

東大阪市布施駅前行政サービスセンター窓口関連業務 公募型プロポーザル方式実施要領

令和7年7月

東大阪市 市民生活部 市民生活総務課

1 業務名

東大阪市布施駅前行政サービスセンター窓口関連業務

2 業務委託の目的および概要

(1) 目的

東大阪市布施駅前行政サービスセンターの窓口における各種業務の一部を民間委託することにより、本市職員が行政サービスセンターの業務改善に繋がる企画や立案等に注力し、受託者は受託業務にかかる品質や従事者のスキル向上に努めながら繁忙期における人員調整など企業としての強みを発揮することで、市民サービスの向上を目指すもの。

(2) 概要

① 対象業務

別添「東大阪市布施駅前行政サービスセンター窓口関連業務委託仕様書」を参照

② 業務委託期間

令和 8 年 2 月 1 日（日）から令和 11 年 1 月 31 日（水）まで

③ 業務の履行場所

東大阪市長堂 1-8-37（ヴェル・ノール布施 5 階）
東大阪市 市民生活部 市民生活総務室 布施駅前行政サービスセンター内

④ 業務の履行日および時間

（ア）業務履行日については「東大阪市の休日定める条例（平成 2 年東大阪市条例第 14 号）」第 2 条第 1 項に規定する休日を除く日とする。

（イ）業務時間については、原則、午前 9 時から午後 5 時 30 分までとする。
ただし、条例等の改正により、本市の開庁日時に変更が生じた場合は、別途本市と協議するものとする。

（ウ）受託者の作業日および作業時間は、原則として上記と同様とするが、業務スケジュールや繁忙期、緊急対応等により当該作業日または作業時間での処理が困難である場合は、本市に事前協議するものとする。

(3) 契約金額、契約方法および契約保証金

① 見積上限額

契約金額の各年度の上限額は以下のとおりとする。（消費税および地方消費税含む）

年度	上限金額
令和 7 年度	25,000 千円
令和 8 年度	150,000 千円
令和 9 年度	150,000 千円
令和 10 年度	125,000 千円

② 契約方法

地方自治法施行令(昭和 22 年政令第 16 号)第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定による随意契約を行う。

③ 契約保証金

東大阪市財務規則(昭和 42 年東大阪市規則第 31 号)第 115 条の規定により、契約金額の 100 分の 3 に相当する額以上を契約保証金として納付すること。ただし、同規則第 117 条の規定に該当する場合は、契約保証金の全部または一部を免除する。

3 応募資格

本プロポーザルに応募しようとする者は次の①～⑧の要件を全て満たすこと。

- ① 東大阪市の令和 6・7・8 年度入札参加有資格者名簿に登録があること。
- ② ISO27001 (ISMS) の認証を取得していること。または一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理するプライバシーマークの付与認定を受けていること。
- ③ 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こと。
- ④ 応募書類提出時点において東大阪市入札参加停止要綱による停止期間中でないこと。
- ⑤ 会社更生法(平成 14 年法律第 154 号)または民事再生法(平成 11 年法律第 225 号)の規定による更生手続または再生手続の開始の申立てがなされていないこと。
- ⑥ 破産法(平成 16 年法律第 75 号)の規定による破産手続開始の申立てまたは破産手続開始決定がなされていないこと。
- ⑦ 東大阪市暴力団排除条例(平成 24 年東大阪市条例第 2 号)に規定する暴力団員または暴力団密接関係者に該当しないこと。
- ⑧ 共同企業体による申請でないこと。

4 スケジュール

日程	内容
① 令和 7 年 7 月 3 日(木) ～令和 7 年 7 月 17 日(木)	実施要領、仕様書配布 プロポーザル参加申込期間
② 令和 7 年 7 月 17 日(木) ～令和 7 年 7 月 24 日(木)	質問書受付期間
③ 令和 7 年 7 月 31 日(木)	質問書回答期限
④ 令和 7 年 8 月 1 日(金) ～令和 7 年 8 月 8 日(金)	応募書類受付期間
⑤ 令和 7 年 8 月 22 日(金)	プレゼンテーション・ヒアリング
⑥ 令和 7 年 9 月 2 日(火)	業者決定(予定)
⑦ 令和 7 年 11 月 4 日(火)	契約締結(予定)
⑧ 令和 8 年 2 月 2 日(月)	業務開始

※⑦契約締結(予定)から⑧業務開始までの間に現行の受託者からの業務引継ぎを完了させるほか、業務マニュアルの作成および配置予定従事者への事前研修等を実施すること。

5 参加手続き

(1) 実施要領、仕様書の配布

- ① 配布期間 令和 7 年 7 月 3 日(木) から令和 7 年 7 月 17 日(木) まで
- ② 配布方法 ウェブサイトからダウンロードまたは市役所本庁舎 5 階市民生活総務課(平日の午前 9 時から午後 5 時 30 分まで)

(2) プロポーザル参加申込

- ① 申込期間
令和 7 年 7 月 3 日(木) から令和 7 年 7 月 17 日(木) まで
- ② 申込方法・申込先
提案意思確認書(第 1 号様式)に必要事項を記入し、下記あてに持参または郵送、メール便等により発送すること。提出期限までに提案意思確認書(第 1 号様式)の提出がない者は、本プロポーザルへ参加できない。
持参の場合は、平日の午前 9 時から午後 5 時 30 分までの間で受付。発送の場合は提出期間中に必着とする。発送した際は、必ず電話(平日の午前 9 時から午後 5 時

30 分まで) もしくは電子メールにてその旨の連絡を行うこと。

(宛先)

〒577-8521 東大阪市荒本北一丁目 1 番 1 号 (本庁舎 5 階)

東大阪市 市民生活部 市民生活総務室 市民生活総務課

電話番号 06-4309-3158

メールアドレス shimin@city.higashiosaka.lg.jp

(3) 質問事項の受付および回答

委託業務の内容、応募手続等について質問事項がある場合は、下記により質問書を提出すること。

① 受付期間

令和 7 年 7 月 17 日 (木) から令和 7 年 7 月 24 日 (木) 午後 5 時まで

② 質問事項提出書式

質問書(第 7 号様式)

③ 質問事項提出先・方法

東大阪市市民生活部市民生活総務室市民生活総務課へ電子メールにて提出

メールアドレス shimin@city.higashiosaka.lg.jp

発送した際は、必ず電話(平日の午前 9 時から午後 5 時 30 分まで)で到着確認の連絡を行うこと。

電話番号 06-4309-3158

④ 回答方法および回答期日

参加申込者全員に令和 7 年 7 月 31 日 (木) までに電子メールにて順次回答する。
ただし、質問者の競争上の利益・地位を犯すおそれがあると本市が判断した場合は、質問者のみに回答を行う。

(4) 応募書類

参加申込者は、次に掲げる書類を 7 部 (正本 1 部、副本 6 部) 提出すること。副本については、先入観を排した公平かつ客観的な審査を実施するために、商号又は名称、代表者氏名やロゴの記載は、表紙・内容ともに一切行わず、提案者を容易に推定できる情報を含めないようにすること。

① 誓約書(第 2 号様式)

② 団体(法人)概要(第 3 号様式)

③ 業務委託契約実績書(第 4 号様式)

④ 提案書(第 5 号様式)

⑤ 経費見積書(第 6 号様式)

⑥ 会社法第 435 条で規定する事業報告書および計算書類(貸借対照表および損益計算書等)等の事業内容および財務内容がわかるもの。(応募時点において提出し得る最新の事業年度のもの。)

<提案書(第 5 号様式)の内容>

提案書には、以下の①から⑫の項目について、項目ごとに提案すること。

① 受託に対する考え方

本業務に対する基本的な考え方を記載すること。

② 人員体制および接遇について

本業務を円滑かつ安定的に運営するにあたり、業務従事者の採用、組織・人員配置体制、指揮命令、接遇研修(実施主体・頻度等)、繁忙期の対応等について、ま

た、業務従事者の就業条件、留意点などについて、その方針を具体的に記載すること。

③ スケジュール・研修等について

従事者の採用や研修等、業務開始までのスケジュールをできるだけ具体的に記載のうえ、業務開始前後において実施を検討している研修について、工夫や実施内容、手法など、事例等を用いて記載すること。

また、日々の業務の中での情報伝達など、日常業務に関する研修の考え方についても記載すること。

④ 業務引継ぎの考え方について

前受託者からの業務引継ぎにかかるスケジュール等について記載すること。

また、契約期間満了または契約解除に伴い、他の事業者が受託者となる場合あるいは本市が直接業務を行うこととなった場合の業務引継ぎの考え方について記載すること。

⑤ 窓口関連業務について

本市が委託する業務について、これまでの受託実績において受託者で工夫して履行している点等を記載すること。なお、他の自治体で受託実績のない業務内容については、他の業務等、参考となる業務スキームの提示など、今後の手法について、記載すること。

⑥ 業務マニュアルの作成について

円滑な業務の遂行にあたり、精度の高い業務マニュアルの作成が重要となる。業務マニュアル作成にあたっての考え方やスケジュール、手法、他の受託業務における作成例などについて具体的に記載すること。

⑦ サービス水準について

仕様書を踏まえ、サービス水準（業務の正確さ・迅速性、業務の実効性、市民の満足度・職員満足度）の達成および向上に関して、その考え方を具体的に記載すること。

また、「②人員体制および接遇について」で示された人員を継続的に確保する手法や取り組みについて記載すること。

⑧ 継続的な業務の管理や改善について

サービス水準を向上するためには問題点の抽出とその改善を円滑に進め、業務フロー、マニュアルやFAQ等に反映することができる管理体制が必要となる。

モニタリングおよび自己評価の手法やその結果を円滑に改善に繋げる方法について、これまでの受託実績を例示して、具体的に記載すること。

なお、記載内容には業務マニュアル等の管理方法や市への報告内容、機会及び頻度等についても加え、短期的のみならず、中長期的な進行管理についても記載すること。

⑨ 危機管理体制について

トラブルやミスなどの対応策および予防策についての方針、考え方について記載すること。また、業務従事者の急な欠員に対するバックアップ体制など受託業務運営上の危機管理についての方針、考え方を記載すること。

⑩ 緊急時の対応について

緊急時の初動体制（事態の把握方法、管理責任者の役割、市への報告等）やトラブル発生時のマニュアル、市と受託者の責任の所在や連携手法など、緊急対応についての考え方等を記載すること。

⑪ 個人情報保護等について

受託業務運営上の個人情報保護の留意点および漏洩事故があった場合の対応策について、守秘義務や懲罰に係る内部規定、外部認証等の有無を含めて記載すること。また、個人情報保護に関する組織としての体制・取り組みを記載すること。

⑫ 公金管理について

本業務においては、各種手数料や税金・保険料等の収納等、様々な場面で公金を取り扱う。公金の取扱いについて、日々の管理方法や、紛失・過誤収納等といった事故への対策・取り組みを具体的に記載すること。また、万が一事故が発生した場合の対応策についても記載すること。

<応募書類作成等にあたっての留意事項>

- ① 応募書類は1応募者につき1書類に限定する。
- ② A4版で作成し、ファイルに綴じること。ただし、A3版の資料は折りたたんでファイルできれば可とするが、ページ数はA4版2ページとしてカウントする。
- ③ 使用する文字の大きさは10.5ポイント以上を使用すること。
- ④ 提案書(第5号様式)のページ数はA4版で30ページ以内にまとめることとし、文字数の制限はなしとする。その他の様式は2ページ以内までとする。
なお、目次を挿入し、本編の各ページに番号を記載すること。表紙・目次についてはページ数にカウントしない。
- ⑤ カラー刷り、写真・絵・図・表等の挿入も可。
- ⑥ 書類提出後の記載内容の変更、差し替えは不可。

<経費見積書(第6号様式)について>

- ① 経費見積書については、令和8年2月1日(日)から令和11年1月31日(水)までの総額および各年度ごとの内訳を提示すること。
- ② 経費見積書の額は消費税および地方消費税を含む額を計上すること。

(5) 応募書類提出期間および提出先

① 応募書類提出期間

令和7年8月1日(金)から令和7年8月8日(金)まで

② 応募書類提出方法・提出先

下記あてに持参または郵送、メール便等で発送。

持参の場合は、平日の午前9時から午後5時30分までの間で受付するものとし、発送の場合は提出期間中に必着とする。発送した際は、必ず電話(平日の午前9時から午後5時30分まで)もしくは電子メールにてその旨の連絡を行うこと。

(宛先)

〒577-8521 東大阪市荒本北一丁目1番1号(本庁舎5階)

東大阪市 市民生活部 市民生活総務室 市民生活総務課

電話番号 06-4309-3158

メールアドレス shimin@city.higashiosaka.lg.jp

(6) 応募の辞退

参加申込を行った後に応募を辞退するときは、応募辞退届(第8号様式)を提出すること。なお、応募書類提出期限を経過しても書類の提出がない場合は、応募を辞退したものとし、その際も必ず応募辞退届(第8号様式)を提出すること。

また、応募辞退届を提出した上で参加を辞退した場合、今後、他の入札時等において不利益な扱いをすることはない。

(7) その他応募にあたっての留意事項

① 費用負担

応募に際して必要となる費用は、応募者の負担とする。

② 提出書類の取扱い

理由の如何を問わず返却しない。

東大阪市情報公開条例に基づく公開請求の対象となる。

③ 失格事項

次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- ・ 異なる提案を複数提出したとき
- ・ 応募書類の記載に虚偽または不正があったとき
- ・ 応募書類に記載すべき内容の全部または一部の記載がなかったとき
- ・ 会社更生法等の適用を申請する等、契約履行が困難と認められるに至ったとき
- ・ 見積金額が本要領2-(3)-①の上限を超える場合
- ・ 契約締結日時点において東大阪市入札参加停止要綱による停止期間中であるとき
- ・ 他社の代理をしたとき
- ・ 選考委員に対して本業務に関する働きかけ、接触等を行ったことが明らかになったとき
- ・ その他、応募に際して不正な行為があったときまたはこの要領に定める手続きによらなかったとき

6 プレゼンテーションおよびヒアリング

(1) 開催日時

提案書に基づくプレゼンテーションおよびヒアリングの実施日は、令和7年8月22日(金)を予定。

(1社あたり60分程度。プレゼンテーション30分、ヒアリング30分。)

開始時間等の詳細は、後日電子メールにて応募者に連絡する。

(2) 参加人数

参加者は1社3名以内とする。なお、実際に委託業務を担当する者を必ず参加者に含めること。

(3) その他

プレゼンテーションおよびヒアリング当日の追加資料の提出は認めない。また、使用する機材は各社で用意すること。

7 最優秀提案の選考および契約の締結

書類審査および応募書類に基づくヒアリングを行い、東大阪市布施駅前行政サービスセンター窓口関連業務公募型プロポーザル選考委員会において、応募内容、経費、実績など総合的に評価して最優秀提案業者を選考する。

その上で、応募内容を踏まえた仕様書を作成し、契約締結を予定しているが、契約締結の交渉の結果、合意にいたらなかった時は、次点応募者と契約締結の交渉を行う。

なお、審査にあたっては、「(1)審査基準」に従い採点を行う。

また、応募者が1社のみであっても実施するが、各選考委員の平均点が60点に満たない

場合は選考しない。

評価点が同点となった場合は、次の順序で評価項目の点数を比較し最も高い応募者を選考する。

- ① 提案内容に関する評価点
- ② 前記①が同点の場合、個人情報保護に関する評価点
- ③ 前記②が同点の場合、価格点に関する評価点
- ④ 前記③が同点の場合、基本的事項に関する評価点
- ⑤ 前記④が同点の場合は、選考委員会で協議し決定する。

(1) 審査基準

評価項目	評価基準	ポイント	配点
1. 基本的事項	①企業の信頼性	社内コンプライアンス体制や労働関係等法令の遵守、企業の社会的責任への取り組み等	6 点
	②他の自治体での委託業務実績	他の自治体での委託業務実績	5 点
	③危機管理体制・緊急時の対応について	トラブルの未然防止策やトラブル発生時の管理者等の対応や体制、マニュアル等	6 点
	④スケジュール・研修等について	業務開始までの準備スケジュールおよび開始後の詳細な研修計画	6 点
	⑤業務引継ぎの考え方について	業務引継ぎの考え方や手法等	5 点
2. 提案内容	①窓口関連業務について	他自治体での同種業務の受託実績（工夫点等）	5 点
	②業務マニュアルの作成について	業務マニュアル作成の考え方や手法等	5 点
	③業務の正確・迅速性や業務体制などのサービス水準について	業務の正確・迅速性の達成方法や維持・向上策、人員体制について	14 点
	④継続的な事務の管理や業務改善について	モニタリングや自己評価、マニュアル管理、事業改善提案についての手法等	10 点
	⑤事業者の受託に対する考え方、意欲		6 点
3. 個人情報保護	①個人情報の管理体制	個人情報保護の付与認証、個人情報保護に関する教育手法等	10 点
4. 公金管理	①公金の管理について	公金の管理方法や事故の対策、取組等	7 点
5. 価格点	①見積価格		15 点
合 計			100 点

(2) 採点方法

各評価項目については、「4. 価格点」を除き、A、B、Cの3段階評価で行います。

8 選考結果通知

選考結果については、応募者全てに通知書を発送するとともに、ウェブサイトで公表します。

9 本案件に関する問い合わせ

東大阪市 市民生活部 市民生活総務室 市民生活総務課 担当：薫・澤田・向井
〒577-8521 東大阪市荒本北一丁目1番1号（東大阪市役所本庁舎5階）

電 話 06（4309）3158

F A X 06（4309）3812

電子メール shimin@city.higashiosaka.lg.jp