

保健福祉課総合相談窓口業務委託
委託事業者募集要項

東淀川区役所保健福祉課

1 案件名称

保健福祉課総合相談窓口業務委託

2 業務内容に関する事項

(1) 事業目的と概要

保健福祉業務が多岐にわたるなかで、来庁者のニーズに合致した受付相談窓口「総合相談窓口」の機能を持たせることにより、迅速かつ的確に窓口対応を行い、待ち時間の短縮を図り、サービス向上に努める。なお「総合相談窓口」の実施に当たっては、民間の活力と接遇技術を導入し、区民にとって親しみやすい窓口サービスを実現することを目的とする。

また、簡易な対応で済むものを事業者へ委託することで、保健福祉業務の専門相談に職員が細やかに対応し、質の高い福祉サービスを提供する。

(2) 業務内容（詳細は別紙「仕様書」参照のこと）

ア 東淀川区役所保健福祉課における総合相談窓口業務

イ 総合相談窓口マニュアルの追加・修正

ウ その他

(3) 事業規模（契約上限額）

金 30,617 千円（消費税等を含む）

【令和 7 年度】5,096 千円、【令和 8 年度】10,204 千円、【令和 9 年度】10,204 千円、

【令和 10 年度】5,113 千円

(4) 契約期間

令和 7 年 9 月 1 日～令和 10 年 9 月 30 日

※令和 7 年 9 月 1 日～令和 7 年 9 月 30 日は総合相談窓口業務を円滑に実施する準備期間とし、準備期間中の一切の経費は契約金額に含まれるものとする。

本契約については、複数年の長期継続契約となることから、各年度の予算執行が可能となることにより、効力が生じるものとする。

(5) 実施体制（詳細は別紙「仕様書」参照のこと）

ア 業務実施場所

東淀川区役所 2 階 保健福祉課内 及び 2 階 市民向け配架物コーナー

イ 従事者

受注者は、業務量を勘案し、必要な要員を配置すること。

ウ 業務実施時間

月曜日から金曜日までの午前 9 時から午後 5 時 30 分まで。

ただし、発注者が指定する繁忙時期（年間の内最大 6 月間）については、毎週金曜日のみ午前 9 時から午後 7 時まで。

また、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）を除く。

(6) 費用分担

受注者が業務を遂行するに当たり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、市は契約金額以外の費用を負担しない。

3 契約に関する事項

(1) 契約の方法

大阪市契約規則の規定に基づき、委託契約を締結する。契約内容は本市と協議のうえ、

仕様書及び企画提案書に基づき決定する。

なお契約の締結に際し、万一、応募書類の記載内容に虚偽の内容があった場合は、契約を締結しないことがあるほか、大阪市競争入札参加資格措置要綱に基づく停止措置を講じることがある。また、本市が被った損害について、損害賠償請求を行うことがある。

(2) 委託料の支払い

業務完了後、本市の検査を経て、受注者の請求に基づき支払うこととする。

(3) 契約書案

別紙「契約書案」参照

(4) 契約保証金

契約保証金 免除

(5) 再委託について

業務の全部を第三者に再委託することはできない。

(6) その他

契約締結後、当該契約の履行期間中に受注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。

4 応募資格、必要な資格・許認可等

次に掲げる条件のすべてに該当すること。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しないものであること。
- (2) 令和7・8・9年度大阪市入札参加有資格者名簿（物品供給・業務委託）に委託種目「01：建物等各種施設管理－18：受付・案内」で登録されていること。
- (3) 企画提案時において、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。
- (4) 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。

5 スケジュール（予定）

内 容	期日又は期限
公募開始	令和7年6月25日（水）から
参加申請関係書類・質問受付期限	令和7年7月4日（金）午後5時まで
参加資格決定通知送付・質問に対する回答	令和7年7月9日（水）
企画提案書受付期限	令和7年7月25日（金）午後5時まで
企画提案会・選定会議	令和7年8月6日（水）
選定結果通知・公表	令和7年8月13日（水）
契約締結・事業開始	令和7年9月1日（月）
契約期間満了	令和10年9月30日（土）

6 応募手続き等に関する事項

(1) 参加申請手続き及び参加資格決定通知

ア 受付期間 令和7年6月25日（水）から令和7年7月4日（金）午後5時まで（土曜・日曜を除く午前9時から午後5時30分まで。ただし、午後0時15分から午後1時を除く。）

イ 提出書類

- (ア) 保健福祉課総合相談窓口業務委託公募型プロポーザル参加申込書（様式2）
- (イ) 保健福祉課総合相談窓口業務委託公募型プロポーザル参加申込にかかる誓約書

(様式3)

(ウ) 法人の概要 (任意様式)

(エ) 法人定款又は寄附行為 (直近のもの)

ウ 提出部数 各1部

エ 提出場所 東淀川区役所保健福祉課 (保健福祉)

※提出書類は、持参すること。(郵送・FAX・電子メール不可)

オ 参加資格決定通知

(ア) 令和7年7月9日(水)に電子メールにより通知する。

(イ) 参加資格を認めなかった申請者には、理由を付して通知する。

(2) 質問の受付

ア 受付期間 令和7年6月25日(水)から令和7年7月4日(金)午後5時まで

イ 提出方法 別紙「質問票」(様式1)に記載し、令和7年7月4日(金)午後5時までに、「8その他(2)提出先・問合せ先」あて電子メールにより提出すること。

ウ 回答 令和7年7月9日(水)に大阪市ホームページに掲載し、個別には回答しない。

エ その他 電話、来訪など口頭による質問は受け付けない。また、ホームページに掲載した回答に対する再質問は受け付けない。

(3) 企画提案書の提出

ア 企画提案書は、A4版とし、様式は本募集要項様式4別紙1～6に指定するとおりとする。但し、別添資料等の添付は可とする。

イ 企画提案書の必須記載項目は、様式4の別紙を参照すること。

ウ 受付期間 令和7年7月14日(月)から令和7年7月25日(金)午後5時まで(土曜・日曜・祝日を除く午前9時から午後5時30分まで。ただし、午後0時15分から午後1時を除く。)

エ 提出部数 6部(正本1部と副本5部 ※副本は複写可)提出すること。

※副本については、事業者名、代表者名など、事業者が特定される表現の記載がないもの、もしくは、事業者が特定されないようにマスキングしたものを提出すること。事業者が判別できると判断した場合は、提出後に大阪市内でマスキングをする場合がある。

オ 提出場所 東淀川区役所保健福祉課 (保健福祉)

※提出書類は必ず、持参すること。(郵送・FAX・電子メール不可)

7 選定に関する事項

(1) 選定方法

ア 本企画提案の審査については、保健福祉課総合相談窓口業務委託選定会議が行い、その意見を受けて選定する。

イ 選定委員(3名)は、選定基準に沿って企画提案書の審査を行う。

ウ プレゼンテーション

(ア) 開催日時 令和7年8月6日(水)午前10時30分から

(イ) 場所 東淀川区役所4階 401会議室

(ウ) 内容・方法 提案内容の説明に係る時間は25分以内とし、提案10分、質疑応答15分の時間配分とする。

エ 審査の結果、合計評価点数が最も高い事業者が複数いる場合は『「保健福祉課総合

相談窓口業務委託」公募型プロポーザル企画提案会及び選定会議要綱』に基づき、次の①～③の順で、評価点の高いものを契約予定者として選定する。

- ①「(3)業務運営」
- ②「(4)サービス水準」
- ③「(1)趣旨・目的の理解、実績」

(2) 選定基準

審査は、次に示す観点から、総合的に公平かつ客観的な審査を行うものとする。

評 価 項 目	配点
(1) 趣旨・目的の理解、実績 ① 事業の趣旨・目的の理解 ② 同様・類似の業務実績	10 点
(2) 業務体制 ① 要員の配置・体制・労務管理 ② 要員教育	15 点
(3) 業務運営 ① 業務設計 ② 運営業務・運営管理業務 ③ 繁忙期における業務運営 ④ マニュアル整備状況	35 点
(4) サービス水準 ① サービス水準の考え方 ② 区の状況をふまえた快適な窓口を実現するための創意工夫 ③ 障がいがある方に対する対応方法	20 点
(5) リスク管理 ① コンプライアンスの基本的な考え方 ② 市民対応上のトラブル及び緊急時対応に関する基本的な考え方	10 点
(6) 価格 ① 価格の妥当性	10 点

(3) 失格事項

次のいずれかに該当した場合は、選定対象から除外する。

- ア 選定委員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めた場合
- イ 他の参加者と企画提案の内容またはその意思について相談を行った場合
- ウ 事業者選定終了までの間に、他の参加者に対して企画提案の内容を意図的に開示した場合
- エ 提出書類に虚偽の記載があった場合
- オ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為をおこなった場合

(4) 選定結果の通知及び公表

評価結果及び選定結果は決定後速やかに、全ての参加者に通知し、また本市ホームページに掲載する。

8 その他

(1) 提案に要する費用、条件等

- ア 提出書類の作成及び提出にかかる費用は、すべて参加者の負担とする。
- イ 採用された企画提案書は、「大阪市情報公開条例（平成13年大阪市条例第3号）」に

基づき、非公開情報（個人情報、法人の正当な利益を害する情報等）を除いて、情報公開の対象となる。

ウ すべての企画提案書は返却しない。

エ 提出された企画提案書は、審査・業者選定の用以外に応募者に無断で使用しない（大阪市情報公開条例に基づく公開を除く）。

オ 期限後の提出、差し替え等は認めない。

カ 参加申請後に大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置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の公募型プロポーザル参加は無効とする。

キ 参加申請書類を提出した後に辞退する際には、辞退届（所定様式なし）を提出すること。

(2) 提出先・問合せ先

〒533-8501 大阪市東淀川区豊新2丁目1番4号

大阪市東淀川区役所保健福祉課（保健福祉）2階

電話：06-4809-9857

電子メール：tm0006@city.osaka.lg.jp

担当：前嶋・今堀

(様式1)

令和 年 月 日

質 問 票

大阪市東淀川区役所保健福祉課 前嶋、今堀 宛

(電子メール：tm0006@city.osaka.lg.jp)

業務名称	保健福祉課総合相談窓口業務委託
法人等名称	
(質問事項)	
担当者名 及び連絡先	担当者： 電 話：() — F A X：() — 電子メール：

(様式2)

保健福祉課総合相談窓口業務委託公募型プロポーザル参加申込書

令和 年 月 日

大阪市東淀川区長 武富 康彦 様

(申請者)
主たる事務所所在地

法人の名称

代表者氏名

印

保健福祉課総合相談窓口業務委託の委託事業者としての選定を受けたいので、別紙の書類を添付して申請します。

【担当者氏名及び連絡先】

- 担当部署
- 担当者氏名
- 電話番号
- 電子メール

(様式3)

保健福祉課総合相談窓口業務委託公募型プロポーザル参加申込にかかる誓約書

令和 年 月 日

大阪市東淀川区長 武富 康彦 様

(申請者)
主たる事務所所在地

法人の名称

代表者氏名

印

保健福祉課総合相談窓口業務委託の応募申請を行うに当たり、募集要項に定める応募資格等を満たしていることを誓約します。

企 画 提 案 書

令和 年 月 日

大阪市東淀川区長 武富 康彦 様

(申請者)

主たる事務所所在地

法人名称

代表者氏名

印

保健福祉課総合相談窓口業務委託について、関係書類を添付して企画提案します。

1 見積金額

金 円 (消費税及び地方消費税を含む)

2 提案内容

- (1) 趣旨・目的の理解、実績・・・別紙 1
- (2) 業務体制・・・別紙 2
- (3) 業務運営・・・別紙 3
- (4) サービス水準・・・別紙 4
- (5) リスク管理・・・別紙 5
- (6) 価格・・・別紙 6

事業者名

項 目	(1) 趣旨・目的の理解、実績
記入内容	① 事業の趣旨・目的の理解 ② 同様・類似の業務実績
「① 事業の趣旨・目的の理解」 「② 同様・類似の業務実績」について、具体的に記載してください。	

事業者名

項 目	(2) 業務体制
記入内容	① 要員の配置・体制・労務管理 ② 要員教育
「① 要員の配置・体制・労務管理」について、従事者の体制及び、就業規則など従事者の労務管理に対する考え方を、必ず提案内容に含め、具体的に記載してください。 「② 要員教育」について、準備時期・運営時期に必要な要員教育の基本的な考え方を、必ず提案内容に含め、具体的に記載してください。	

事業者名

項 目	(3) 業務運営
記入内容	① 業務設計 ② 運営業務・運営管理業務 ③ 繁忙期における業務運営 ④ マニュアル整備状況
「① 業務設計」は業務全体のスケジュールを必ず提案内容に含め、具体的に記載してください。 「② 運営業務・運営管理業務」について、業務に関する運営のみならず、全体の運営管理に関する基本的な考え方を、必ず提案内容に含め、具体的に記載してください。 「③ 繁忙期における業務運営」「④ マニュアル整備状況」について、具体的に記載してください。	

事業者名

項 目	(4) サービス水準
記入内容	① サービス水準の考え方 ② 区の状況をふまえた快適な窓口を実現するための創意工夫 ③ 障がいがある方に対する対応方法
「① サービス水準の考え方」について、業務開始段階から安定稼働までの考え方を、必ず提案内容に含め、具体的に記載してください。 「② 区の状況をふまえた快適な窓口を実現するための創意工夫」「③ 障がいがある方に対する対応方法」について、具体的に記載してください。	

事業者名

項 目	(5) リスク管理
記入内容	① コンプライアンスの基本的な考え方 ② 市民対応上のトラブル及び緊急時対応に関する基本的な考え方
「① コンプライアンスの基本的な考え方」について、その具体的対策の実施方法を、必ず提案内容に含め、具体的に記載してください。とりわけ、誤交付等個人情報の漏えいに関する対策等について、明確に記載してください。 「② 市民対応上のトラブル及び緊急時対応に関する基本的な考え方」について、賠償発生時の対策を、必ず提案内容に含め、具体的に記載してください。	

事業者名

項 目	(6) 価格
記入内容	① 価格の妥当性

「① 価格の妥当性」について、積算根拠を必ず提案内容に含め、考え方とともに具体的に記載してください。