

大正区役所総合案内業務委託 長期継続

募集要項（公募型プロポーザル）

1 案件名称

大正区役所総合案内業務委託 長期継続

2 業務内容に関する事項

（１）事業目的と概要

本業務は、大正区役所への来庁者のニーズに対する柔軟性を備えた運用体制の確立と効率化、安定した業務運営の維持を図り、区民サービスのさらなる向上を実現すること目的とする。

今般、その目的を達成するため、受注者のもつ効果的な運営手法や顧客対応スキルなど幅広い知識と経験、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（詳細は仕様書参照）

上記目的を達成するために、次の業務を行う。

・準備業務

ア 業務設計

イ 要員体制等構築

ウ 要員教育

エ 業務の導入管理・試行運用

・運営業務

ア 総合案内業務（主に来庁者の窓口案内業務）

イ フロアマネージャー業務（主に申請書等記載支援業務）

ウ 各種報告書の作成

エ 運営管理業務

オ 簡単な庁舎管理業務

カ その他関連業務

（３）事業規模（契約上限額）

本業務委託金額は、金 37,730,000 円（消費税を含む。）を限度とする。各年度における内訳は次のとおり。

年度	内訳（消費税を含む。）
令和8年度	4,125,000円
令和9年度	11,990,000円
令和10年度	12,540,000円
令和11年度	9,075,000円
合計	37,730,000円

（４）契約期間

令和8年12月1日～令和11年11月30日

(5) 履行場所

大正区役所

(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、市は、契約金額以外の費用を負担しない。

(7) 市側から提供する資料、貸与品等

事務用机 1 台、事務用椅子 1 脚、内線専用電話機 1 台

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

本市が受注者から受けた業務遂行状況や完了状況等の月次報告に基づき、必要な検査を行ったうえで、受注者からの請求を受けた日から 30 日以内に支払うものとする。

委託事業費は各月分ごとに請求を受け支払うものとする。なお、その金額の詳細については双方で協議の上、決定する。

なお、本業務は、複数年の長期継続契約となることから、各年度の予算の市会の議決がされ、当該予算年度の執行が可能となることにより、効力が生じるものとする。したがって、各年度の予算成立額が所要の契約金額に満たない場合は、契約解除・契約変更等の事態が生じえる。

また、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

別紙参照

(4) 契約保証金

ア 契約保証金

契約金額の 100 分の 5 以上納付。ただし、政府公債、大阪市債等の提供若しくは金融機関の保証又は公共工事の前払金保証事業に関する法律（昭和 27 年法律第 184 号）に基づき登録を受けた保証事業会社の保証をもって契約保証金の納付に代えることができる。また、公共工事履行保証証券による保証又は履行保証保険契約の締結を行った場合は、契約保証金の納付を免除する。また、大阪市契約規則第 37 条第 1 項第 3 号に該当するときは、契約保証金を免除する。

イ 保証人

不要

(5) 再委託について

ア 本委託業務における契約条項第 16 条 第 1 項 に規定する「主たる部分」とは次の各号に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。

(ア) 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等

(イ) 仕様書の「第 2 章 委託業務の詳細」における 1、2（ただし、(6)を除く）の業務

イ 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。

ウ 受注者は、(5) ア及び(5) イに規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。

なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。

エ 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。

オ 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、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ている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第 16 条第 2 項及び第 16 条の 2 第 2 項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

(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。（ただし、イ、ウにおいては、いずれか一方）

ア 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。

イ 令和 7・8・9 年度本市入札参加有資格者名簿に委託種目「01：18：受付・案内」に登録されている者。又は、登録されていない者で令和 8 年 9 月 1 日現在、引き続いて 1 年以上営業を行っており、かつ納税義務者にあつては、直近 2 か年の消費税及び地方消費税、市町村民税及び固定資産税を完納している者。

ウ 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。

エ 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。

オ 宗教活動や政治活動を主たる目的とした団体でないこと。また、特定の公職者または政党を推薦、支持、反対することを目的とした団体でないこと。

カ その他、公共の福祉に反する活動をしていないこと。

キ 上記ア～カの条件を満たす法人・団体等同士による連合体での申請は可能とするが、次の要件も満たさなければならない。

(ア) 全体の意思決定、管理運営等に責任を持つ共同体の代表者を決め、その者が提案書の提出を行うこと。なお、代表者は、業務の遂行に責任を持つことのできる事業者とすること。

- (イ) 応募申請書類提出後、代表者及び共同体を構成する事業者（構成員）の変更は、認めない。
- (ウ) 代表者とならない事業者にあつては、代表者に代表権を委任する旨が記載されている委任状を提出すること。
- (エ) 申請書の提出時に共同体の協定書（様式自由）の写しを併せて提出すること。なお、協定書には、それぞれの事業者の役割分担及び活動割合が詳細かつ明確に記載されていること。
- (オ) 単独で応募した事業者、共同体の構成員となることはできない。
- (カ) 各構成員は、複数の異なる共同体の構成員となることはできない。

5 スケジュール

・ 公募開始	令和8年9月18日(金)
・ 参加申請関係書類の提出期限	令和8年10月6日(火)
・ 質問受付締切	令和8年10月6日(火)
・ 参加資格決定通知	令和8年10月9日(金)
・ 質問に対する回答	令和8年10月9日(金)
・ 企画提案書の提出期限	令和8年10月19日(月)
・ プレゼンテーション審査（選定会議）	令和8年10月26日(月)
・ 選定結果通知	令和8年11月2日(月)
・ 契約締結・準備業務開始（予定）	令和8年11月13日(金)
・ 業務開始	令和8年12月1日(火)
・ 業務完了	令和11年11月30日(金)

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

公募開始時から令和8年10月6日(火)

本市の休日を除く毎日、午前9時00分から午後5時30分まで（ただし、午後0時15分から午後1時00分までを除く）

イ 提出書類

名称	様式・取扱い等
① 公募型プロポーザル参加申出書	様式1-1又は様式1-2 共同体で参加する場合は、様式1-2を提出すること。
② 登記簿謄本又は登記事項全部証明書	提出日前3か月以内に発行されたもの。写し可。
③ 印鑑証明書	提出日前3か月以内に発行されたもの。写し不可。
④ 使用印鑑届	様式3
⑤ 申請内容確認書	様式4（実印押印 要）
⑥ 団体目的等についての誓約書	様式5
⑦ 過去5年間の類似事業の実績についての調書	様式6

⑧ 税務署が発行する消費税及び地方消費税の納税証明書	提出日前3か月以内に発行されたもの。写し可。(税務署の様式その3、その3の2、その3の3、その1のいずれかの様式で提出すること。様式その1により提出する場合は、直近2か年分の納税が確認できること。) 但し、非課税で本証明書が提出できない場合は、その旨を記載した理由書を提出すること。
⑨ 直近2か年の市町村民税並びに固定資産税(土地・家屋、償却資産)の納税証明書	提出日前3か月以内に発行されたもの。写し可。 但し、営業が2年未満の者もしくは非課税で本証明書が2か年分提出できない場合は、その旨を記載した理由書を提出すること。
⑩ 貸借対照表・損益計算書	直近2か年の決算によるもの(半年決算の場合は4期分) 但し、営業が2年未満の者で本書類が2か年分提出できない場合は、その旨を記載した理由書を提出すること。
⑪ 委任状	共同体で申請の場合のみ・様式7
⑫ 協定書	共同体で申請の場合のみ

※共同体での参加の場合、②～⑥、⑧～⑩は各構成員分提出すること。また、⑦については実績のある構成員のものを1事業者分提出すること。

※4 応募資格、必要な資格・許認可等のイに該当する者については、上記②～⑤、⑧～⑨を省略可能。

ウ 提出部数

1部

エ 提出方法

大正区役所5階 総務課庶務グループまで持参又は郵送等により提出すること。(郵送等の場合は、令和8年10月6日(火)午後5時30分必着)

オ 参加資格決定通知

応募資格の審査を行ったうえ、令和8年10月9日(金)に電子メール(プロポーザル参加申出時のメールアドレスあて)により通知する。

(2) 質問の受付

ア 受付期間

公募開始時から令和8年10月6日(火)午後5時30分まで

イ 提出方法

質問票(様式2)に記載し、総務課庶務グループあて電子メールにより提出すること。メールの件名は「【質問】大正区役所総合案内業務」とすること。

(E-mail: th0001@city.osaka.lg.jp)

ウ 回答

参加者全者に対して、参加資格決定通知メールに添付し回答するとともに、令和8年10月9日(金)付けで大正区ホームページに掲載する。

(3) 企画提案書の提出

ア 提出書類

参加資格決定通知書を受け取った後、次の書類を提出すること。

(7) 企画提案書(様式8)

(4) 企画書(様式9-1～様式9-7、様式10-1、様式10-2)

イ 企画提案書類の不備

企画提案書類に不備があった場合は、審査の対象とならないことがある。

ウ 受付期間

令和8年10月9日(金)から令和8年10月19日(月)

本市の休日を除く毎日、午前9時00分から午後5時30分まで(ただし、午後0時15分から午後1時00分までを除く)

エ 提出部数

10部(正本1部、副本9部)

それぞれA4紙ファイルに綴って提出すること。副本は、申請者の商号又は名称、代表者名など事業者が特定される表現を表示しないように加工すること。

また、110円分の切手を貼付した長形3号封筒1通を合わせて提出すること。

(結果通知書送付用 宛先に応募者の住所・氏名を記載のこと。)

オ 提出方法

大正区役所5階 総務課庶務グループまで持参又は郵送等により提出すること。(郵送等の場合は、令和8年10月19日(月)午後5時30分必着)

7 選定に関する事項

(1) 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。

なお、表中の「区の特性」については、表の下に示す通り。

評価項目及び配点

評価項目及び評価内容			配点	標準点
1 基本的事項・体制	1 事業目的達成のための基本的な考え方(7点)		10点	6点
	2 同様・類似の事業実績(3点)			
2 業務体制	1 要員の配置 ・体制・労務管理	基本的な考え方(5点) 区の特性をふまえた創意工夫(5点)	10点	6点
	2 業務設計・準備業務	基本的な考え方(5点) 区の特性をふまえた創意工夫(5点)	10点	6点
	3 要員教育	基本的な考え方(5点) 区の特性をふまえた創意工夫(5点)	10点	6点
3 リスク管理	1 コンプライアンスの基本的な考え方(10点)		20点	12点
	2 市民対応上のトラブルに関する基本的な考え方(10点)			

4 創意工夫	1 快適な窓口案内を実現するための創意工夫がなされているか (15 点)	15 点	9 点
5 企業の健全性	1 複数年にわたって事業目的達成するための企業体力があるか (10 点)	10 点	6 点
6 価格積算の妥当性	1 労働者の雇用にかかる必要経費等、適法な積算となっているか (10 点) 2 効率的な業務運営の観点から、業務内容に応じた妥当な積算となっているか (5 点)	15 点	9 点
		100 点	60 点

(区の特性)

- ・ 3 月、4 月の異動シーズンや 8 月は、特に来庁者が多い。
- ・ 外国籍住民の来庁、高齢者の来庁が多く、窓口対応に時間を要する場合がある。
- ・ 沖縄県に関する氏名・地名が多く、一般的には馴染みの少ない表記や読み方への対応が求められる。

(2) 選定方法

選定は、外部有識者等で構成される「選定会議」において、(1) の選定基準に基づき採点を行い、評価結果をもとに本市が選定する。評価にあたっては、応募者より提出された企画提案書及び口頭によるプレゼンテーションにて提案内容の評価し、最優秀提案事業者を選定する。選定会議は非公開とし、審査内容に係る質問や異議は一切受け付けない。

- ・ 最優秀提案事業者と契約を締結することができない事由が生じた場合は、次順位以下となった応募者のうち、合計点が上位であった者から順に契約交渉を行うことできるものとする。
- ・ すべての基準において標準点に満たない場合は、選定対象としない。
- ・ 評価点数の最高点の者が複数いる場合は、評価項目のうち「業務体制」の点数が最も高い得点者を第一順位の受託候補者とし、それでも同一点数の場合は、くじにより選定する。(第二順位以下についても同様とする。)
- ・ 選定会議当日の追加参考書類は一切認めない。

(選定会議の開催日)

令和 8 年 10 月 26 日 (月)

※開催場所等詳細については、別途通知する。

(3) 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 応募者が選定会議メンバーに対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合
- イ 応募者が、応募受付日から委託契約締結日までの間に応募資格の要件に該当しなくなった場合
- ウ 審査の公平性に影響のある行為を行ったと認められる場合
 - (ア) 他の提案者と提案の内容又はその意思について相談を行った場合
 - (イ) 事業者選定終了までの間に、他の提案者に対して応募提案の内容を意図的に開示した場合
 - (ウ) 企画提案書類の記載内容に虚偽の内容が認められた場合

(エ) 応募金額が委託上限金額を上回っている場合

(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行った場合

(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、選定事業者と評価点及び提案金額については、後日本市ホームページにより公表する。

8 その他

(1) 提案に要する費用、条件等

ア 企画提案書等の作成及び提出に要する費用は、参加者の負担とする。

イ 提出できる案は、1案のみとする。

ウ 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。

エ すべての企画提案書は返却しない。

オ 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）。

カ 期限後の提出、差し替え等は認めない。（大阪市が補正等を求める場合を除く。）

キ 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。

ク 原則として提案のあった業務内容により実施することとなるが、本市との協議により修正する場合がある。

(2) 提出先、問い合わせ先

〒551-8501 大阪市大正区千島2丁目7番95号

大阪市大正区役所総務課庶務グループ

TEL 06-4394-9951