

## 大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託 募集要項

大阪市では、区役所における市民サービスの向上と効率的な業務運営をめざしており、区役所における窓口やバックヤードにおける住民情報業務等を委託するための企画提案を募集します。

この事業に応募される団体は、必ずこの「募集要項」をお読みください。

- 第1章 趣旨・事業概要に関する事項
- 第2章 契約に関する事項
- 第3章 応募資格等に関する事項
- 第4章 応募手続き等に関する事項
- 第5章 選定に関する事項

### ◆契約担当

〒538-8510 大阪市鶴見区横堤5丁目4番19号  
大阪市鶴見区役所 窓口サービス課（住民情報）（定兼、中村）  
電話：06-6915-9963 FAX：06-6913-6235  
メールアドレス：tr0003@city.osaka.lg.jp

### ◆募集・選定庶務担当

〒530-8201 大阪市北区中之島1丁目3番20号  
大阪市市民局区政支援室区行政制度担当（業務調整）（吉崎、上田、菌田）  
電話：06-6208-7324 FAX：06-6202-7073  
メールアドレス：ca0036@city.osaka.lg.jp  
URL：<http://www.city.osaka.lg.jp/shimin>

## 第1章 趣旨・事業概要に関する事項

### 1 事業の目的

大阪市においては、「民間にできることは民間に委ねる」という考え方のもと、市民サービスの向上と効率的な業務運営に向けて、「鶴見区役所窓口サービス課（住民情報）」における住民情報業務（窓口処理業務・郵送等処理業務）、手数料の徴収・収納業務、フロアマネージャー業務、窓口案内業務、その他関連業務について、個人情報保護に十分留意したうえで、業務仕様書及び特記仕様書に基づき業務を委託します。

### 2 委託業務

#### (1) 委託料

本業務委託金額は、金 143,155,118 円（消費税及び地方消費税を含まない。）を限度とします。各年度における上限額は下記のとおりです。

年度	上限額（消費税及び地方消費税を含まない。）
令和元年度	15,906,158 円
令和2年度	47,718,360 円
令和3年度	47,718,360 円
令和4年度	31,812,240 円
合計	143,155,118 円

また、令和元年10月1日以降、新消費税率10%の適用により課されることとなる消費税及び地方消費税額分については、契約金額の変更を行うものとする。

#### (2) 委託期間

契約締結日～令和4年11月30日

#### (3) 業務内容等（詳細は仕様書参照）

上記目的を達成するために、以下の業務を行います。

- ・運営準備業務
  - ア 業務設計・マニュアル作成
  - イ 業務実施体制の構築・要員配置
  - ウ 要員教育
  - エ ファシリティ整備
  - オ 業務の導入管理（運営準備・業務引継）
- ・運営業務
  - ア 委託に関する基本業務

- (ア) 窓口処理業務
  - i 証明書発行業務
    - (i) 受付業務
    - (ii) 作成業務
    - (iii) 交付業務
  - ii 届出処理業務
    - (i) 住民基本台帳等事務システム端末入力業務
    - (ii) 交付業務
  - iii カード補記対応業務
    - (i) 補記業務
    - (ii) 交付業務
  - iv 個人番号カード関連窓口業務
    - 【通知カード関係業務】
      - (i) 受付交付業務
      - (ii) 再交付申請受付業務
      - (iii) 紛失・発見受付業務
      - (iv) 返納受付業務
    - 【個人番号カード関係業務】
      - (i) 交付前設定準備業務
      - (ii) 交付受付業務
      - (iii) 有効期間変更届受付業務
      - (iv) 申請取りやめ申出受付業務
      - (v) 暗証番号変更・再設定申請受付業務
      - (vi) 紛失・発見受付業務
      - (vii) 返納受付業務
      - (viii) 再交付申請受付業務
      - (ix) 住基異動に伴う交付申請書交付業務
    - 【その他業務】
      - (i) 集計業務
      - (ii) マニュアル等整理業務
- (イ) 郵送等処理業務
  - i 証明書発行業務
    - (i) 作成業務
    - (ii) 発送業務
  - ii 届出処理業務
    - (i) 住民基本台帳等事務システム端末入力業務
    - (ii) 発送業務
  - iii 通知等に基づく住民票記載関係業務(住民基本台帳等事務システム端末入力業務)

- (ウ) 手数料の徴収・収納業務
- (エ) フロアマネージャー業務
- (オ) 窓口案内業務
- イ 基本業務に関連する業務
- (ア) 報告・管理業務

#### (4) 履行場所

大阪市鶴見区役所 1階 窓口サービス課  
(住所 大阪市鶴見区横堤5丁目4番19号)

#### (5) 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ものとします。

#### (6) 本市が供用する備品等（詳細は仕様書参照）

本業務において利用する業務システムや機器は、委託期間中、原則として受注者に供用するものとします。

## 2 その他

- (1) 事業の進捗状況については、仕様書を遵守し、本市の要請に基づき、随時報告してください。
- (2) 個人情報の取扱いについては、大阪市個人情報保護条例に基づき、厳重に行ってください。
- (3) 本事業の提案、実施に関わり提出していただいた書類は、公文書として、「大阪市情報公開条例（平成13年大阪市条例第3号）」の規定に基づき、原則公開となります。
- (4) 本事業における委託料の用途については受注者において書面等により整備し、当該業務が完了した日の属する年度の終了後5年間保存してください。

## 第2章 契約に関する事項

### 1 契約の締結

選定会議を経て受託事業者として決定された団体は、事業実施にあたり、本市と委託契約を締結します。契約に関する主な注意事項は次のとおりです。

#### (1) 契約主体

契約担当者は鶴見区長（鶴見区役所）となります。

#### (2) 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します。なお、契約条項は、別紙「業務委託契約書（長期継続契約用）」のとおりとします。

また、事業内容は、本市と協議のうえ、仕様書及び事業計画書に基づき決定します。原則として提案いただいた事業内容を実施していただきますが、本市との協議により修正する場合があります。

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、本市が被った損害について、損害賠償を求めることがあります。

#### (3) 委託事業費の支払

委託事業費については、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、当該検査を合格した場合において、請求できるものとする。ただし、この請求は月1回を超えることができない。

なお、本市は、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。

##### ア 基本額

###### (ア) 月額算出

委託事業費のうち基本額は、各月分ごとに請求をうけて支払うものとし、その額は、基本額を36月で割った金額とする。なお、1円未満の端数が生じる場合は、令和元年12月分の支払い時にまとめて支払うものとする。

###### (イ) 算出した月額からの控除

業務仕様書の「第3章の2」の「6 評価結果に応じた減額措置」のとおり、当該年度の最終支払月額から当該年度の減額金額を控除した金額により請求を行うこととする。

##### イ 補正額

委託事業費のうち補正額は、業務仕様書の第3章の3の(3)の「イ 評価点と支払率について」に記載された内容に基づき支払うものとする。

#### ウ その他

委託事業費については、令和元年12月分より発生するものとし、契約締結時から令和元年11月30日までの間については、委託事業費は発生しないものとする。

なお、この仕様書による契約については、複数会計年度にわたる長期継続契約となることから、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うる。

#### (4) 契約保証金

契約保証金 免除

契約保証人 否

#### (5) 再委託の禁止

ア 受注者は、本業務の仕様書に定める業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはなりません。

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再委託にあたっては、本市の承諾を必要としません。

ウ 受注者は、ア及びイに規定する業務以外の業務の再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければなりません。

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、再委託金額を公表します。

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、本市は、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、承諾を行うものとします。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本市が認めたときは、この限りではありません。

オ 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託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りません。

なお、再委託の相手方は、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りません。

#### (6) その他

ア 本案件の発注者は、区役所となり、発注に関する事務手続きを市民局が支援しているものですので、ご留意ください。

イ 本案件については、長期継続契約です。なお、翌年度以降の予算が保証されているものではないので、翌年度以降において所要の予算の当該金額について減額または削減があった場合は、発注者は契約を解除できることとします。

ウ 受注者決定後契約締結までに、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、契約の締結を行わないものとします。

エ 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、契約の解除を行います。

### 第3章 応募資格等に関する事項

#### 1 応募資格

次に掲げる要件のすべてに該当し、鶴見区役所契約事務審査会においてその資格を認めた者は、公募型プロポーザルに参加することができます。（ただし、(2)(3)においては、いずれか一方に該当する者とします。）

※資格審査は、別紙1に掲げる提出書類により行います。

- (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) 平成31・32・33年度本市入札参加有資格者名簿に委託種目「10：情報処理－01：情報処理」、「13：その他代行－07：人材派遣」、「13：その他代行－26：その他」のいずれかで登録されている者であること。
- (3) 平成31・32・33年度本市入札参加有資格者名簿に委託種目「10：情報処理－01：情報処理」、「13：その他代行－07：人材派遣」、「13：その他代行－26：その他」のいずれにも登録されていない者については、令和元年5月1日現在について、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箇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こと。
- (4) 直近5年間で、本市もしくは他の自治体において、以下に掲げるいずれかの業務を請け負った実績もしくは今年度中に請け負う予定であることが証明できること。ただし、労働者派遣業務は実績に含めない。なお、共同体においては、いずれかの構成員が上記の要件をみたすこと。
  - ア 住民基本台帳法・戸籍法の規定に基づく証明書（住民票の写し、戸籍全部事項証明書等）の発行業務（業務システム端末の入出力操作を含む）
  - イ 住民基本台帳法に基づく住民異動に関する届出にかかる住民票記載関係業務（業務システム端末の入出力操作を含む）
- (5) 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。
- (6) 公募型プロポーザル参加申出時において、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。
- (7) 公募型プロポーザル参加申出時において、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。
- (8) その他、公共の福祉に反する活動をしていないこと。
- (9) 共同体にあつては、さらに以下の要件を満たすこと。
  - 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は、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。
- キ それぞれの構成員が上記（１）～（３）、（５）～（８）の要件を全て満たすこと。ただし、（２）（３）においてはいずれか一方を満たすこと。また（４）においては少なくとも構成員のいずれかが満たすこと。

## 第4章 応募手続き等に関する事項

### 1 事業者選定及び主な事業スケジュール（予定）

年	月日	曜日	内容
令和元年	5月31日	金	募集開始
	6月25日	火	質問受付締切（午後5時まで） 公募型プロポーザル参加申出書類提出期限（午後5時まで）
	7月5日	金	指名通知・質問書回答
	7月22日	月	企画提案書類受付開始
	7月24日	水	企画提案書類受付締切（午後3時まで）
	8月13日	火	選定会議（プレゼンテーション審査）
	9月2日	月	選定結果の通知、最終選定結果の公表
	9月初旬～		契約締結、委託事業開始

### 2 現場見学会の開催

執務室内で現在の業務の様子などをご覧いただき、業務の提案事項の参考にしていただくための現場見学会を下記の日程で設けます。希望される場合は、期日までに参加希望日時を明記の上、メールにて表面記載の募集・選定庶務担当に送付してください。なお、会場の都合上、各事業者2名までのご参加をお願いします。

#### (1) 参加申込の締切

令和元年6月6日（木） 午後5時（必着）

#### (2) 現場見学会の日程

【鶴見区】令和元年6月18日（火） 午後2時00分～午後4時30分

### 3 参加申出

#### (1) 提出書類

別紙1の書類を提出してください。

なお、共同体での参加の場合、別紙1—②～⑥、⑧～⑨は各構成員分提出してください。また、別紙⑦については実績のある構成員のものを提出してください。

#### (2) 提出場所

表面記載の募集・選定庶務担当に持参してください（メール、FAX及び郵送不可）。

受付後の提出書類の撤回、取消し、変更、並びに返却はできません。

区役所への提出は受け付けませんのでご注意ください。

また、提出書類の作成及び提出にかかる費用は、申出者の負担とします。

#### (3) 提出期間

令和元年5月31日（金）～令和元年6月25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。（6月25日は午後5時ま

で) (但し、午後0時15分から午後1時00分までを除く)

#### (4) 参加者の指名等

指名通知は、令和元年7月5日(金)に電話で行います。連絡を受けたときは、表面記載の募集・選定庶務担当にて公募型プロポーザル参加指名通知書を受けとりにおこしてください。また、指名されなかった申出者については、その理由を付した通知書を交付します。

#### (5) 参加の無効等

参加申出書類に虚偽の記載をした者及び公募型プロポーザル参加申出期限から選定会議開催日時までの間において、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置、若しく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中の者の公募型プロポーザル参加は、無効とします。

### 3 質問の受付

#### (1) 提出方法

質問がある場合は、質問票(様式1)により、表面記載の募集・選定庶務担当あて送付、持参又はFAXにて提出してください。(FAXでの送信については、受信確認の電話を必ず行うこと。)

区役所への提出は受け付けませんのでご注意ください。

#### (2) 提出期限

質問票の提出は、令和元年6月25日(火)午後5時までとし、締め切り以降の質問は受け付けません。なお、持参する場合の受付時間は、平日の午前9時から午後5時30分まで(25日は午後5時まで)とします。(ただし、午後0時15分から午後1時00分を除く。)

#### (3) 回答

受け付けた質問は、令和元年7月5日(金)付けで、指名通知とともに、書面により回答します。

### 4 企画提案

#### (1) 提出書類

公募型プロポーザル参加指名通知書受領後、別紙2の書類を提出してください。

#### (2) 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ります。

#### (3) 企画提案書類の受付

表面記載の募集・選定庶務担当に持参してください。(メール、FAX及び郵送不可)

受付後の提出書類の撤回、取消し、変更、並びに返却はできません。

区役所への提出は受け付けませんのでご注意ください。

#### (4) 提出期間

令和元年7月22日(月)～令和元年7月24日(水)

本市の休日を除く、午前9時00分から午後5時30分まで(7月24日は午後3時まで)

(但し、午後0時15分から午後1時00分までを除く)

#### (5) その他

ア 提出できる案は、1案のみとします。

- イ 提出書類の作成及び提出にかかる費用は、提案者の負担とします。
- ウ 期限後の提出・差し替えは認めません。(大阪市が補正等を求める場合を除く。)
- エ 企画提案書類に虚偽の記載をした事業者は本件提案公募の資格を失うものとします。

## 5 その他

- (1) 提出書類は、理由の如何を問わず返却しませんのでご了解ください。
- (2) 採用された企画提案書は、「大阪市情報公開条例」に基づき、非公開情報（個人情報、法人等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ります。
- (3) 提出された書類は、審査及び業者選定にのみ利用し、他の目的には使用しません。(大阪市情報公開条例に基づく公開を除く)

## 第5章 選定に関する事項

### 1 審査・選定

審査方針、審査・選定方法は次のとおりです。

#### (1) 審査方針

事業者選定の審査は、外部有識者で構成する区役所住民情報業務等委託事業者選定会議（以下「選定会議」といいます。）が行います。

今回、他の区役所においても類似の業務について事業者の募集を行っており、審査については、一括して行います。複数の案件を重複して応募申請を行うことは可能ですが、重複して受注することとなった場合、各区の詳細な仕様の違いや業務手順の違いなどに対応するとともに、適切に受注できる区数を勘案したうえで応募を行ってください。

また、既に本市において同一業務を受託している事業者が応募する場合は、既受注業務について、本市の求めるサービス水準に影響を及ぼさないように勘案したうえで応募を行ってください。

審査にあたっては、次の評価項目に基づいて提案の内容等を審査し、最優秀事業者を決定します。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ません。

評価項目及び配点

評価項目		配点	
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及び事業を円滑かつ安定的に遂行できる実施体制 (5点) 2 同様・類似の業務実績 (5点)	10点	
2 業務体制	3 要員の配置・体制・労務管理・労働基準法等法令順守	基本的な考え方(15点) 区の特性をふまえた創意工夫(15点)	30点
	4 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
3 業務運営	5 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 運営業務・運営管理業務	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
4 サービス水準	7 標準処理時間	基本的な考え方(30点) 区の特性をふまえた創意工夫(30点)	60点
	8 「標準処理時間」以外のサービス水準の指標	基本的な考え方(15点) 区の特性をふまえた創意工夫(15点)	30点
5 リスク管理	9 コンプライアンスの基本的な考え方 (5点) 10 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(5点)	10点	
6 価格積算の妥当性	11 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) 12 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。(10点)	20点	
合計		190点	

## (2) 審査・選定方法

選定会議において、上記の評価基準に基づき、企画提案書類及びプレゼンテーションにより審査を行い、全委員の平均評価点により、最優秀提案事業者を決定します。

なお、最高点の事業者が複数生じた場合は、評価項目「1 基本的事項・体制」「2 業務体制」「3 業務運営」「4 サービス水準」「5 リスク管理」の評価点の合計の高い事業者を最優秀事業者とします。この場合において、当該評価点の合計が同一の場合は、クジにより決定するものとします。

ただし、最優秀事業者の評価点が96点未満の場合は選定しないものとします。

### ア プレゼンテーション審査

プレゼンテーション審査については、企画提案書に基づいて行うこととし、追加資料や機材の持ち込みについては認めません。

(ア) 開催日 令和元年8月13日(火)

※開催時間・開催場所等詳細については、別途通知します。

## (3) 選定結果の通知および公表

選定結果は、決定後速やかにすべての参加者に通知します。

また、以下の内容について大阪市ホームページにより公表します。

(ア) 最優秀提案事業者と評価点及び提案金額

(イ) 最優秀提案事業者の選定理由

(ウ) 審査を行った事業者名

(エ) 応募事業者数と評価点

(オ) 選定会議委員の氏名

## 2 失格事由

次のいずれかに該当する場合は、応募者は失格とします。

(1) 応募者が選定会議委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合

(2) 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

(3) 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うこと

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すること

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うこと

## 公募型プロポーザル参加申出書類一覧

## 応募期間

令和元年 5 月 31 日（金） ～ 6 月 25 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（6 月 25 日は午後 5 時まで）  
（但し、午後 0 時 15 分から午後 1 時 00 分までを除く）

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 2-1 又は様式 2-2 ※片面印刷の場合は割印を行うこと。
② 登記簿謄本又は登記事項全部証明書	提出日前 3 箇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 箇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 住民情報等業務受託の実績調書	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 箇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 箇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 箇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 箇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 箇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 委任状	共同体で申請の場合のみ・様式 7
⑪ 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、⑧～⑨は各構成員分提出してください。また、⑦については実績のある構成員のものを 1 事業者分提出してください。

※参加資格(2)中の平成 31・32・33 年度本市入札参加有資格者名簿に委託種目「10：情報処理－01：情報処理」又は「13：その他代行－07：人材派遣」若しくは「13：その他代行－26：その他」のいずれかで登録されている者については、上記②～⑤、⑧～⑨を省略可能。

※書類の作成及び提出にかかる費用は、申出者の負担とします。



## 企画提案書類一覧

## 提出期間

令和元年 7 月 22 日（月） ～ 7 月 24 日（水）

本市の休日を除く、午前 9 時 00 分から午後 5 時 30 分まで（7 月 24 日は午後 3 時まで）  
（但し、午後 0 時 15 分から午後 1 時 00 分までを除く）

名称	様式・取扱い等	提出部数
①応募申請書	様式 8-1 又は様式 8-2 ・代表者印を押印してください。	正本 1 部
②企画提案書	様式 9-1 ・副本については、事業者名、代表者氏名など、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してください。	正本 1 部 副本 12 部
	様式 9-2 ・評価項目ごとに作成する。ただし、評価項目 6-11、12 についてはまとめて作成する。（複数枚可。複数枚作成される場合は、それぞれの項目について、項目番号、項目名、ページ数を記載してください。） ・副本については、事業者名、代表者氏名など、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してください。	
③法人等の概要を示す書類	様式 10 ・副本については、事業者名、代表者氏名など、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してください。	

## 【作成にかかる留意事項】

企画提案にかかる各種提案書類の作成については、次の留意事項を十分に確認したうえで行ってください。

- (1) すべての書類について、A4 縦片面、文字方向は横書きで作成してください。
- (2) ②～③については、それぞれまとめて A4 紙ファイルに綴り、正本の紙ファイルを 1 部、副本の紙ファイルを 12 部提出してください。
- (3) A4 紙ファイルに編綴する際は、「様式 9-1」を一番手前とし、以降、「様式 9-2（項目番号順）」「様式 10」となるように編綴してください。
- (4) A4 紙ファイルの表紙及び背表紙について、正本には、提案事業名（「大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託」と事業者名を記入してください。また、副本には提案事業名（「大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託」）を記入してください。
- (5) 様式 9-2 については、別紙（様式 9-2）作成要領を十分に確認したうえで作成して

ください。

(6) 書類の作成及び提出にかかる費用は、提案者の負担とします。

**【同時に発注する他区の場合についても応募する場合の留意点】**

同時に発注する他区（都島区、此花区、中央区、大正区、西淀川区、東淀川区、生野区、城東区、住吉区、平野区）の案件についても応募する場合は、次の留意事項を十分に確認したうえで行ってください。

- (1) 様式9-1については、応募するすべての区名及び提案金額を記載してください。
- (2) 様式9-2については、別紙（様式9-2）作成要領を十分に確認したうえで作成してください。
- (3) A4紙ファイルに編綴する際、「様式9-2」のうち、区別の提案を行う項目については、「都島区」「此花区」「中央区」「大正区」「西淀川区」「東淀川区」「生野区」「城東区」「鶴見区」「住吉区」「平野区」の順番で編綴してください。
- (4) 提出部数については、②～③については、1区追加するごとに、正本を1部、副本を3部追加してください。また、表紙及び背表紙には、提案するすべての区名を記入してください。

例：A区、B区、C区の3区に提案する場合

	A区	B区	C区
①応募申請書	正本1部	正本1部	正本1部
②企画提案書	・各正本を1部ずつ編綴したA4紙ファイル 冊数：1冊+1冊+1冊=3冊 表紙・背表紙例：「区役所住民情報業務等委託（A区、B区、C区）株式会社〇〇」  ・各副本を1部ずつ編綴したA4紙ファイル 冊数：12冊+3冊+3冊=18冊 表紙・背表紙例：「区役所住民情報業務等委託（A区、B区、C区）」		
③法人等の概要を示す書類			

(様式1)

令和 年 月 日

## 質 問 票

大阪市市民局総務部住民情報担当 宛

業務名称	大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託
商号又は名称	
(質問事項)	
担当者名及び 連絡先	担当者： 電話：( ) — FAX：( ) — E-MAIL：

※提出期限：令和元年6月25日（火）午後5時（必着）

※質問事項欄が不足している場合は、適宜書式を調整していただくか、自由様式により別添資料としてください。

## 公募型プロポーザル参加申出書

令和 年 月 日

大阪市鶴見区長 長沢 伸幸 様

(承認番号 )

住 所 又 は  
事 務 所 所 在 地  
商 号 又 は 名 称  
氏名又は代表者氏名

印

次の業務に係る公募型プロポーザルに参加したいので、資料を添えて参加申出を行います。なお、資料の内容については事実と相違ないことを誓約します。

### 記

- 1 業務名称  
大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託
- 2 公募型プロポーザル参加資格審査資料
  - (1) 公募型プロポーザル参加申出書 (様式2-1)
  - (2) 登記簿謄本又は登記事項全部証明書 (提出日前3箇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箇月以内に発行：写し不可)
  - (4) 使用印鑑届 (様式3)
  - (5) 申請内容確認書 (様式4)
  - (6) 団体目的等についての誓約書 (様式5)
  - (7) 住民情報等業務受託の実績調書 (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箇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箇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箇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箇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箇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。

3 連絡先

担当部署名

担当者名

電話番号

※申出書の日付欄については、記入した日を記入してください。

----- 以下本市記載欄 -----

受付印欄
------

質問票の提出 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>
備考欄

(様式2-2 共同体用)

## 公募型プロポーザル参加申出書

令和 年 月 日

大阪市鶴見区長 長沢 伸幸 様

(承認番号 )

(申請団体名称)

(代表者)

団体所在地

団体名

代表者名

印

(構成員)

団体所在地

団体名

代表者名

印

次の業務に係る公募型プロポーザルに参加したいので、資料を添えて参加申出を行います。なお、資料の内容については事実と相違ないことを誓約します。

### 記

#### 1 業務名称

大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託

#### 2 公募型プロポーザル参加資格審査資料

- (1) 公募型プロポーザル参加申出書 (様式2-2)
- (2) 登記簿謄本又は登記事項全部証明書 (提出日前3箇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箇月以内に発行: 写し不可)
- (4) 使用印鑑届 (様式3)
- (5) 申請内容確認書 (様式4)
- (6) 団体目的等についての誓約書 (様式5)
- (7) 住民情報等業務受託の実績調書 (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箇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箇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箇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箇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箇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) 委任状(共同体での申請の場合のみ)(様式7)
- (11) 協定書(共同体での申請の場合のみ)

### 3 連絡先

担当部署名  
担当者名  
電話番号

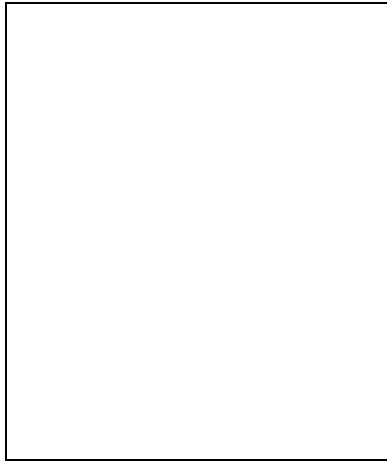
※申出書の日付欄については、記入した日を記入してください。

----- 以下本市記載欄 -----

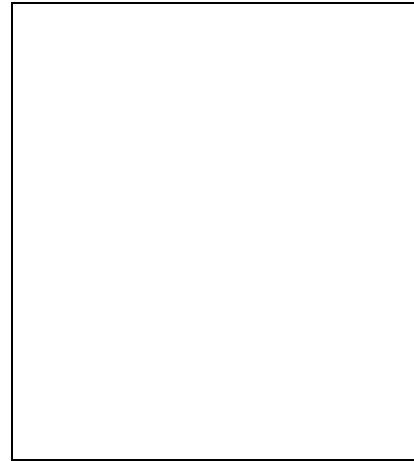
受付印欄	質問票の提出 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 備考欄
------	---

(様式3)

### 使用印鑑届



実 印



使 用 印

※使用印は役職名又は氏名等が表示されたものに限りません。

契約の締結、代金の請求及び領収その他契約事務一切に関し上記印鑑を使用します。

令和 年 月 日

大阪市鶴見区長 長沢 伸幸 様

住所又は事務所所在地

商号又は名称

氏名又は代表者氏名

印



(様式4)

## 申請内容確認書

令和 年 月 日

大阪市鶴見区長 長沢 伸幸 様

以下の内容について相違ないことを申請します。

代表者実印押印欄

本店住所

商号

代表者役職・氏名

支店又は営業所の所在地

名称

受任者役職・氏名

業務名称：大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託

### 誓約事項

貴市における公募型プロポーザル参加資格審査申請につき、次に掲げる事項に相違ないことを誓約します。

- ・地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しません。
- ・直近2箇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ます。
- ・大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に掲げる措置要件に該当する行為を行いません。
- ・以上のすべての誓約事項に相違ありません。相違があった場合は公募型プロポーザル参加資格を取り消されても異議申し立てを行いません。また大阪市契約関係暴力団排除措置要綱及び大阪市競争入札参加停止措置要綱による措置を受けた場合は、同要綱に基づく公表がされることに同意します。

### 委任事項

前記、受任者を代理人と定め、貴市における契約について次のとおり権限を委任します。

- 1 公募型プロポーザル参加及び見積りについて
- 2 契約の締結、変更及び解除について
- 3 代金及び保証金の請求並びに受領について
- 4 復代理人の選任及び解任について
- 5 契約の履行に関する保証契約の締結について

(様式5)

令和 年 月 日

## 団体目的等についての誓約書

団体名

代表者名

印

当団体は、下記のすべての事項に該当することを誓約します。

### 記

- 1 宗教や政治活動を主たる目的とした団体でないこと
- 2 特定の公職者（候補者を含む）、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。
- 3 暴力団でないこと、暴力団もしくは暴力団員の統制の下にある団体でないこと。
- 4 公共の福祉に反する活動をしていないこと

(様式6)

## 住民情報等業務受託の実績調書

過去5年間における類似業務の実績(直近5件以内)又は今年度中に請け負うものについてご記入ください。

また、記載いただいたうち1件について、業務内容がわかる資料(契約書、仕様書、実施事業概要、報告書等いずれかの写し)を添付してください。

業務内容	契約期間	発注者	書類提出
	平成 年 月 日～ 平成 年 月 日		
	平成 年 月 日～ 平成 年 月 日		
	平成 年 月 日～ 平成 年 月 日		
	平成 年 月 日～ 平成 年 月 日		
	平成 年 月 日～ 平成 年 月 日		

※資料を提出した契約について○をつけてください。

以上、相違ありません。

令和 年 月 日

住所又は

事業所所在地

商号又は名称

氏名又は代表者名

印

(様式7)

委 任 状

令和 年 月 日

大阪市鶴見区長 長沢 伸幸 様

(構成員)  
団体所在地  
団体名  
代表者名

印

私は、下記の者を代表事業者とし、「大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託」に係る次の権限を委任します。

(受任者)  
団体所在地  
団体名  
代表者名

印

---

委 任 事 項

- 1 参加表明及び参加資格審査の申請について
- 2 質問書の提出について
- 3 企画提案書の提出その他応募に必要な事項について
- 4 参加辞退について
- 5 契約の締結について

(様式8-1)

令和 年 月 日

大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託 応募申請書

大阪市鶴見区長 長沢 伸幸 様

(申請者)

団体所在地

団体名

代表者

印

(事業担当者氏名 )

(電話/FAX )

(メールアドレス )

大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託について、以下のとおり関係書類を添えて応募  
します。

添付書類	1 様式9-1 2 様式9-2 3 法人等の概要を示す書類 (様式10)
------	--

見積額	金 円 (消費税及び地方消費税を含まない)
-----	-----------------------

(様式8-2 共同体用)

令和 年 月 日

大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託 応募申請書

大阪市鶴見区長 長沢 伸幸 様

(申請団体名称)

(代表者)

団体所在地

団体名

代表者

印

(事業担当者氏名 )

(電話/FAX )

(メールアドレス )

大阪市鶴見区役所 住民情報業務等委託について、以下のとおり関係書類を添えて応募します。

添付書類	1 様式9-1 2 様式9-2 3 法人等の概要を示す書類 (様式10)
------	--

見積額	金 円 (消費税及び地方消費税を含まない)
-----	-----------------------

(様式9-1)

## 区役所 住民情報業務等委託 企画提案書

記入日	令和 年 月 日
事業者名	

提案する区役所名	見積額
	金 円
	金 円
	金 円
	金 円
	金 円
	金 円

※提出期限：令和元年7月24日（水）午後3時（必着）





項目	<p>【1-1】 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">各区共通</span> / ○○区</p> <p>事業目的達成のための基本的な考え方及び事業を円滑かつ安定的に遂行できる実施体制</p> <p style="text-align: right;">1 / 5 ページ</p>
<p><b>《全体的な留意事項》</b></p> <p>○評価項目ごとに作成してください。(複数枚可。複数枚作成される場合は、それぞれのページに、項目番号、項目名、ページ数を記載してください。)</p> <p>○用紙はA4縦、文字方向は横書きで作成してください。</p> <p>○文字の大きさは、図表等を除き12ポイント以上で作成してください。</p> <p>○作成方法はWord、Excelを問いません。</p> <p><b>《複数区へ提案を行う場合》</b></p> <p>○統一的な方針やルールなど、各区共通となる項目については、まとめてご提案ください。</p> <p>○提案する区によって提案内容が異なる項目については、項目欄に区名を明記し、区別に様式を作成してください。なお、<u>少なくとも次の項目については、共通提案以外に、必ず区別の提案を行い、様式を作成してください。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2-3 要員の配置・体制・労務管理</li> <li>・ 2-4 要員教育</li> <li>・ 3-5 業務設計・準備業務</li> <li>・ 3-6 運営業務・運営管理業務</li> <li>・ 4-7 標準処理時間</li> <li>・ 4-8 「標準処理時間」以外のサービス水準の指標</li> <li>・ 6-11、6-12 価格積算の妥当性</li> </ul> <p><b>《評価項目ごとの留意事項》</b></p> <p><b>【評価項目1-1 事業目的達成のための基本的な考え方及び事業を円滑かつ安定的に遂行できる実施体制】</b></p> <p>○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。</p>	

項目	<p>【1-1】 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">各区共通</span> / ○○区</p> <p>事業目的達成のための基本的な考え方及び事業を円滑かつ安定的に遂行できる実施体制</p> <p style="text-align: right;">2/5 ページ</p>
<p><b>【評価項目2-3 要員の配置・体制・労務管理】</b></p> <p>○「基本的な考え方」として、従事者の体制・就業規則、法令に基づいた届出など、従事者の労務管理に対する考え方や従事者の採用に関する考え方（採用方法、基準等）、基本的な要員配置予定数（有給取得等にかかる代替要員も加味したものであること）、経験者の確保の見込みを、必ず提案内容に含め、具体的に記載してください。</p> <p>○「区の特性をふまえた創意工夫」として、<u>業務仕様書の「別紙5-2」に記載する「住民情報窓口サービス提供の環境」に関する情報（例：時間帯別の業務の繁忙に関する情報）</u>を活用する等して、<u>「評価項目4-7 標準処理時間」（参照、下記【評価項目4-7 標準処理時間】）</u>にかかる企画提案との整合性のある要員配置上の工夫等について、具体的に記載してください。</p> <p>○<u>業務仕様書中第2章の2の（1）及び（2）に記載のあるように、「再処理案件」及び「疑義案件」は、委託業務範囲から除外して本市職員に引き継ぐこととなりますので、要員配置の検討にあたってご留意ください。</u></p> <p><b>【評価項目2-4 要員教育】</b></p> <p>○「基本的な考え方」として、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、受託期間を通してのスタッフのスキルチェック及びスキルアップの方策について、スケジュールやカリキュラム等を含め、具体的に記載してください。</p> <p>○「区の特性をふまえた創意工夫」として、<u>業務仕様書の「別紙5-2」に記載する「住民情報窓口サービス提供の環境」に関する情報（例：外国語対応を要する案件の発生状況に関する情報）</u>を活用する等して、当区の委託業務の遂行において特に必要と思われるスタッフのスキルチェック及びスキルアップの方策について、スケジュールやカリキュラム等を含め、具体的に記載してください。</p> <p><b>【評価項目3-5 業務設計・準備業務】</b></p> <p>○「区の特性をふまえた創意工夫」として、<u>業務仕様書の「別紙5-2」に記載する「住民情報窓口サービス提供の環境」に関する情報（例：時間帯別の業務の繁忙に関する情報、外国語対応を要する案件の発生状況に関する情報）</u>を活用する等して、当区の委託業務の設計・準備において重点的に取り組む事項を、具体的に記載してください。</p>	

項目	【1-1】 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">各区共通</span> / ○○区												
	事業目的達成のための基本的な考え方及び事業を円滑かつ安定的に遂行できる実施体制												
	3 / 5 ページ												
<b>【評価項目 3-6 運營業務・運営管理業務】</b>													
○「基本的な考え方」として、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。													
○「区の特性をふまえた創意工夫」として、業務仕様書の「別紙 5-2」に記載する「 <u>住民情報窓口サービス提供の環境</u> 」に関する情報（例：来庁者に占める 65 歳以上の高齢者に関する情報、外国語対応を要する案件の発生状況に関する情報）を活用する等して、当区の委託業務の設計・準備において重点的に取り組む事項を、具体的に記載してください。													
<b>【評価項目 4-7 標準処理時間】</b>													
○現在、当区が契約している「住民情報業務等委託」の業務仕様と比較すると、今般の公募においては、 <u>業務仕様上の「サービス水準」指標のひとつである「標準処理時間」について、大きく次の 3 点の変更を行っています。</u> （なお、変更の趣旨等は、業務仕様書中「第 3 章」の「3」の「（2）サービス水準の指標値の算出にかかる「達成目標値」の設定」を参照してください。）													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">項目</th> <th style="width: 40%;">現行契約上の業務仕様</th> <th style="width: 45%;">今般の公募における業務仕様</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">「標準処理時間」の測定対象</td> <td>【工程】 個々の作業時間ごとに測定 (例: 証明書を作成・出力する作業時間)</td> <td>【工程】 「受付」開始から「作成」完了までの一連の委託業務工程の流れ全体を測定</td> </tr> <tr> <td>【案件】 予め指定した一部の種別に限定 (例: 本人請求にかかる住民票の写し)</td> <td>【案件】 事前指定を行わず全種別が対象 (住民票・戸籍・印鑑登録等を問わない)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">「標準処理時間」の達成目標の設定</td> <td>本市側が予め設定</td> <td>公募の際の企画提案として事業者が設定 (企画提案内容を事業者選定及び契約に反映させる)</td> </tr> </tbody> </table>	項目	現行契約上の業務仕様	今般の公募における業務仕様	「標準処理時間」の測定対象	【工程】 個々の作業時間ごとに測定 (例: 証明書を作成・出力する作業時間)	【工程】 「受付」開始から「作成」完了までの一連の委託業務工程の流れ全体を測定	【案件】 予め指定した一部の種別に限定 (例: 本人請求にかかる住民票の写し)	【案件】 事前指定を行わず全種別が対象 (住民票・戸籍・印鑑登録等を問わない)	「標準処理時間」の達成目標の設定	本市側が予め設定	公募の際の企画提案として事業者が設定 (企画提案内容を事業者選定及び契約に反映させる)		
項目	現行契約上の業務仕様	今般の公募における業務仕様											
「標準処理時間」の測定対象	【工程】 個々の作業時間ごとに測定 (例: 証明書を作成・出力する作業時間)	【工程】 「受付」開始から「作成」完了までの一連の委託業務工程の流れ全体を測定											
	【案件】 予め指定した一部の種別に限定 (例: 本人請求にかかる住民票の写し)	【案件】 事前指定を行わず全種別が対象 (住民票・戸籍・印鑑登録等を問わない)											
「標準処理時間」の達成目標の設定	本市側が予め設定	公募の際の企画提案として事業者が設定 (企画提案内容を事業者選定及び契約に反映させる)											
○かかる変更は、本市の「住民情報業務等委託」について、 <u>これまでは、個々のモジュール（作業）の完成度を上げていくという点に焦点を当てていたところ、今後は、個々のモジュールをつなげたシステム全体（作業の流れ全体）を俯瞰してタクトタイムの短縮を追及していく段階へと発展させていくという、本市の考え方に基づくものです。</u>													

項目	<p>【1-1】 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">各区共通</span> / ○○区</p> <p>事業目的達成のための基本的な考え方及び事業を円滑かつ安定的に遂行できる実施体制</p> <p style="text-align: right;">4 / 5 ページ</p>
<p><b>【評価項目4-7 標準処理時間】 (続)</b></p> <p>○かかる本市の考え方に照らすと、業務仕様書の「別紙5-1」に記載する業務処理件数や「別紙5-2」に記載する「住民情報窓口サービス提供の環境」に関する情報(例: 時間帯別の業務の繁忙に関する情報、「業務システム端末台数」や「窓口カウンター数」等の物的リソースに関する情報)を活用する等して、<u>従事スタッフの配置を含めた委託業務の運用について、日次レベル・個々の来庁者の案件処理レベルで具体的・定量的にシミュレーションしたうえで、「標準処理時間」をめぐる考え方を企画提案に反映していただくのが望ましいです。</u></p> <p>○具体的には、例えば、①「基本的な考え方」として、個々の案件処理の「滞留」が「ゼロ」であると仮定したうえで、「理論値」としての「最短処理時間」をどのように算出するのか、②「区の特徴をふまえた創意工夫」として、実際に当区で「滞留」が発生する(「ゼロ」に抑止するのは現実的に困難である)と想定されるのか、また、発生するとしても、どのような創意工夫を凝らして「滞留」の発生の態様(発生する時間帯・件数規模等)をコントロールするのか、といった観点について具体的・定量的な検討を行ったうえで、③<u>想定される「滞留時間」を「理論値」としての「最短処理時間」に加算する等の計算を経て、現実的な「最頻値」としての「標準処理時間」の達成目標値を企画提案する、</u>といった内容が考えられます。</p> <p>○また、<u>「滞留」の定量的把握の考え方として、例えば、「住民情報窓口業務の一般的な業務フローである&lt;&lt;受付⇒入力・作成⇒審査⇒交付&gt;&gt;において、一定の単位時間(例:1時間)当たりで、次工程に対して当該工程の処理能力を超える『インプット』があった際に、『オーバーフロー』が発生している状態そのもの」と</u>いったように「生産管理論(学)」の観点から「滞留」を捉えた場合に、日次レベルにおける時間帯ごとに、①「業務システム端末台数」や「窓口カウンター数」等の物的リソースと「配置する従事スタッフ数」等の人的リソースの情報をもとに各業務工程の「処理能力」を定量的に算出するとともに、②「時間帯別の業務の繁忙に関する情報」や「外国語対応を要する案件の発生状況に関する情報」等をもとに業務フロー(の最初の工程である「受付」工程)に対する「インプット」を定量的に算出し、③双方を比較することで、時間帯ごとの「滞留」の発生の有無やその規模といった態様を定量的に把握する、といったことが考えられます。</p>	

項目	<p>【1-1】 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">各区共通</span> / ○○区</p> <p>事業目的達成のための基本的な考え方及び事業を円滑かつ安定的に遂行できる実施体制</p> <p style="text-align: right;">5/5 ページ</p>
<p><b>【評価項目4-8 「標準処理時間」以外のサービス水準の指標】</b></p> <p>○「基本的な考え方」として、サービス水準の達成・維持・向上に向けて、業務開始段階から安定稼働までの各フェーズでどのように取り組むのかを、必ず提案内容に含め、具体的に記載してください。</p> <p>○「区の特性をふまえた創意工夫」として、業務仕様書の「別紙5-2」に記載する「<u>住民情報窓口サービス提供の環境</u>」に関する情報（例：<u>来庁者に占める65歳以上の高齢者に関する情報、外国語対応を要する案件の発生状況に関する情報</u>）を活用する等して、当区の委託業務の設計・準備において重点的に取り組む事項を、具体的に記載してください。</p> <p><b>【評価項目5-9 コンプライアンスの基本的な考え方】</b></p> <p>○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、誤交付や書類の紛失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。</p> <p><b>【評価項目5-10 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】</b></p> <p>○「仕様書第4章5(4)イ」に記載している「<u>賠償発生時の対策</u>」を、必ず提案内容に含め、具体的に記載してください。</p> <p><b>【評価項目6-11 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。】</b></p> <p><b>【評価項目6-12 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。】</b></p> <p>○評価項目6-11については、評価項目2-3に記載した要員配置数に基づき、必要となる給与、交通費等の費用弁償、労働保険料及び社会保険料など、必要となる経費について、<u>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。</u></p> <p>○評価項目6-11と6-12は、項目をまとめてご提案いただいても問題ありません。</p> <p>○業務仕様書中「第3章の2」の「6 評価結果に応じた減額措置」に記載のあるように、<u>委託業務の「処理誤り」が生じた場合には、その再処理に関して、委託業務範囲から除外して本市職員に引き継ぐことになるとともに、その件数に比例して契約金額の減額を行うこととなりますので（業務仕様書中「第3章」に記載している「サービス水準の達成状況に応じた契約金額（補正額）の支払い」の仕組みによる契約金額の減額とは別の仕組みとなります。）</u>、価格積算にあたってご留意ください。</p>	

## 【法人の概要】

項目	内容
事業者名	
本社及び 事業所所在地	
設立	
代表者	
社員数	
経営理念・方針	
事業内容	

## 【財政状況】直近 3 事業年度分

項目	平成〇〇年度	平成〇〇年度	平成〇〇年度
資産			
負債			
資本金			
売上高			
営業利益			
経常利益			
当期純利益			