

**令和7年度 区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託
募集要項（公募型プロポーザル）**

1 案件名称

令和7年度 区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託

2 業務内容に関する事項

(1) 事業目的と概要

大阪市（以下、「本市」という。）の区役所には、日々多くの電話問い合わせが寄せられており、その中には「手続きに必要な持ち物は何か」や「何時まで開いているのか」といった定型的な問い合わせが多く含まれている。

従来職員の対応では、閉庁時間中の対応ができないほか、問い合わせが集中する時期には回線が混雑し、電話がつながりにくい状況が発生している。

そこで、受電自動応答システムを導入することにより、同時に受電できる件数を大幅に増やすとともに、よくある定型的な問い合わせについて24時間365日の対応を行い、市民の利便性向上と業務の効率化を図る。

今般、その目的を達成するため、受注者のもつ自動受電応答システムに関するノウハウや経験、専門性を活用するため、民間事業者から広く企画提案を募集する。

(2) 業務内容

別紙1「仕様書案」のとおり

(3) 事業規模（契約上限額）

金19,324,000円（消費税及び地方消費税含む）

(4) 契約期間

契約締結日 ～ 令和8年3月31日（火）

(5) 履行場所

本市指定場所

(6) 費用分担

受注者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、本市は、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、契約締結をしないことがあるほか、大阪市競争入札参加停止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、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（契約条項）

別紙2「業務委託契約書」のとおり

(4) 契約保証金

契約保証金 要

ただし、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。

保証人 不要

(5) 再委託について

別紙1「仕様書(案)」の再委託に関する記載のとおり

(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

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(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (2) 参加申請時において、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。
- (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」及び「10情報処理-01情報処理-02システム運用・保守」に登録があること。

5 スケジュール

・公募開始	令和7年6月17日(火)
・質問受付締切	令和7年6月27日(金)
・質問に対する回答	令和7年7月4日(金)
・参加申請関係書類の提出期限	令和7年7月9日(水)
・参加資格決定通知	令和7年7月14日(月)【予定】
・企画提案書の提出期限	令和7年7月16日(水)
・プレゼンテーション審査	令和7年8月6日(水)【予定】
・選定結果通知	令和7年8月上旬以降
・契約締結・事業開始	令和7年8月中旬以降
・事業完了	令和8年3月31日(火)

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

公募開始日から令和7年7月9日(水)午後5時30分まで

イ 提出書類

別紙3「公募型プロポーザル参加申請書」

ウ 提出部数

1部

エ 提出方法

電子メール、郵便等又は持参により、担当(9に同じ。)あて受付期間内に必着のこと。

なお、電子メールによる提出の場合は、件名を「参加申請：令和7年度区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託」とし、送信後、電話で受信確認(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。)に限る。以下同じ。)を行うこととし、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とし、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(午後0時15分から午後1時までの間を除く。)とする。

オ 提出場所

担当(9に同じ。)

カ 参加資格決定通知

令和7年7月14日(月)【予定】に、提出された「公募型プロポーザル参加申請書」記載のメールアドレスあて電子メールにより通知する。

(2) 関係資料の貸与

参加申請しようとする者は、企画提案書の作成に必要となる関係資料(データ)の貸与を受けることができる。

ア 貸与依頼方法

企画提案書の作成に必要となる関係資料の貸与は、別紙4-1「関係資料(データ)の貸与依頼書」に必要事項を記載し、件名を「関係資料貸与依頼：令和7年度区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託」として、担当(9に同じ。)あて電子メールにより提出のうえ、送信後、電話で受信確認を行うこと。

イ 受付期間

公募開始日から令和7年7月16日(水)まで

ウ 貸与期間

公募開始日から令和7年7月31日(木)まで

エ 提供方法

関係資料(データ)の提供は、上記アの受信確認を行った日の翌々日(翌々日が休日の場合は、直後の休日を除く日)までに、提出された別紙4-1「関係資料(データ)の貸与依頼書」記載のメールアドレスあて電子メールにより提供する。

オ 貸与された関係資料(データ)の廃棄等

別紙4-1「関係資料(データ)の貸与依頼書」記載の遵守事項に基づき、貸与期間終了までに、適切な方法により関係資料(データ)を廃棄等(紙は裁断又は溶解処理のうえ廃棄、データは消去(データ消去できない外部記録媒体等に保存している場合は、当該媒体を破壊))すること。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企画提案書の提出を辞退する場合も同様とする。

なお、関係資料(データ)を廃棄等したことを、別紙4-2「関係資料(データ)の廃棄等証明書」に必要事項を記載し、件名を「関係資料廃棄証明：令和7年度区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託」として、担当(9に同じ。)あて電子メールにより提出のうえ、送信後、電話で受信確認を行うこと。

カ 関係資料(データ)

- ・ 旭区役所及び住吉区役所の既存電話回線情報
- ・ 旭区役所及び住吉区役所における受電数等調査結果(のべ17日間分)
- ・ 区役所代表電話からの転送件数データ(令和5年度分)
- ・ 新しい地方経済・生活環境創生交付金(デジタル実装型TYPE1)実施計画(抜粋)

キ その他

企画提案書の作成においては、大阪市民局ホームページ「[大阪市区役所DX実行](#)

[計画を作成しました。](#)」に掲載している次の資料についても参考にすること。

・大阪市区役所DX実行計画

(3) 質問の受付

ア 受付期間

公募開始日から令和7年6月27日（金）午後5時30分まで

イ 提出方法

別紙5「質問書」に必要事項を記載し、件名を「質問：令和7年度区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託」とし、担当（9に同じ。）あて電子メールにより提出のうえ、送信後、電話で受信確認を行うこと。

ウ 回答方法

令和7年7月4日（金）に、大阪市旭区ホームページ「入札・契約等に関するお知らせ」の本案件掲載ページにおいて回答する。

URL：https://www.city.osaka.lg.jp/templates/proposal_hattyuannkenn/asahi0000653513.html

(4) 企画提案書・見積書の提出

企画提案書及び見積書については、下記のとおりとする。

①企画提案書（任意様式で可 押印不要） 社名あり1部 社名なし9部

②経費見積書（任意様式で可 押印要） 社名あり1部

※企画提案書（社名なし）については、マスキング等の処理により、事業者を特定できる箇所（所在地・代表者名・ロゴマーク・役職名・個人名等）の記載もないものとする。

ア 企画提案書は、A4版とし、別紙6「企画提案書作成要項」に基づき作成すること。

イ 企画提案書の枚数は、30ページ以内とする。（サンプル等参考資料を含む、様式1～3は除く）

ウ 受付期間

公募開始日から令和7年7月16日（水）午後5時30分まで

エ 提出方法

企画提案書は紙及びデータ（社名入り、社名なし）の両方を必ず提出すること。

なお、電子メールによるデータ提出は、容量等条件によっては、本市環境下で受信できない場合があるため、送信後、担当（9に同じ。）に電話で受信確認を行うこと。

・企画提案書（紙）：郵送等又は持参による。

・企画提案書（データ）：電子メールによる。

オ 提出場所

担当（9に同じ。）

7 選定に関する事項

(1) 選定方法及び審査基準等

別紙7「選定方法及び審査基準等」のとおり

(2) プレゼンテーション日時通知

令和7年7月25日（金）【予定】に電子メールにより通知する。

(3) プレゼンテーション審査（予定）

ア 開催日：令和7年8月6日（水）【予定】

イ 場 所：大阪市役所内会議室

ウ 留意事項

- ・プレゼンテーションの実施時間は、1事業者約30分程度（質疑応答を含む）とする。
- ・プレゼンテーション内容及び議事について、正確に記録するため録音又は録画を行う場合がある。

※審査日程、実施方法は変更する場合がある。

(4) 失格事由

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、故意に接触を求めること。
- イ 他の参加者と企画提案の内容又はその意思について相談を行うこと。
- 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すること。
- エ 提出書類に虚偽の記載を行うこと。
- 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行うこと。

(5) 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、全ての参加者に電子メールにより書面で通知する。また、本市ホームページに掲載する。

8 その他

- (1) 提出された書類に虚偽の申請があった場合は、無効とする。また、参加申請必要書類を提出後から契約締結までの期間において、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置及び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についても無効とする。
- (2) 全ての申請書類の作成・提出に要する経費は、参加者の負担とする。
- (3) 提出された書類は返却しない。
- (4) 提出された書類は、審査及び業者選定の用以外に、参加者に無断で他に使用しない。（ただし、大阪市情報公開条例（平成13年大阪市条例第3号）に基づく公開を除く。）
- (5) 提出された書類は、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。
- (6) 企画提案書の提出は、1者1案のみとする。
- (7) 提出期限後の企画提案書等の提出、差替は認めない。
- (8) 本市より提供した資料及びその他知り得たすべての情報について、本市の許可なく他の者へ漏らしてはならない。
- (9) 事務所所在地など申請内容等に変更が生じた場合は速やかに報告すること。
- (10) 契約の締結は、受注者決定後速やかに行うものとする。ただし、採用された提案について、必要に応じて内容を変更することがある。
- (11) 企画提案書の受付期間に応募がなかった場合は、募集を中止する。なお、1者のみの応募となった場合は事業者選定手続きを行うものとする。

9 担当（提出先、問い合わせ先）

大阪市旭区役所 総務課（担当：酒井）

〒535-0051 大阪市旭区大宮1丁目1番17号 大阪市旭区役所3階

電話番号：06-6957-9625

FAX：06-6952-3247

E-mail：tp0001@city.osaka.lg.jp