

# 河内長野市窓口等アウトソーシング業務 プロポーザル実施要領

令和 8（2026）年 8 月

河内長野市 総務経営局 総務資源部 総務課

## 1. 基本的事項

河内長野市（以下「本市」という。）では、人口減少や高齢化の進展など社会構造が変化し、厳しい財政状況が続く中、「住民サービスの向上」と「行政コストの削減」を両立させるため、令和2（2020）年2月から総合窓口化とアウトソーシングを導入した。

総合窓口として、証明発行や住民異動など市民窓口課が所管する業務に加え、税証明やごみシールなど窓口頻度が高いものを集約してサービス向上を図る「市民総合窓口」を設置し、証明発行や異動手続きに特化した目的別の窓口を設けている。

## 2. 業務の概要

### （1）業務名

河内長野市窓口等アウトソーシング業務（以下「本業務」という。）

### （2）対象業務

- ア 市民総合窓口関連業務
- イ 介護保険関連業務
- ウ 子ども・子育て関連業務
- エ 保険医療関連業務
- オ マイナンバー関連業務

### （3）業務の内容

「河内長野市窓口等アウトソーシング業務仕様書」（以下、「仕様書」という。）のとおり。

### （4）提案方法

ア～オの対象業務について、すべての業務を一括して提案すること。

### （5）契約期間

契約締結日の翌日から令和12（2030）年3月31日まで

### （6）業務期間

#### ア 事前準備期間

契約締結日の翌日から令和9（2027）年3月31日まで

#### イ 業務履行期間

令和9（2027）年4月1日から令和12（2030）年3月31日まで（36ヶ月）

※ただし、受託者は、業務の移行を円滑に遅滞なく行うため、契約締結後、各業務の開始期間までの間に業務実施準備を行うものとする。

※事前準備期間における費用は、受託者が負担するものとする。

### （7）提案上限金額

1,072,000,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

※金額は契約額や予定額を示すものではなく、提案にあたっては上記金額を超えないことに留意すること。なお、限度額を超えた提案は無効とする。

※本業務は、令和 8 年 12 月補正予算の成立を前提とした事前準備手続きであり、市議会において補正予算案が否決された場合は、契約を締結しないことがありますので、あらかじめご了承ください。

### 3. 参加資格要件

次の各号に掲げる要件の全てに該当する者は参加することができる。

- (1) 本市の入札等に係る令和 8 年度有資格者名簿に登録されている者  
なお、実施要領の公表時点において登録のない者が上記を満たすためには、次のアからウの要件を満たすものとする。
  - ア 営業について免許、許可又は登録を要するものにあつては、当該免許、許可又は登録を受けていること。
  - イ 令和 8（2026）年 4 月 1 日時点で、引き続き 2 年以上その営業を行っていること。
  - ウ 国税、都道府県税及び市町村税を滞納していないこと。
- (2) 地方自治法施行令第 167 条の 4 に該当しない者
- (3) 本市から指名停止措置等を受けていない者
- (4) 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）第 3 条又は第 8 条第 1 号に違反した場合、同法に基づく処分が明らかになった日から 3 箇月を経過している者
- (5) 近畿府県外において談合の容疑により会社の代表者、役員又は使用人が逮捕され、又は逮捕を経ないで公訴を提起されたことが明らかになった場合、その日から 3 箇月を経過している者
- (6) 河内長野市暴力団排除条例（平成 26 年河内長野市条例第 22 号）第 2 条第 1 号に規定する暴力団に該当せず、かつ会社の代表者、役員及び使用人が同条第 2 号に規定する暴力団員及び同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者に該当しない者
- (7) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき更生手続開始の申立てがなされていない者（更生計画を認可された者は参加可）
- (8) 民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき再生手続開始の申立てがなされていない者（再生計画を認可された者は参加可）
- (9) 会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 87 号）第 64 条による改正前の商法（明治 32 年法律第 48 号）第 381 条第 1 項（会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第 107 条の規定によりなお従前の例によることとされる場合を含む。）の規定による会社の整理の開始を命じられていない者
- (10) 平成 28（2016）年 4 月以降に、自治体において、下記業務のいずれか 3 つ以上を

含む窓口業務等の受託運用実績を複数有し、この実施要領の公布日までに当該契約を適正に履行した実績又は現在適正に履行中の実績を有すること。なお、労働者派遣契約は実績に含めない。

- ア 住民基本台帳関係又は戸籍関係の窓口業務等
- イ 国民健康保険や後期高齢者医療関係の窓口業務等
- ウ 介護保険関係の窓口業務等
- エ 子育て関係の窓口業務等
- オ 市税関係の窓口業務等
- カ 特定個人情報を取り扱う業務（マイナンバーカード交付等業務）

(11) 個人情報の保護等に関して、次の認定等を受けていること。

- ア プライバシーマーク付与認定（一般財団法人日本情報経済社会推進協会）
- イ ISO/IEC27001 又は JIS Q27001 適合性評価制度の認証

(12) 複数の事業者で構成されるグループで応募する場合は、上記（１）から（９）及び（11）は構成員のいずれもが要件を満たしていることとし、（10）は構成員全体として要件を満たしていること。なお、構成員の中から代表者を定めること。

#### 4. プロポーザル実施スケジュール

プロポーザル選考スケジュールは下記のとおりとする。

|                      |                                            |
|----------------------|--------------------------------------------|
| （１）実施要領の交付           | 令和８（２０２６）年 ８月１４日（金）                        |
| （２）参加表明書受付期限         | 令和８（２０２６）年 ８月３１日（月）午後４時まで                  |
| （３）質問書の受付期限          | 令和８（２０２６）年 ８月３１日（月）午後４時まで                  |
| （４）質問書に対する回答         | 令和８（２０２６）年 ９月３日（木）<br>質問の提出に合わせ随時回答を公表します。 |
| （５）企画提案書の受付期限        | 令和８（２０２６）年 ９月２４日（木）午後４時まで                  |
| （６）ヒアリング<br>（概要説明含む） | 令和８（２０２６）年 １０月２日（金）（予定）<br>※               |
| （７）候補者選定日            | 令和８（２０２６）年 １０月１３日（火）（予定）                   |
| （８）業務委託に係る協議         | 決定後、速やかに協議                                 |
| （９）業務委託に係る契約         | 令和９（２０２７）年 １月上旬（予定）                        |

#### 5. プロポーザルの内容

##### （１）実施要領の交付に関する事項

###### ①交付方法

実施要領の交付は、河内長野市ホームページ上で行う。

(実施要領及び各種申請書類は、河内長野市ホームページからダウンロード可。)

### <事務局>

河内長野市役所 4階 総務資源部 総務課

住所 (〒586-8501) 大阪府河内長野市原町一丁目 1 番 1 号

電話番号 0721-53-1111

メールアドレス: [dx@city.kawachinagano.lg.jp](mailto:dx@city.kawachinagano.lg.jp)

### <市ホームページ>

URL: <https://www.city.kawachinagano.lg.jp/soshiki/25/>

## ②交付日

令和 8 (2026) 年 8 月 14 日 (金)

## (2) 参加表明書に関する事項

### ①提出方法

- ・事務局に持参又は郵送(書留郵便に限る)するものとする。持参の場合、河内長野市役所の閉庁日を除く、各日午前 9 時から午後 4 時までに提出すること。

### ②提出書類

- ・プロポーザル参加表明書(様式第 1 号)
- ・共同提案者構成調書(様式第 2 号)  
※グループでの参加の場合
- ・会社概要書(様式第 3 号)  
※グループの場合は構成員毎に作成し提出
- ・実績報告書(様式第 4 号)  
※3. 参加資格要件(10)を確認
- ・暴力団員等に該当しないことの誓約書及び同意書(様式第 5 号)  
※グループの場合は構成員毎に作成し提出
- ・直近 3 年間の経営概要がわかる書類(財務諸表等)  
※貸借対照表、損益計算書その他経営内容が明らかとなる資料  
※連結決算を作成している場合は、連結貸借対照表、連結損益計算書を含む。  
※グループの場合は構成員毎に作成し提出
- ・**プライバシーマーク認証及び ISO/IEC27001 又は JIS Q27001 の登録証の写し**  
※グループの場合は構成員毎に作成し提出

【※補足】当該赤字箇所については、質問をいただいているので、HP に公開している回答をご確認ください。

<添付書類>※参加資格要件において、本市の入札等に係る令和 8 年度有資格者名簿に登録の無い者のみ

- ・法人の現在事項全部証明書または履歴事項全部証明書(3 月以内に交付されたもの)  
※グループの場合は構成員毎に作成し提出(写し可)
- ・定款、寄付行為

- ※グループの場合は構成員毎に作成し提出（写し可）
- ・ 国税の納税証明書（その 3 の 3）、及び市町村税の未納がないことの証明書
- ※グループの場合は構成員毎に作成し提出（写し可）
- ・ 印鑑証明書
- ※グループの場合は構成員毎に作成し提出（写し可）

### ③受付期間

令和 8（2026）年 8 月 14 日（金）午前 9 時から  
令和 8（2026）年 8 月 31 日（月）午後 4 時まで  
※郵送の場合、令和 8（2026）年 8 月 31 日（月）必着。

### ④提出部数

原本 1 部、写し 2 部の計 3 部

## （３）質問書の提出に関する事項

### ①提出方法

- ・ 企画提案書の作成・提出にあたり質疑等がある場合は、事務局あて電子メールで送信することとする。なお、電子メール以外での質問は受け付けない。

### ②質問書の様式

- ・ 様式は自由とするが、電子メールの表題は「河内長野市窓口等アウトソーシング業務プロポーザルに関する質問」とすること。（送信データの容量は 3 MB 以内）必ず業者名、及び担当者の氏名、連絡先を記入すること。

### ③受付期間

令和 8（2026）年 8 月 14 日（金）午前 9 時から  
令和 8（2026）年 8 月 31 日（月）午後 4 時まで

## （４）質問書に対する回答に関する事項

### ①回答方法

- ・ 事務局は、提出された質問事項について、河内長野市ホームページ上に随時回答を公表する。
- ・ 質問に対する回答は、実施要領の追加または修正とみなす。

### ②回答期限（予定）

令和 8（2026）年 9 月 3 日（木）

## （５）企画提案書の提出に関する事項

### ①企画提案書の構成

企画提案書は、次に示す項目・内容の順に記載し、それぞれの内容の標題を明確に示すこと。

| No. | 項 目       | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 基本姿勢      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本市の特性や本業務に対する理解及び分析と、それを踏まえた提案者のテーマやコンセプト</li> <li>・業務の適正な執行及び市民サービスの向上の取組</li> <li>・サービス水準の設定及びその考え方 等</li> </ul> <p>※障がいのある市民・来庁者その他配慮を必要とする利用者への対応、合理的配慮の提供及び不当な差別的取扱いの防止に関する考え方を含む。</p>                                                                                           |
| 2   | 業務実施体制    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務開始後の業務体制（具体的な業務別配置人数、責任者の配置人数、安定的な業務実施のためのバックアップ体制、繁忙期の対応等）</li> <li>・従事者の採用及び安定雇用についての取組</li> <li>・障がい者雇用及び障がいのある従事者への合理的配慮に関する取組</li> <li>・労働関連法令の遵守、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントその他ハラスメントの防止、相談体制及び不利益取扱い防止に関する取組</li> <li>・合理的配慮、接遇、ハラスメント防止及びカスタマーハラスメント対応を含む人材育成に関する取組等</li> </ul> |
| 3   | リスクマネジメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護に対する具体的な対策や取組</li> <li>・情報セキュリティに関する事業者の能力及び従事者への指導方法</li> <li>・業務履行上のトラブル、苦情、カスタマーハラスメントに該当し得る事案に対する対応方法</li> <li>・市との連携、エスカレーション、対応記録、再発防止及び従事者保護に関する取組</li> <li>・緊急時（災害時等）の体制</li> <li>・不測の事態発生時（倒産等）における業務の継続性を確保する具体的な取組 等</li> </ul>                                      |
| 4   | 独自提案※     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本市既存システム（予約システム、申請書作成支援システム等）の有効活用を含む、A I やR P AなどのD X推進に伴う業務の効率化の取組に関する独自提案</li> <li>・仕様書に定める内容以外で、業務の効率化や市民サービスの向上につながる独自提案 等</li> </ul>                                                                                                                                            |

※独自提案については、原則として見積書（様式第 7 号）で提出する見積金額の範囲内で実施するものとする。ただし、別に契約を締結するなど、金額を協議の上、実施が可能なものについては、その内容及び実施するために必要となる概算金額を明記すること。この場合、提案内容と概算金額を総合的に勘案し、実現性及びその効果を評価するものとする。

## ②提出方法

- ・参加表明書を提出した者のみが企画提案書を提出することができる。
- ・事務局に持参又は郵送（書留郵便に限る）するものとする。  
持参の場合、河内長野市役所の閉庁日を除く、各日午前 9 時から午後 4 時までに提出すること。
- ・期限までに提出されなかった場合、参加の意思がないものとして辞退とみなす。
- ・辞退をした場合であってもその後辞退したことによる不利益は生じない。

## ③提出書類

- ・プロポーザル企画提案書（様式第 6 号）
- ・見積書（様式第 7 号）

## ④受付期間

令和 8（2026）年 8 月 14 日（金）午前 9 時から 9 月 24 日（木）午後 4 時まで  
※郵送の場合、令和 8（2026）年 9 月 24 日（木）必着。

## ⑤提出部数

- ・上記の書類を順番に A 4 ファイルに綴じたもの 13 部（原本 1 部、写し 12 部）を提出すること。  
※写しは、審査委員に提案事業者が分からない様、事業者名等事業者が特定される情報をマスキングすること。

## ⑥企画提案書作成上の留意事項

- ・用紙サイズは、A 4 版縦とし、横書きとすること。
- ・文字サイズは、11 ポイント以上で作成し、ページ番号を記入すること。
- ・両面印刷で 30 ページ以内（表紙、目次はページ数に含めない）とすること。  
なお、イメージ図などで A 3 版を挿入する際は 2 ページとみなす。
- ・提案内容は、すべて事業者自ら実現できる範囲内のものとし、具体的に記載すること。
- ・写しの提出時には審査委員に提案事業者が分からない様、事業者名等事業者が特定される情報をマスキングすること。

## (6) 候補者の選定に関する事項

### ①審査委員会

- ・優先交渉権者の選定は、河内長野市窓口等アウトソーシング業務プロポーザル審査委員会（以下、「審査委員会」という。）が行う。

### ②選定方法

- ・審査委員会は、企画提案書提出者を対象に企画提案書及びヒアリングに基づき、審査基準（別表１）のとおり採点を行い、最低評価点（120点）以上の者の中から評価点の高い者から順に、最優秀提案者１者、次点提案者１者を選定する。なお、同点の場合は、審査基準の評価項目「提案価格」の得点の高い者を最優秀提案者とする。ただし企画提案書提出者が１者の場合は最優秀提案者１者のみの選定となる。
- ・企画提案書提出者が５者を超える場合、第１次審査（書類審査）を実施する。
  - ア 第１次審査は事務局で書類審査を行い、審査委員会において承認のうえ、第１次審査通過団体を選定する。
  - イ 第１次審査通過団体は、概ね５者を選定する。ただし、同等評価の提出者が５者を超えて存在する場合はこの限りではない。
  - ウ 第１次審査の結果の連絡は、ヒアリング開催日までに参加表明書に記載された所在地に文書で通知する。

### ③ヒアリング

- ・事務局は、電子メールにてヒアリングへの参加の可否を通知する。
- ・審査委員会は、事前に提出した企画提案書に基づき、下記のとおりヒアリングを実施する。

|         | 留意事項                                                                                           |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 開催日及び場所 | 令和８（2026）年 10月2日（金）（予定）<br>なお、場所は、河内長野市役所内会議室を予定                                               |
| 時間      | 60分以内                                                                                          |
| 内容      | 提出した企画提案書の概要説明（30分以内）<br>企画提案書に対する質疑応答（約30分）                                                   |
| 出席者     | 3名以内                                                                                           |
| 出席者の条件  | 優先交渉権者となった場合に、本業務の責任者及び担当者となる予定の者を必ず含むこと。                                                      |
| 使用機器等   | 概要説明にスライド、パワーポイント等使用する場合は、事前に報告するとともに、使用するパソコン、プロジェクター等の機器は各参加者で用意し、当日持参すること。なお、スクリーンは本市で用意する。 |

|    |                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------|
| 備考 | ヒアリング時には審査委員に事業者名等の特定ができない様、名札等を外し、持参するスライドや資料内に事業者名の記載が無いよう十分注意すること。 |
|----|-----------------------------------------------------------------------|

#### ＜辞退する場合＞

- ・ヒアリングの実施までに参加者の都合により辞退する場合には、書面により（任意様式）記名押印の上、事務局へ持参又は郵送することとする。
- ・ただし、辞退した場合であっても、その後辞退したことによる不利益は生じない。

#### ④審査結果の通知

- ・選考結果は採否に関わらず、令和 8（2026）年 10 月 13 日（火）以降に文書で通知する。なお、審査結果は、最優秀提案者（優先交渉権者）の企業名及び採点結果、次点者の採点結果を、令和 8（2026）年 10 月 13 日（火）以降に河内長野市ホームページに掲載する。

## 6. 契約に関する事項

### ①契約の締結

- ・本市は、選定で最優秀提案者となった者と業務内容及び委託金額について協議し、協議が整った場合は、その協議内容に基づき本業務の随意契約を行う。  
ただし、最優秀提案者と協議が整わない等の理由で契約が不調となった場合は、次点者を交渉権者として協議を行う。

### ②契約者

河内長野市

### ③契約保証金

受託者は、契約保証金の納付又は履行保証保険の加入を行うこと。

- ・契約保証金の納付をする場合  
契約金額の 100 分の 5 に相当する額以上を本市に納付すること。
- ・履行保証保険の契約をする場合  
契約金額の 100 分の 5 に相当する額以上を保証金額として、保険会社との間に本市を被保険者とする履行保証保険契約を締結すること。

## 7. 参加者の欠格に関する事項

- ・参加者は、以下のいずれかの事項に該当した場合は、失格又は無効とする。
  - （１）提出期限を過ぎて提出書類が提出された場合
  - （２）提出書類に虚偽の記載があった場合
  - （３）提出書類に不備がある場合（軽微な場合を除く）

- (4) 審査の公平性に影響を与える行為があった場合
- (5) 実施要領に違反すると認められる場合
- (6) その他、指示した事項に違反した場合

## 8. その他

- ・本プロポーザル選考に参加する費用は、全て参加者の負担とする。
- ・企画提案書等の提出後の修正等は認めない。ただし、明らかな誤りに基づく変更又は修正についてはこの限りではない。
- ・本市が本プロポーザル選考に関する報告、公表等のために必要な場合は、参加者の承諾を得ずに企画提案書等の内容が無償で利用できるものとする。
- ・企画提案書等は返却しない。なお、提出された書類は選定以外の用途には使用しない。
- ・企画提案書等は原則として公開しない。ただし、本プロポーザル選考に係る情報公開請求があった場合は、企画提案書等を公開する場合がある。
- ・提出書類の内容に含まれる著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている事業手法、維持管理手法等を用いた結果生じた事象に係る責任は、すべて参加者が負う。
- ・本プロポーザルに対し、2以上の提案はできないものとする。
- ・見積金額は契約金額を保証するものでなく、本業務に係る費用の見込み額とする。
- ・本プロポーザルは、本業務に対する優れた考え方を有する提案者を選定するものであり、企画提案書の提案内容が事業内容にそのまま採用されるものではない。

別表１ 審査基準

| 区分   | 項目        | 評価内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 配点 |
|------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 業務内容 | 基本姿勢      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本市の特性や本業務に対する理解及び分析と、それを踏まえた提案者のテーマやコンセプト</li> <li>・業務の適正な執行及び市民サービスの向上の取組</li> <li>・サービス水準の設定及びその考え方 等</li> </ul> <p>※障がいのある市民・来庁者その他配慮を必要とする利用者への対応、合理的配慮の提供及び不当な差別的取扱いの防止に関する考え方を含む。</p>                                                                                            | ３０ |
|      | 業務実施体制    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務開始後の業務体制（具体的な業務別配置人数、責任者の配置人数、安定的な業務実施のためのバックアップ体制、繁忙期の対応等）</li> <li>・従事者の採用及び安定雇用についての取組</li> <li>・障がい者雇用及び障がいのある従事者への合理的配慮に関する取組</li> <li>・労働関連法令の遵守、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントその他ハラスメントの防止、相談体制及び不利益取扱い防止に関する取組</li> <li>・合理的配慮、接遇、ハラスメント防止及びカスタマーハラスメント対応を含む人材育成に関する取組 等</li> </ul> | ３０ |
|      | リスクマネジメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護に対する具体的な対策や取組</li> <li>・情報セキュリティに関する事業者の能力及び従事者への指導方法</li> <li>・業務履行上のトラブル、苦情、カスタマーハラスメントに該当し得る事案に対する対応方法</li> <li>・市との連携、エスカレーション、対応記録、再発防止及び従事者保護に関する取組</li> <li>・緊急時（災害時等）の体制</li> <li>・不測の事態発生時（倒産等）における業務の継続性を確保する具体的な取組 等</li> </ul>                                       | ３０ |
|      | 独自提案      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本市既存システム（予約システム、申請書作成支援システム等）の有効活用を含む、ＡＩやＲＰＡなどのＤＸ推進に伴う業務の効率化の取組に関する独自提案</li> <li>・仕様書に定める内容以外で、業務の効率化や市民サービスの向上につながる独自提案 等</li> </ul>                                                                                                                                                  | ３０ |
| 実績   | 業務受託      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の自治体での受託運用実績</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               | ３０ |

|    |      |                                                                                                                                  |     |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|    | 運用実績 |                                                                                                                                  |     |
| 価格 | 提案価格 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務内容に見合った適正な提案価格</li> </ul> ※見積金額の最も安価な者を満点、次に安価な者を40点、以下順位が1つ下がるごとに5点減点する。ただし、0点を下限とする。 | 50  |
| 合計 |      |                                                                                                                                  | 200 |