

## 堺市市民活動コーナーにおける市民活動支援業務仕様書

### 1. 業務名

堺市市民活動コーナーにおける市民活動支援業務

### 2. 業務目的

市内における特定非営利活動法人（以下「NPO 法人」とする。）の設立・運営等の各種手続に関する総合相談窓口として、書類確認や法人活動へのアドバイス、専門的見地からの助言等を通じて、法人が適切に運営できるよう支援することを目的とする。また、市民活動団体（NPO 法人、地縁組織、ボランティア団体、一般社団法人、一般財団法人等。以下「市民活動団体」とする。）の活動を支援するために、多様な取組を実施し、本市における市民活動の活性化を図ることを目的とする。

### 3. 履行場所

- (1) 名 称 堺市市民活動コーナー（別添「図面」参照）
- (2) 所在地 〒590-0078 堺市堺区南瓦町 2 番 1 号（堺市総合福祉会館 2 階）
- (3) 面 積 約 47 m<sup>2</sup>

### 4. 履行期間

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日まで

なお、令和 8 年 3 月 31 日までは準備期間のため支払は発生せず、市民活動支援業務の実施は、令和 8 年 4 月 1 日からとする。

### 5. 業務日

#### (1) 業務時間

- ・月曜日・水曜日～土曜日 午前 10 時 00 分～午後 5 時 00 分

#### (2) 業務を要しない日

- ・火曜日、日曜日
- ・国民の祝日に関する法律に規定する休日（日曜日がその日に当たるときは、その翌日）
- ・年末年始（12 月 29 日～翌年 1 月 3 日）
- ・本市が指定する日（自然災害等を想定、参考実績 令和 6 年度 0 日）

### 6. 業務の内容

#### (1) 市民活動に関する相談支援

##### ① 一般相談

(ア) NPO 法人の設立（認証・認定等）、市民活動団体の運営等に関する各種相談を実施すること。

(イ) 窓口（予約制）、電話、メール、Zoom 等のオンラインを活用した相談に対応できるよ

う実施体制を確保すること。(参考実績 令和6年度 窓口72件・電話41件・メール5件・オンライン等9件、その他問合せ183件)

- (ウ) 特定非営利活動促進法及び関連法令・条例に基づく申請手続きに際し、必要な情報の提供や各種書類の作成支援を行い、所轄庁等への届出が円滑に進むよう、事前のサポートを実施すること。また、希望するNPO法人に対しては、内閣府が構築した「ウェブ報告システム」の登録・申請等に関する支援(パソコン上での操作方法等)を行うこと。
- (エ) 法務局や税務署等の関係機関からの情報、助成金を含む市民活動団体に関する情報を適宜収集し、相談者に対し正確かつ適切な情報提供を行うこと。
- (オ) 相談内容、助言及び回答内容を、1件ごとに「相談票(様式1)」に記録し、厳重に保管すること。また、その写しを相談日の翌日から起算して5日以内(業務を要しない日を除く)に、本市へデータ形式で提出すること。

## ② 専門家相談

- (ア) NPO法人の設立・運営に関する一般相談のうち、専門的な相談が必要と判断される案件については、弁護士、税理士等の専門家による相談を実施すること。また、相談の際は、相談者の希望に応じて、窓口のほか、訪問、電話、メール、Zoom等のオンラインを活用して行うこと。
- (イ) 相談の実施回数については、全体及び1法人あたりの上限は設けず、必要に応じて対応すること。(参考実績 令和6年度 3件 ※3法人に対して実施)
- (ウ) 相談内容、助言及び回答内容を、1件ごとに「相談票(様式2)」に記録し、厳重に保管すること。また、その写しを相談日の翌日から起算して5日以内(業務を要しない日を除く)に、本市へデータ形式で提出すること。

## (2) 講座・イベントの企画・開催

### ① 活動支援に関する講座

- (ア) 市民活動団体のニーズに即したテーマの講座を企画し、年5回以上開催すること。  
(テーマ例：資金調達、情報発信力強化、認定NPO法人制度、事業承継等)  
なお、テーマについては事前に市の下承を得て決定すること。
- (イ) 会場は原則として堺市内とするが、内容等に応じて市外での実施も可とする。定員は30名程度を目安とすること。受講希望者の募集・受付、講師及び会場の手配については、受注者が責任を持って行うこと。
- (ウ) 受講者同士がコミュニケーションを取れるように、自己紹介や講座の感想を話し合う交流の時間を設けること。
- (エ) 講座終了後は受講者アンケートを実施し、業務改善等に生かすこと。

### ② 出張講座

- (ア) NPO法人の設立方法等について学びたいと希望する団体があった場合には、必要に応じて出張講座(1回あたり約60分)を企画・実施すること。(参考実績 令和6年度 1件)
- (イ) 講座終了後は受講者アンケートを実施し、業務改善等に生かすこと。

### ③ 市民活動団体の活性化・協働促進に関するイベント

- (ア) 市民活動団体の活性化を図り、企業や大学等との連携・協働を促進することを目的として、イベント（コンテストやシンポジウム等）を企画・実施すること。実施回数は履行期間中 1 回以上とし、内容は本市と調整の上、決定すること。なお、当該イベントは、①の講座と同時開催することも可能とする。
- (イ) 参加者同士がコミュニケーションを取れるように、自己紹介や講座の感想を話し合う交流の時間を設けること。
- (ウ) イベント終了後はアンケートを実施し、業務改善等に生かすこと。

### ④ 講座等報告書

- (ア) ①～③の講座等が終了後は、実施の都度「講座等報告書（様式 3）」を作成し、実施日の翌日から起算して 5 日以内（業務を要しない日を除く）に、本市へデータ形式で提出すること。

## （3）市民活動に関連する各種情報の収集・発信

### ① 情報の収集

- (ア) 市内の市民活動団体について、概要・活動内容・ニーズを把握し、団体が活用可能な助成金情報や各種講座の案内、NPO 法人をはじめとする市民活動団体に関する法令改正、協働事例、先進的な取組などの情報を収集・蓄積すること。

### ② 情報の発信【情報紙やメールマガジンの発行、SNS 等】

- (ア) 収集した情報を活用し、市民活動への関心を高め、市民活動団体の活性化を目的として、各種情報の発信（下記の（イ）、（ウ））を行うこと。

- (イ) 市民活動支援情報紙（堺市市民活動コーナーNEWS、以下「NEWS」とする）の発行市民活動や NPO 法人に関する情報、協働事例等の活動紹介、堺市市民活動コーナーで実施する相談・講座等の周知を目的とした情報紙を、A4 サイズ、カラー印刷、4 ページ以上で企画・作成し、年 4 回、発行月の 5 日までに発行すること。

発行月については、各年度の開始前に本市と事前に調整を行うこと。

発行部数は各回 800 部程度とし、後述する「NPO 情報メール便」として送付すること。また、本庁・区役所等、市が指定する配架先にも送付すること。

- (ウ) メールマガジンの発行又は SNS での情報発信

助成金等の資金調達情報、市民活動や NPO 法人に関する情報、協働事例の紹介、堺市市民活動コーナーで実施する相談・講座等の周知を目的として、契約締結日から 6 か月程度の間、メールマガジンを適宜（月 1 回程度）、登録者へ送信すること。また、メールマガジンの送信期間中に、堺市市民活動コーナーの SNS アカウント（LINE や Instagram 等）を開設した上で利用登録者を増やす施策を実施し、SNS を活用した情報発信へ移行すること。メールマガジンから移行後の SNS を活用した情報発信は、利用登録者数 300 人以上を目標とし、実施回数は月 3 回以上とする。なお、SNS 移行後もメールマガジンの送信を妨げるものではない。

- (エ) 情報の発信及びその内容については、事前に市の了承を得た上で実施すること。

### ③ NPO 情報メール便の送付

(ア) 上記②(イ)の「NEWS」及び本市が許可したチラシ等について、市内 NPO 法人及び登録団体へ「NPO 情報メール便」として郵送すること。「NEWS」発行月の 10 日まで、送付件数は 350 件程度) なお、送料は受注者の負担とする。

(イ) NPO 情報メール便をはじめ、本業務で使用する封筒(角形 2 号)については、受注者が準備すること。

#### ④ 市民活動イベント等情報ラックの管理

(ア) 市民活動団体や行政等から、本市の市民活動に資する内容のチラシ等の配架依頼があった場合は、内容が配架基準(別添「市民活動イベント等情報ラックにおける配架資料の取扱基準」)に適合しているかを確認の上で受付し、速やかに指定された箇所へ配架すること。

(イ) 受付後は、3 日以内(業務を要しない日を除く)に、チラシ等を 1 部本市へ送付すること。(データ送付可) なお、配架基準への適合判断に迷う場合は、速やかに本市担当者へ連絡し、確認を得ること。

(ウ) 配架基準に沿って受付したチラシ等は、堺市市民活動コーナー及び市役所本館 1 階等、本市が指定する場所に配架すること。また、これらの配架コーナーに設置されたチラシ等が配架基準に適合しているか、配架期間が終了していないか等、適宜確認・管理すること。

#### ⑤ 市民活動・寄附金に関するパネル展の実施

(ア) 市民活動への理解促進と寄附文化の醸成を目的としたパネル展を企画・実施すること(実施月は「寄附月間」の毎年 12 月を想定)。展示内容は市民活動団体の活動紹介、寄附の活用状況、協働による成果等、来場者が市民活動への関心を高めることができる構成とすること。

(イ) 展示場所は市役所等の公共施設を想定し、展示パネルの企画・制作について本市と事前に調整の上で決定すること。また、展示の設営及び撤去、広報等については受注者が責任を持って実施すること。

#### (4) NPO 法人等個別サポートの実施

(ア) 市内 NPO 法人等を対象に、各団体が抱える課題の解決や運営基盤の強化を図るために、中小企業診断士や税理士等、専門家によるコンサルティング(個別サポート)を実施すること。

(イ) 年間で 3 団体以上を対象とすることを目標に募集を行い、募集にあたっては、市と協議の上で合理的な選定基準を設定し、市の了承を得て対象団体を決定すること。

(ウ) 対象団体決定後は、速やかに年間サポート計画を作成し、市へ提出すること。

(エ) 個別サポートは、1 団体につき年間 5 回程度(約 6 か月間)実施し、対面による課題のヒアリングを行った上で、相談・助言による支援及び成果報告等を行うこと。

(オ) 団体毎に記録を作成し、全体のサポート終了後には報告書(様式 4)を作成の上、本市へ提出すること。

#### (5) 多様な主体間の連携促進

##### ① コーディネート支援の実施

(ア) 市民活動団体、企業、大学等の教育機関、行政等、多様な主体との連携を促進するため、コーディネート支援を行うこと。コーディネート支援とは、市民活動団体等が抱える課題や必要な支援を把握し、これに対し支援可能な人や組織を発掘し、双方の目的や条件を調整した上で両者をマッチングすることをいう。

相談窓口や講座等の本委託業務を実施する際に、コーディネート支援の対象を選定し、支援を希望する側と支援する側の両者を仲介すること。

(イ) 双方のニーズや強みを把握し、適切な市民活動団体とのマッチングを行うことが可能な業務遂行能力を有する担当者を1名以上選任し、同業務の対応すること。

(ウ) 協働の成果や事例について、情報紙や SNS 等を通じて積極的に発信し、地域全体での市民活動の理解と参加意欲の向上を図ること。

## ② 市内中間支援組織との連携・情報共有

(ア) 地域における市民活動の支援力を高め、協働の促進及び支援の充実を図るため、「大阪公立大学ボランティア・市民活動センター (V-station)」「堺市市民活動サポートセンター」「堺市社会福祉協議会」等、市内の中間支援組織と連携し、情報を共有する体制を構築すること。

(イ) これらの団体が実施する事業や市民活動団体に対する支援等への協力を求められた場合には、本市の了承を得た上で、積極的に連携・協力すること。なお、これらの連携・協力に要する費用は、受注者の負担とする。

## ③ 職員向け研修の実施

(ア) 本市職員を対象に、「協働」に関する研修を企画・実施すること。

研修では、職員が協働の意義や実践方法について理解を深めることを目的とし、行政施策において市民活動団体、企業、大学等の教育機関をはじめとする多様な主体との連携が促進されるような内容とすること。

(イ) 研修は、履行期間中1回以上実施すること。実施時期については、本市と協議の上、決定すること。

(ウ) 実施方法は、対面・オンライン・ハイブリッド形式・動画形式等、研修の効果が最大限発揮される方法を選定し、本市の了承を得た上で実施すること。また、研修の具体的な内容については、本市と十分に調整の上、決定すること。なお、対面で実施する場合、100人程度を対象とし、会場は本市庁舎を利用することも可とする。

(エ) 実施後のアンケートは本市で行う。

(オ) 研修の企画・運営・実施に必要な全ての費用は、受注者の負担とすること。

(カ) 研修で使用した資料等のデータ一式は、研修終了後に本市へ提供すること。

## (6) 市民活動コーナーの利用促進

### ① 利用案内リーフレットの作成・配架

(ア) 市民活動コーナーの利用案内リーフレットを、以下の仕様に基き作成すること。

サイズ・形式：A4 サイズ、両面カラー印刷、三つ折り

作成部数：2,000部以上

参考資料：別添「利用案内リーフレット」を参考とすること。

作成にあたっては、内容・デザイン等について本市と協議の上、決定すること。

(イ) 本庁舎、区役所等、本市が指定する施設へ適宜配架すること。

(ウ) 作成後は本市ヘデータ形式も提出すること。

② パンフレット（NP0 法人制度の仕組みについて）の作成・配架

(ア) NP0 法人制度の仕組みについてのパンフレットを、以下の仕様に基づき作成すること。

サイズ・形式：A3 サイズ、両面カラー印刷、二つ折り、全4ページ

作成部数：2,000部以上

参考資料：別添「特定非営利活動法人制度の仕組み」を参考とすること。

作成にあたっては、内容・デザイン等について本市と協議の上、決定すること。

(イ) 本庁舎、区役所等、本市が指定する施設へ適宜配架すること。

(ウ) 作成後は本市ヘデータ形式も提出すること。

③ 利用者アンケートの実施

(ア) 市民活動コーナーの認知度向上と利用促進を図るため、毎年度1回、期間を定めて利用者を対象としたアンケート調査を実施すること。結果は集計・分析の上、本市へ報告し、サービスの質の向上に活用すること。

④ 利用状況の分析と業務改善

(ア) 日常的に利用状況や利用者の傾向を把握・分析し、本市と協議の上、必要に応じて業務改善を行うこと。

7. 実施体制・業務運営体制

(1) 実施体制

① 人員体制

(ア) 市民活動コーナーの全業務時間において、1名以上の従事者を常駐させること。

なお、従事者は、市民活動に関する知識を有し、業務に適切に対応できる者とする。

(イ) 1日の業務時間のうち1時間は2名以上の体制とすること。職員がコーナー外へ出向く講座の開催時等であっても、コーナーの全業務時間にわたって、コーナーが閉鎖することのないように従事者を配置すること。

(ウ) 受注者は、月別の従事者の配置体制一覧を作成し、前月末までに本市へ提出すること。従事者が休暇を取得する場合には、代替従事者を確保し、業務に支障が生じないよう責任を持って運営すること。

② 服務規律

(ア) 受注者は、従事者の名札を作成し、業務中は着用させること。

(イ) 受注者は、従事者の服装、態度、言葉遣い、人権意識、個人情報保護等に関する教育訓練を徹底し、服務規律の維持に責任を持つこと。

(2) 業務運営体制

① 業務管理体制

(ア) 受注者は、業務責任者を選任し、本市へ報告すること。業務責任者に異動がある場合は事前に本市へ連絡・報告すること。

- (イ) 受注者は、業務マニュアルの作成等を通じて、業務遂行に必要な知識・技術の習得・蓄積に努め、全業務時間にわたり均質なサービス提供が可能となるよう、従事者への教育訓練を徹底すること。
- (ウ) 業務遂行に支障が生じる事態や事故が発生した場合には、直ちに本市へ連絡し、本市の指示に従って必要な措置を講じること。

## ② 業務計画・報告

- (ア) 業務責任者は、市民活動コーナーの状況について、本市が定めた報告書（様式 5）により日報を作成し、1 か月分を集約した月報を翌月 10 日までに本市へ提出すること。
- (イ) 受注者は、各年度開始前に年間業務計画を提出すること。また、各年度末には、当該業務の効果等について本市と協議の上、次年度の業務計画を作成すること。
- (ウ) 本市より、本業務に関連するデータの提供や分析を求められた場合には、速やかに対応すること。

## ③ 連絡調整会議

- (ア) 受注者は、毎月 1 回、業務の進捗状況等を報告し、必要な情報や協議事項について確認すること。開催場所は原則、堺市市民活動コーナーとする。
- (イ) 会議の議事録を作成し、開催日の翌日から起算して 7 日以内（業務を要しない日を除く）に、本市へデータ形式で提出すること。

## ④ 情報管理・個人情報保護

- (ア) 受注者及び従事者は、業務上のデータや資料を市民活動コーナー外へ持ち出してはならない。また、業務上知り得た秘密及び個人情報を他に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。なお、この契約が終了し又は解除された後においても同様とする。
- (イ) 個人情報を電子媒体で取り扱う場合は、必ずパスワードを設定し、情報漏洩防止に努めること。
- (ウ) 個人情報を紙媒体で取り扱う場合は、市民活動コーナー外への持ち出しを禁止し、鍵付きの金庫等で厳重に保管すること。
- (エ) 受注者は、個人情報及びプライバシー保護に関する意識向上を図るため、年 1 回以上、従事者向けの研修を実施し、研修の実施状況について本市へ報告すること。

## 8. 経費負担・備品等

- (1) 市民活動コーナーに関する以下の経費については、本市が負担するものとする。
  - ・建物借上料
  - ・共益費（光熱水費を含む）
  - ・電話・FAX・インターネット回線使用料また、別添「市民活動コーナー備品一覧」に示す備品については、無償で受注者に貸与するものとする。
- (2) 上記以外の事業実施に必要な経費は、全て受注者の負担とすること。

## 9. 施設・設備の管理及び使用に関する事項

(1) 管理義務及び損害賠償

(ア) 受注者は、履行期間中に使用する建物、付属設備、器具備品等について、善良な管理者の注意義務をもって適切に管理すること。

(イ) 受注者が、建物、付属設備、器具備品等を破損又は滅失した場合には、当該損害を賠償する責任を負うこと。

(2) 使用範囲の制限

(ア) 市民活動コーナー及びその付属設備・器具備品等の使用は、本業務の遂行に必要な範囲に限るものとする。

(イ) 業務の履行に際し、受注者が市の施設等を利用する場合は、その業務以外の目的による不適切な利用を行わないこと。

10. 非常災害時等の対応

(1) 災害発生時の開館対応

(ア) 午前7時時点で堺市に「大雨特別警報」「暴風特別警報」「暴風警報」が発令されている場合は、来館者の安全を考慮し、市民活動コーナーを閉館すること。ただし、午前10時までに警報が解除された場合は、午後1時より開館すること。

(イ) 開館時間中に上記警報が発令された場合は、その時点で閉館すること。

(ウ) 上記(ア)(イ)の状況においても、電話での問合せ等には通常どおり対応すること。

ただし、従事者の安全確保が困難な場合(災害の危険性が高い、公共交通機関の停止等が予想される場合)は、本市と協議の上で対応を決定すること。なお、土曜日に上記の状況が発生した場合は、業務責任者の判断により対応し、その内容を本市へ報告すること。

(2) その他の非常災害時の対応

(ア) 台風以外の非常災害が発生した場合、又は発生のおそれがある場合、あるいは公共交通機関の停止等が生じた場合には、本市と受注者が協議の上で対応を決定すること。

(イ) 受注者は、非常災害等に備え、常に連絡体制の確保に努めること。

(ウ) 市民活動コーナー及びその周辺において火災等の非常事態が発生した場合には、初期消火及び利用者の避難誘導等に努めること。

11. 暴力団等の排除について

(1) 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

①受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方(以下「再委託先等」という。)としてはならない。

②これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

(2) 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。



### (3) 誓約書の提出について

- ①受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。
- ②受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。
- ③受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。

### (4) 不当介入に対する措置

- ①受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利用することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告し、警察に届け出なければならない。
- ②受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。
- ③本市は、受注者が本市に対し、①及び②に定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。
- ④本市は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことにより、この契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者が①に定める報告及び届け出又は②に定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。

## 1 2. 業務の引継ぎ

### (1) 業務開始前の引継ぎ対応

- (ア) 受注者は、業務履行開始日までに、現事業者との間で当該業務に関する引継ぎを適切に実施し、従事者に対する必要な研修等の準備を行うこと。
- (イ) 引継ぎに必要な人員の確保及び関連する各種費用の負担は、全て受注者が行うこと。

### (2) 契約終了時の引継ぎ対応

- (ア) 受注者は、契約終了後に次期受注者（令和11年4月1日以降）へ、市民活動団体情報、備品類等の業務に関する情報を誠実に引き継ぐこと。
- (イ) 次期受注者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう配慮し、利用者が継続してサービスを受用できるよう努めること。

## 1 3. その他

### (1) 感染症対策

業務の遂行にあたっては、感染症の状況に応じて、必要かつ適切な感染症対策を講じた上で実施すること。

(2) 法令遵守・人権配慮

(ア) 受注者は、労働基準法その他関係法令を遵守すること。

(イ) 受注者は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」を遵守し、堺市職員対応要領に準じた対応を行うこと。

(3) 業務実施における協議

各業務の実施にあたっては、企画段階から本市と十分に協議の上、内容を確定し実施すること。

(4) 本市施策への協力

受注者は、業務の遂行にあたり、本市の施策への協力を積極的に行うこと。

(5) 協議による対応

本仕様書に定めのない事項については、本市と受注者が協議の上、適切に定めること。