

大阪市における「外国人起業促進支援窓口」運営サポート業務  
質問・回答

番号	該当する仕様書 箇所	質問事項	回答
1	仕様書項目 6 業務内容(1)	問い合わせ対応は、日本語・英語を基本としたメールでの案内を行うとともに、必要に応じて面談での対応を行うこととありますが、この「面談での対応」はオンラインでの実施を想定されていますか。	基本的にオンラインでの実施を想定しております。
2	仕様書項目 6 業務内容(1)	対応品質の維持・向上を図るため、発注者との定期的な情報共有の機会として「定例報告会議を実施」とありますが、この定例会議もオンラインでの実施を想定されていますか。	基本的にオンラインでの実施を想定しております。
3	仕様書項目 6 業務内容(2)	大阪産業局のスタッフコンサルタント（中小企業診断士等）と連携し、計画書のブラッシュアップを支援するとのことですが、申請者との面談はオンライン、または対面での実施を想定していると理解しております。 この際、中小企業診断士の方は英語での対応が可能ですか。もしくは通訳の手配が必要となる想定ですか。	大阪産業局のスタッフコンサルタントによる支援は、基本的に日本語での対応となります。そのため、英語話者の申請者が面談を希望する場合は、通訳の手配が必要となります。
4	仕様書項目 3 履行場所	本業務の履行場所について、「発注者の指定場所」とありますが、窓口対応は大阪イノベーションハブ（OIH）内に常設ブースを設置する想定ですか。 それとも特定の曜日のみ対応など柔軟性がありますか。	常設ブースの設置は想定しておりません。メールでの対応を基本とし、申請者より面談の要望があった場合はオンラインにてご対応いただきます。原則的に平日 10:00～18:00（祝日、年末年始除く）の対応を想定しています。

5	仕様書項目 6 業務内容(1)-(5)	現時点で予定されている窓口対応の稼働時間帯・曜日（例：平日 10:00～17:00）はありますか。	原則的に平日 10:00～18:00（祝日、年末年始除く）の対応を想定しています。
6	仕様書項目 6 業務内容(1)	相談対応において、電話/LINE/メール等のチャネルの使用は許容されていますか。また、使用ツールの指定はありますか。	相談対応の指定ツールは「メール」です。
7	仕様書項目 6 業務内容(1)	面談相談は「事前予約制」と理解していますが、予約受付とスケジュール調整は受託者が独自に管理してよいですか。	スケジュール調整については、基本的に受託者とビザ申請者間での調整となります。 ただし、発注者である大阪産業局事務局が同席の必要があると判断した場合には、事前にご連絡の上、日程調整をお願いする場合がございます。
8	仕様書項目 6 業務内容 (1)-(5)	現行業務の年間実績（例：年間相談件数、計画書作成支援件数、面談調整件数など）について、令和5年・6年・7年の実数値を提供いただけますか。	実績値に関しましては公表しておりません。ただし2024年度は210件の新規のお問い合わせ（電話、メール等）がございました。また、2025年度7月現時点での新規のお問い合わせ件数は76件です。
9	仕様書項目 6 業務内容 (1)-(5)	問い合わせ対応・書類作成支援等における英語以外の言語（中国語等）への対応実績やニーズはありますか。	日本語および英語の対応を基本とします。英語以外の言語対応実績はありません。
10	仕様書項目 6 業務内容 (2)	「起業準備活動計画書」の英語→日本語翻訳は、受託者が対応する前提となっていますが、翻訳の正確性に関する基準（例：ビジネスレベル、専門用語辞典使用など）があればご提示ください。	ビジネス文書としての読みやすさと、行政手続きに支障のない正確性を担保いただければ問題ございません。

11	仕様書項目 6 業務内容 (3) (4)	書類提出方法は、対面・郵送・オンライン（メールや Web）のいずれの方法が主となりますか。	主はメールでの提出となります。
12	仕様書項目 6 業務内容 (3) (4)	「形式確認」「補正指導」は受託者が実施しますが、使用すべきフォーマット・チェックリストは提供されますか。それとも、独自に設計する必要がありますか。	提供するフォーマットやチェックリストはありませんが、必要に応じて事務局と適宜相談のうえ、受託者にて運用方法などを設計していただく必要がございます。
13	仕様書項目 7 留意事項 (4) (5)	書類保管義務（5 年間）について、電子保存と紙保存の両方が必要ですか。また、電子保存の場合のファイル形式や保管媒体（クラウド・社内サーバ等）に制限はありますか。	書類の保管は電子保存のみで問題ありません。 ファイル形式については、PDF 等の一般的な形式であれば差し支えありません。また、保管媒体についても指定はありません。
14	仕様書項目 7 留意事項 (4) (5)	申請書類は個人情報が含まれるため、セキュリティ水準（例：パスワード管理、アクセス制限）について指針があれば教えてください。	大阪産業局の個人情報保護方針に準じて、適切な管理体制を整えていただくようお願いいたします。
15	仕様書項目 6 業務内容 (4)	面談日程の調整については、申請者・大阪市双方との連絡・日程調整を受託者が一元的に担うと理解してよいですか。	その通りです。
16	仕様書項目 6 業務内容 (4)	面談の実施形式（対面・オンライン）について、その都度の判断基準（例：本人希望・申請内容の重要性）は受託者側で決めてよいですか。	大阪市との面談審査は対面・オンラインいずれの形式でも実施が可能です。申請者の意向を尊重して決定されます。
17	仕様書項目 6 業務内容 (4)	「起業準備活動計画確認証明書」の発行に関する業務フロー（受領・通知・配布）は、過去事例のワークフローを事前に確認させていただけますか。	受託者には、過去の事例をもとにした業務フローについて、必要に応じて資料や手順書をご提供いたします。

18	仕様書項目 6 業務内容 (4)	面談会場の設営やオンラインツールの操作 (Zoom 等) の責任は、受託者側で全て担う必要があるかを明確にさせていただきますか。	面談審査場所の確保およびオンライン面談に使用するオンラインツールの URL 発行は大阪市が担当いたします。
19	仕様書項目 8 業務報告書等の 作成	「業務報告書」(10 部+電子データ) について、報告内容の構成例や過去提出例 (目次構成レベル) を参考として開示可能ですか。	受託者には、目次構成レベルの過去提出例については、参考資料として開示可能です。
20	仕様書項目 8 業務報告書等の 作成	窓口対応・面談対応などに関して、月次または四半期単位での中間報告書の提出義務はありますか。	対応品質の維持・向上を図るため、事務局との定期的な情報共有の機会として「定例報告会議」を実施いたします。 報告の形式 (書面提出の有無や内容) および頻度については、事務局と受託者との間で適宜相談のうえ決定いたします。
21	仕様書項目 7 留意事項(6)	「合理的配慮に関する従業員研修」を行う必要がありますが、研修内容の指定、教材の提供、実施報告の提出義務などの詳細条件を教えてください。	研修内容・教材に指定はございませんので、任意の内容で研修を実施いただいて問題ございません。 なお、大阪市では研修資料を広く公開しておりますので、これを使用いただいても差し支えございません。 実施報告は、業務報告書の 1 項目として「実施日時、実施内容、受講者」が明らかになる形で記載をお願いします。