による。

(3) 入札参加資格の審査等

入札参加資格を審査のうえ、担当部局（1に同じ。）から、令和8年4月15日付けで入札参加資格審査結果を通知する。なお、入札参加資格を認めない申請者には、理由を付して通知する。

(4) 入札書の交付

入札参加資格を認めた申請者には、入札参加資格審査結果通知時に入札書を交付する。

6 入札説明書等の交付場所等

(1) 当該入札に関する問い合わせ先

担当部局（1に同じ。）

(2) 入札説明書等の交付方法

水道局ホームページにより交付する。

(3) 仕様書等の交付方法

水道局ホームページにより交付する。

7 契約条項を示す場所

水道局ホームページ上

8 入札の日時等

本業務に関する入札書及び提案書を提出すること

(1) 入札書等受付期間

令和8年5月25日（月）午後1時30分から午後2時まで

ただし、郵便等による提出の場合は、書留郵便等の送付の記録が残る方法によ

ることとし、令和 8 年 5 月 22 日（金）午後 5 時 30 分までに担当部局（ 1 に同じ。）  
宛て必着のこと

(2) 開札の日時

令和 8 年 5 月 25 日（月）午後 2 時

(3) 開札場所

大阪市水道局総務部管財課入札室（ 1 に同じ。）

9 入札保証金等

(1) 入札保証金（見積った契約希望金額の 100 分の 3 以上） 免除

ただし、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）の 100 分の 3 に相当する違約金を徴収する。

(2) 契約保証金 要

ただし、契約規程第 34 条第 1 項の規定に該当する場合は免除する。

(3) 保証人 不要

10 落札者の決定方法

(1) 落札者の決定方法

落札者の決定にあたっては、本業務にとって最適な事業者を選定するため(2)の落札者決定基準により、落札者を決定する。

落札者の入札価格が低入札価格調査制度に基づいて決定される低入札価格調査基準価格を下回る場合は、低入札価格調査を行う。

(2) 落札者決定基準

入札説明書による。

11 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。

(1) 契約規程第 26 条第 1 項に該当する入札

(2) 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

- (3) 本市が交付した入札書を用いないでした入札
- (4) 申請書類に虚偽の記載をした者の入札
- (5) 再度入札の場合にあっては、前回最低入札価格以上の価格でした入札
- (6) 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
- (7) 「４ 会社関係の入札参加制限」に該当する２者がしたそれぞれの入札

## 12 その他

- (1) 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) 落札者また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場合は、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。
- (4) 落札の決定から契約締結までに、落札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とき、又は、契約規程第30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適當であると認められるときは、契約の締結を行わないものとする。
- (5) 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ときは、契約の解除を行う。
- (6) 本件入札の執行は、令和8年度予算が大阪市会において議決され、その予算の執行が可能となることにより行うものとする。
- (7) その他、入札及び契約に関する詳細は入札説明書による。