

大阪狭山市マイナンバーカード交付関連事務等業務に係る
プロポーザル方式の採用に関する実施要領

1. 業務委託の目的と効果

本業務は、マイナンバーカード及び電子証明書の更新需要の増加に向けた窓口体制強化のため、窓口が安定的かつ適正に運営されることを重視しつつ、豊富な知識・技術を持った熟練した者を従事させることにより、市民サービスの質的向上を図ることを目的とする。

2. 業務の概要

(1) 業務名

大阪狭山市マイナンバーカード交付関連事務等業務

(2) 業務内容

業務内容については、別紙「大阪狭山市マイナンバーカード交付関連事務等業務仕様書（以下「仕様書」という。）」のとおりとする。仕様書等については受託候補者と協議調整を行った上で確定することとする。

実施要領と仕様書の内容が相違する場合は、原則として仕様書の定めを優先する。ただし、プロポーザル手続きに関する事項については本実施要領を優先する。

業務内容については、仕様書に記載している手法等による遂行を原則とするが、仕様書に記載している手法等によらず、より良い代替手法等が提案できる場合はこの限りでない。

(3) 業務委託期間等

業務委託期間は、契約締結日から令和12年1月31日までとする。

準備期間は、契約締結日から令和9年1月29日までとする。

業務開始日は、令和9年2月1日とする。

※スケジュールは現段階の想定であり変更となる可能性がある。

※社会的情勢により、期間中に業務が完了しない場合は、別途協議すること。

(4) 提案上限金額（消費税及び地方消費税相当額含む。業務委託期間3年間の総額）

148,683,308円

※提案内容にかかわらず、上記金額を超える提案は無効とする。

3. 応募資格条件

(1) 応募資格条件

本案件に参加しようとする者は、単独企業または業務を共同連帯し受託するため2以上の者を構成員として結成された共同企業体であることとする。また、次に掲げる事項の全てを満たしている者とする。

- ① 本案件と類似性の高い業務（マイナンバーカード交付業務、コールセンターを含む電話対応業務、窓口業務等）において国または地方公共団体での運営管理の実績が3年以上あること。
- ② 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマーク及びISO27001（ISMS）の認証を取得している者、または、これと同等以上の安全管理体制を構築している者であること。
- ③ 案件公表日から提案書提出期限の日までの期間に、本市から入札参加停止等の措置を受けている期間が含まれていないこと。
- ④ 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。
- ⑤ 破産法（平成16年法律第75号）第18条第1項もしくは第19条の規定に基づく破産手続開始の申立て、会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定に基づく更正手続開始の申立てまたは民事再生法（平成11年法律第225号）第21条第1項の規定に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者であること。ただし、手続開始決定後に、本市の競争入札参加の再認定手続を完了している者はこの限りでない。
- ⑥ 大阪狭山市暴力団排除条例（平成25年大阪狭山市条例第4号）第2条に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者に該当する者でないこと。

(2) 失格について

受託候補者として応募してから契約締結までの間に、次のいずれかに該当した場合は、失格または審査の対象から除外する。

- ① (1)に規定する応募事業者の資格を有しなくなったとき。
- ② 提出された書類等に虚偽の内容が記載されているとき。
- ③ 提出期限までに必要な書類が提出されなかったとき。
- ④ 見積額が提案上限額を超えたとき。
- ⑤ 審査の公平性を害する行為があったとき。
- ⑥ 前各号に定めるもののほか、提案にあたり著しく信義に反する行為等、選定委員会委員長が失格であると認めたとき。

4. 選定スケジュールなど

◎受託候補者選定スケジュール（案）は、以下のとおり。

項目	期日等
公募の開始	7月 6日（月）
資料配布（市ホームページ）	7月 6日（月）から 7月24日（金）まで
質問の受付期間	7月 6日（月） 9時から 24日（金） 17時まで
質問への回答	8月 3日（月）
提出書類の受付期間	7月 6日（月） 9時から 8月14日（金） 17時まで
1次審査（参加資格承認）	8月25日（火）
1次審査結果の通知	8月31日（月）
2次審査（プレゼンテーション・ヒアリング選考及び委員採点）	9月15日（火） 午前：プレゼン・ヒアリング 午後：採点
選定結果通知	10月初旬
契約締結	10月中旬
運用に向けた準備期間	契約締結日～ 令和9年1月29日（金）
運用開始	令和9年2月1日（月）

5. 応募の手続き

(1) 資料の配布方法

市ホームページからダウンロードすること。なお、郵送等による配布は行わない。

(2) 提出書類について

本案件の参加希望者は、以下のとおり書類を提出すること。使用言語は原則日本語とする。

	提出書類	様式	留意事項
①	参加申請書	第1号	・押印必要
②	会社概要書	第2号	・決算報告書、貸借対照表及び損益計算書の写し（直近の1事業年度分）を添付すること。
③	業務実績書	第3号	・本案件と類似性の高い業務（マイナンバーカード交付業務、コールセンターを含む電話対応業務、窓口業務等）において国または地方公共団体での運用管理の実績が3年以上であることが確認できるものを記載すること。 ・契約書の写しのデータ、または履行実績を証明する書類データを添付すること（開示できない部分はマスキングすること。）。
④	プライバシーマーク 及びISO27001 (ISMS) 証明書	—	・写し可
⑤	要件項目確認表	第4号	・仕様書の要件項目の実現の可否及び補足等を記入すること。
⑥	提案書 ※業務実績及び実施 体制、契約締結後の スケジュール等を含 む	第5号 任意様式	・様式5を表紙にすること。表紙・目次を除いて40頁以内、分かりやすくコンパクトなものにすること。 ※簡潔かつ明瞭に記述すること。また、専門用語について注釈をつけ、専門知識を有しない者でも理解できるよう工夫すること。 ※仕様書の要求事項を上回る内容を提案する場合は、そのポイントが明確に分かるように記載すること。
⑦	見積書	任意様式	・見積書は業務内容の配分を確認する意味のもので、項目・単価等を明らかにしたものを作成すること。 ・金額は税込みで記載すること。

⑧	令和8・9年度大阪狭山市業務委託・物品購入等入札等参加資格審査申請書一式	※	本市における令和8・9年度の入札参加資格審査を受けておらず、有資格者登録名簿に登載されていない者のみ提出すること。
---	--------------------------------------	---	---

※令和8・9年度大阪狭山市業務委託・物品購入等入札等参加資格審査申請書の様式や必要書類は市ホームページ「令和8・9年度入札等参加資格審査申請書の登録受付について」を確認し、ダウンロードすること。令和8・9年度入札等参加資格審査申請書の受付は既に締め切っているため、本業務の受託者候補者となった場合のみ、登録受付を行う。受託候補者とならない場合は、登録されない。なお、各種証明書は、発行日が令和8年4月1日以降であること。

(3) 提出部数

正本 1部

副本 6部

副本の各電子ファイル（PDF等）を保存した電子媒体（CD-R等） 1部

※正本には、会社印・代表者印を押印すること。

※副本（紙・電子ファイル）では、提案者の名称及びそれを推測できるものは削除すること。印刷物などの場合で、これを消せないときは、マスキングするなどして対応すること。

※原則A4サイズで、フラットファイル（縦型）などに綴じて提出すること。また、項目毎にインデックス等を添付、書類名を付し、全体の目次及びページ番号を記載すること。

※電子媒体の各電子ファイルは提出書類一覧の書類名で保存すること。

（例：①参加申請書）

※提出後、さらに若干数の副本の追加提出を求めることがある。

(4) 提出先及び提出方法

「11. 担当部署」に持参（郵送不可）

(5) 提出期間

令和8年7月6日（月）9時 ～ 令和8年8月14日（金）17時

※受付は平日9時～17時

(6) その他

- ・提出した書類等の差し替え及び再提出はできない。ただし、明らかな誤字脱字など提案書の内容自体に影響がなく、本市が認めたものについてはこの限りではない。

- ・提出した書類等は、理由を問わず返却しない。
- ・応募を辞退する場合は、任意の様式で辞退届を提出すること。

6. 質問及び回答

本案件に関する質問及び回答は、以下のとおりとする。ただし、評価及び審査に係る質問は一切受け付けない。

(1) 質問受付期間

令和8年7月6日（月）9時 ～ 令和8年7月24日（金）17時

※受付は平日9時～17時

(2) 提出方法

質問書に質問内容を分かりやすく記載し、「11. 担当部署」宛に電子メールにより送信すること。なお、質問書提出後に電話により受信確認を行うこと。なお、口頭または電話による質問は受け付けない。

(3) 提出書類

質問書【様式第6号】

(4) 回答方法

質問に対する回答は、指定の日時まで届いたものについて、令和8年8月3日(月)に市ホームページに掲載する。なお、回答には質問者名を記載しない。

7. 受託候補者の選定方法

(1) 選考方法

選定は「大阪狭山市マイナンバーカード交付関連事務等業務受託候補者選定委員会（以下「選定委員会」という。）」において行う。選定委員会は非公開とする。

選定にあたっては、提出書類とプレゼンテーション及びヒアリングにより、総合的に審査し、もっとも適当と認める者を受託候補者として決定する。なお、応募多数の場合は、書類審査の上、上位3者程度にのみプレゼンテーション及びヒアリングを行う。

(2) プレゼンテーション及びヒアリング（2次審査）

- ・日時会場

令和8年9月15日（火） 大阪狭山市役所内

※詳細は対象者に別途通知する

・ 所要時間

1 者あたり40分程度（準備5分、プレゼンテーション20分、ヒアリング15分）

・ 参加人数

3人までとする。

※可能であれば、契約締結後に現場にて指揮監督する者を含めること。

・ その他

プレゼンテーションは提出した書類に基づき行うこと。また、必要な機器は持参すること。なお、スクリーンとプロジェクター及び接続用HDMIケーブルは市で用意する。

(3) 選定基準

「(4) 審査項目」に基づき審査の評価を行い、審査の合計点で、最高点を得たものを受託候補者として選定する。なお、最高得点者が2者以上になった場合は、くじ引きで決定する。

(4) 審査項目

審査項目および配点は以下のとおりとする。以下の配点に基づき各委員は審査を行い、各委員の合計点によって最高得点者を決定する。

項番	大項目	配点	ポイント
1	要件項目	60	●要件項目の実現の可否について
2	業務実績 知識・技術	20	●本業務と同種の業務（マイナンバーカード交付業務及び関連業務）を受託し、豊富な知識や熟練した技術を有しているか。
3	内容・方針 取組姿勢	40	●本業務の目的に合致しており、かつ具体的な取組方針となっているか。 ●分かりやすいプレゼンテーションとなっていたか。質疑応答への対応は的確であったか。
4	サービス水準 業務効率化	60	●業務の正確性を確保し、業務水準の維持方法が明確かつ的確に考慮されているか。 ●市民の利便性向上に資する提案（導線、待ち時間の短縮等）がされているか。 ●業務の確実または効率的な実施に資することや、市民サービス向上等に効果的な提案があるか。 ●苦情及びトラブルに対し、初期対応から解決、再発防止までの手法が明確かつ的確に考慮されているか。様々な

			障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合への緊急時体制が整備されているか。
5	事業計画 実施体制	80	<ul style="list-style-type: none"> ●業務の実施にあたり、準備期間も含め具体的かつ現実的で、業務を確実に履行することができるスケジュールが組まれているか。 ●業務の実施にあたり、必要なノウハウやスキルを有する者が適切に配置され、的確な業務遂行が可能な要員配置体制が提案されているか。 ●従事者の突発的な欠員に関する対応及び混雑時期等の状況を踏まえた人員体制が明確かつ的確に考慮されているか。 ●再委託を前提とした人員確保とせず、受託者にて直接雇用した人員を配置する体制であるか。
6	追加提案	40	<ul style="list-style-type: none"> ●業務の効率化やコスト抑制につながる改善の積極的な提案について。 ●その他の提案について
合計点数		300	

(5) 最低基準について

1次審査を「(4)審査項目 項番1」で行い、最低基準を60%とする。また、2次審査を「(4)審査項目 項番2～6」で行い、最低基準を60%とする。

(6) 提案者が1者の場合について

提案者が1者の場合においても、企画提案書及びプレゼンテーションによる審査を行う。審査において、選定委員会が実施要領及び仕様書等の基準を満たすと判断した場合は、その提案者を受託候補者として決定する。

(7) 審査結果の通知

審査結果については、参加したすべての提案者に通知する。また、受託候補者については市ホームページに掲載する。なお、審査経過等については一切公開しない。審査結果に関する問い合わせ、異議申し立てはできないものとする。

8. 契約の締結

選定した受託候補者と、企画提案書及びプレゼンテーションの内容を基に仕様書等の内容につ

いて協議を行い、契約を締結する。ただし、協議が調わない場合や、契約までに「3. 参加資格条件 (2) 失格について」に該当する事項が判明した場合は、次点の提案者と協議を行うものとする。契約は、大阪狭山市契約規則等によるものとする。

9. 支払い条件

支払については、契約に基づくものとする。

10. その他

- (1) 今回の提案に関する全ての費用は、提案者の負担とする。
- (2) 契約に至らなかった提案については、本市による受託候補者選定過程等の説明以外の目的には使用しない。
- (3) 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、商標権等の日本国の法令に基づいて保護され第三者の権利の対象となっている使用材料、整備方法等を使用した結果生じた責任は、原則として提案者が負うこととする。
- (4) 本市が提供する資料は、募集参加に際しての検討以外の目的で使用することはできない。
- (5) 提案者は、1つの提案しか行うことができない。
- (6) 提出書類に対し、大阪狭山市情報公開条例の規定に基づく請求書が提出された場合には、受託候補者の選定が完了した後において、その全部又は一部を請求者に公開することがある。

11. 担当部署

大阪狭山市市民生活部市民窓口グループ（担当） 嶋田・高林
〒589-8501 大阪府大阪狭山市狭山一丁目2 3 8 4 番地の1
電話072-366-0011（代表） 内線501・516
FAX072-367-1254
E-mail shimin@city.osakasayama.osaka.jp