

東大阪市旅券発給業務委託プロポーザル実施要領

令和 8 年 6 月

東大阪市 市民生活部
市民生活総務室市民生活総務課

1. 業務名

東大阪市旅券発給業務

2. 業務委託の目的及び概要

東大阪市における旅券発給業務を民間事業者へ委託することにより、受託業務の品質や従事者のスキル向上に努めながら、業務量に応じた人員体制など事業者としての強みを発揮することで、業務運営の円滑化と安定した市民サービスの向上を図るもの。

(1) 委託対象業務

旅券発給に係る申請受付、交付、相談、電話案内、その他付随業務

(2) 委託対象業務の内容

別添の「東大阪市旅券発給業務委託仕様書」(以下、「仕様書」という。)及び「別紙1 東大阪市旅券発給業務手順書」(以下、「業務手順書」という。))のとおり

(3) 業務委託契約期間

令和9年4月1日(木)から令和11年11月30日(金)までとする。

但し、契約締結日から契約開始日までは準備期間とする。

(4) 業務の履行場所

東大阪市荒本北一丁目1番1号(市役所本庁舎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 パスポート窓口

(5) 業務の履行日及び時間

①業務の履行日

東大阪市の休日を定める条例第2条第1項に掲げる本市の休日を除く日とする。

②業務の履行時間

原則、午前9時から午後5時30分までとする。

但し、午後5時30分を超えて窓口受付、電話及び電子申請対応が必要な場合はその対応が終わるまでとし、業務繁忙期や緊急対応等により上記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。

(6) 受託候補者選定方法

公募型プロポーザル方式により提案書を求め、選定評価基準をもとに審査し、受託候補者を決定するものとする。

(7) 契約金額

契約金額の上限額は60,000,000円とし、各年度の上限額を以下のとおりとする。(消費税及び地方消費税の額を含む。)

令和9年度	22,500,000円
令和10年度	22,500,000円
令和11年度	15,000,000円

なお、本業務は、「複数年委託契約における賃金等の変動にかかる変更契約協議指針」に記載される変更契約指針の対象となる契約であり、契約締結時に本市の指定様式の「契約金額内訳書」の提出を求めるものとする。

(8) 契約方法及び契約保証金

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定による随意契約とする。

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。但し、同規則第117条の規定に該当する場合は、契約保証金の全部又は一部を免除する。

3. 応募資格

本プロポーザルに応募しようとする者は提案意思確認書(第1号様式)の提出日において次に掲げる要件の全てに該当する者とする。

- (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) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が管理するプライバシーマークの付与事業者であること。又は、ISO27001(ISMS)の認証を取得していること。
- (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) 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) 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、その構成員(暴力団の構成団体の構成員を含む。)または暴力団密接関係者若しくは、暴力団の構成員でなくなった日から5年を経過しないものの統制下にある団体に該当しないこと。
- (6) 会社更生法(平成14年法律第154号)又は民事再生法(平成11年法律第225号)の規定による更生手続又は再生手続の開始の申立てがなされていないこと。
- (7) 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又は破産手続開始決定がなされていないこと。
- (8) 共同企業体による申請でないこと。

4. スケジュール

- | | | |
|-----|--------------|------------------------------|
| (1) | 令和8年7月10日(金) | 実施要領、仕様書配布
プロポーザル参加申込受付開始 |
| (2) | 令和8年7月17日(金) | プロポーザル参加申込受付終了・質問書受付開始 |
| (3) | 令和8年7月27日(月) | 質問書受付終了 |
| (4) | 令和8年8月5日(水) | 質問書に対する回答期限・応募書類受付開始 |
| (5) | 令和8年8月17日(月) | 応募書類受付終了 |
| (6) | 令和8年8月25日(火) | 提案書に基づくプレゼンテーション及びヒアリング |

- (7) 令和8年8月31日(月) 受託候補者決定
- (8) 令和9年1月4日(月) 契約締結(予定)
- (9) 令和9年4月1日(木) 業務委託開始

※(8)から(9)までの間に現在の委託業者からの引継ぎ及び配置予定従事者への事前研修等を行うこと。

5. 参加手続き

(1) 実施要領、仕様書の配布

- ①配布期間 令和8年7月10日(金)から令和8年7月17日(金)まで
- ②配布方法 市ウェブサイトからダウンロード

(2) プロポーザル参加申込

- ①申込期間 令和8年7月10日(金)から令和8年7月17日(金)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、必ず代表者印を押印の上、下記の宛先へ持参または郵送、メール便等により発送すること。持参の場合の受付は平日午前9時から午後5時30分までとし、発送の場合は申込期限である令和8年7月17日(金)必着とする。発送した際は、必ず電話(平日午前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

※ 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、本プロポーザルに参加できない。

(3) 質問事項の受付及び回答

委託業務の内容及び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8年7月17日(金)から令和8年7月27日(月)午後5時30分まで
- 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・提出方法

市民生活総務課へ電子メールにて提出すること。

メール送信後、電話（平日午前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。

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

電話番号 06-4309-3158

④回答方法及び回答期日

参加申込者全員に令和8年8月5日（水）までに電子メールにて回答する。

但し、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）応募書類提出期間及び提出先

①応募書類提出期間

令和8年8月5日（水）から令和8年8月17日（月）まで

※受付は平日午前9時から午後5時30分までとする。

②応募書類提出先

市民生活総務課へ持参または郵便、メール便等により発送すること。

持参の場合の受付は平日午前9時から午後5時30分までとし、発送の場合は申込期限である令和8年8月17日（月）必着とする。発送した際は、必ず電話（平日午前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。

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

電話番号 06-4309-3158

（5）応募書類

参加申込者は、次に掲げる書類を6部（正本1部、副本5部）提出すること。但し、第2号様式は正本1部のみとする。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及び計算書類（貸借対照表及び損益計算書等）等の事業内容及び財務内容がわかるもの（応募時点において提出可能な最新の事業年度のもの）。

<提案書の内容>

提案書には、以下の①から⑧の項目について、項目ごとに提案すること。

①受託に対しての考え方

本業務に対する基本的な考え方を記載すること。

②人員体制及び接遇について

受託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、その実行性の確保、留意点等について、その方針を具体的に記載すること。

③危機管理について

トラブルやミスなどの対応策及び予防策についての方針、考え方及び発生時における責任者等の役割を記載すること。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。

④スケジュール・研修等について

従事者の採用や研修、マニュアルの作成等、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すること。

また、業務開始後、どのように業務従事者に研修を実施するのか、内容を例示しながら方針や頻度等を記載すること。

⑤サービス水準について

仕様書及び業務手順書を踏まえ、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）の向上に関して、その考え方や効果測定手法等を具体的に記載すること。

⑥受託業務に対する調査能力等について

初めての分野や業務を受託した場合、現行業務の調査を行い、問題点の抽出、改善策の策定、業務フロー・マニュアル・FAQ等を作成する能力を求められることと思うが、これまでに初めての分野や業務を受託した際に、どのようにして、調査、マニュアル等の作成をしてスムーズに業務を引き継いだのか具体的に記載すること。

⑦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及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取り組みも記載すること。

⑧申請・交付等の取扱件数の増加と運用変更等への対応について

令和7年3月24日より電子申請が拡充し、令和8年7月1日より旅券発給手数料の改定や令和8年度中にクレジットカードを利用した旅券発給手数料のオンライン納付を導入する予定であることから、本市の申請や交付件数が増加する傾向にある。以上のことから、今後も制度改正や運用変更があった際、貴社としてどのように対応していくのか、また今後ますます利便性が向上し、申請件数や交付件数が増加する可能性があることに対して、

貴社としてどのように対応していくのか、具体的に記載すること。

<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。
- ②A4で作成し、ファイルに綴じること。但し、A3の資料は折りたたんでファイリングできれば可とするが、ページ数はA4の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で15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。
- 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。
- ⑦見積書（第6号様式）については、総額及び各年度の内訳を提示し、消費税及び地方消費税を含む額を計上すること。

(6) 応募の辞退

参加申込を提出し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。応募辞退届（第8号様式）は、必ず代表者印を押印の上、提出すること。また、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。

なお、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しない。

(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又は不正があったとき
- ・応募書類に記載すべき内容の全部又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-(7)に示す上限を超える場合
- ・契約締結日までの間において、東大阪市入札参加停止要綱により入札参加停止となった場合

- ・他社の代理をしたとき
- ・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及びヒアリング

(1) 開催日時

提案書に基づくプレゼンテーション及びヒアリング実施日は、令和8年8月25日（火）を予定している。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。

（1社あたり30分程度。プレゼンテーション20分、ヒアリング10分）

(2) 参加人数

1社3名以内とする。

(3) その他

プレゼンテーション及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. 受託候補者の選考及び契約の締結

書類審査及び応募書類に基づくプレゼンテーション及びヒアリングを行い、東大阪市旅券発給業務公募型プロポーザル選考委員会において、応募内容、価格、実績など総合的に評価して受託候補者を選考する。

その上で、提案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、契約締結交渉の結果、合意にいたらなかった時は次点応募事業者と契約締結交渉を行う。

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65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、次の順序で受託候補者を選考する。

- ①提案内容に関する評価点が最も高い応募事業者
- ②提案内容に関する評価点が同点の場合、個人情報に関する評価点が最も高い応募事業者
- ③提案内容に関する評価点及び個人情報に関する評価点が同点の場合、委託料に関する評価点が最も高い応募事業者
- ④提案内容に関する評価点、個人情報に関する評価点及び委託料に関する評価点が同点の場合、基本的事項に関する評価点が最も高い応募事業者
- ⑤提案内容に関する評価点、個人情報に関する評価点、委託料に関する評価点及び基本的事項に関する評価点が同点の場合は、選考委員会で協議し決定する。

なお、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場合は、失格とする。

(1) 審査基準

評価項目	評価基準	配点
1. 基本的事項	①団体（法人）の信頼性	20点
	②他の地方公共団体での業務実績	
	③従事者の心得	
	④市民とのトラブル時や緊急時の対応	
2. 提案内容	①業務開始までのスケジュールや業務マニュアルの作成	40点
	②従事者への業務研修会の実施	
	③業務の正確性・迅速性及び業務体制	
	④市民満足度・職員満足度	
	⑤応募事業者の意欲	
	⑥申請・交付等の取扱件数の増加と運用変更等への対応について	
3. 個人情報の保護	①個人情報の管理体制	10点
4. 委託料	①見積価格（費用対効果）	30点
合計		100点

(2) 採点方法

各評価項目については、「4. 委託料」を除き、A、B、Cの3段階評価で行う。

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本市ウェブサイトで公表する。

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：村山・奥村・澤田

〒577-8521 東大阪市荒本北一丁目1番1号（市役所本庁舎5階）

電話 06-4309-3158

電子メール shimin@city.higashiosaka.lg.jp