

公募型プロポーザル方式に係る手続開始のお知らせ

次のとおり提案書の提出を求めます。なお、本業務にかかる契約締結請求は、当該業務にかかる令和7年度予算が成立し、予算配当がなされることを条件とするものです。

令和7年1月24日

世田谷区

1 事業概要

(1) 件名

世田谷区お問い合わせセンター（せたがやコール）業務委託（長期継続契約）

(2) 業務内容

世田谷区に関する手続きや制度、イベントや施設案内などに関する区民からの問い合わせについて、電話、FAX、ホームページを通じて受付・回答等を行う、コールセンター業務を実施すること。

① コールセンター構築業務

業務実施に必要な設備・システムの構築

② コールセンター運営業務

区民等からの問い合わせ等に関する応答、案内、情報提供、申し込み受付等、コールセンターの運営（運営に必要な施設、機材等の準備及び保守を含む）に関する一切の業務

※ 詳細は事業者選定説明書（後記5（2）参照）に添付の「要求仕様書」（案件公告時点での予定の仕様）を参照。

(3) 履行期間

令和7年10月1日から令和9年5月31日まで（1年8ヶ月）

※ 本業務委託に関わる契約締結は、この契約に係る予算が成立し、予算配当がなされることを条件とする。

※ 履行準備期間確保のため、区と事業者で協議の上、履行期間より前の日付（令和7年4月下旬以降）での契約締結を予定している。

※ 本業務委託に関わる契約締結は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定に基づく長期継続契約を予定している。このため、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る歳出予算の削減があった場合は、この契約を変更又は解除することがある。

※ 契約期間中に事故又は履行不良が頻繁にみられる場合などは、この契約を変更又は解除することがある。

2 参加資格要件

(1)参加者の要件

提案書提出時において、次の要件をすべて満たす法人であることを必要とする。

- ① 世田谷区の競争入札参加資格者名簿に登録されていること。
- ② 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項（同令第167条の11第1項において準用する場合も含む。）の規定に該当する者でないこと。
また、同条第2項による措置を現に受けていないこと。
- ③ 世田谷区から入札参加禁止又は指名停止の措置を受けている期間中でないこと。
- ④ 都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
- ⑤ 世田谷区お問い合わせセンター業務委託事業者選定委員会の委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている団体でないこと。
- ⑥ 令和3年度以降、東京都区部又は人口40万人規模以上の地方自治体において、当該自治体の業務全般に関する問い合わせを受ける目的の常設コールセンター業務を受託した実績がある者。
※「自治体の業務全般に関する問い合わせを受ける目的の常設コールセンター」には、自治体の業務のうち一部の業務（例：粗大ごみ受付など）に限定したコールセンターは含まない。
- ⑦ 共同事業体による応募の場合は、下記(2)「共同事業体による参加要件」を全て満たしていること。なお、上記①～⑤の要件を、共同事業体の代表となる団体（以下「代表団体」）及び共同事業体に参加する団体（以下「構成団体」）の全てが満たし、かつ、上記⑥の要件を、代表団体が満たしていること。

(2)共同事業体による参加要件

共同事業体により参加する場合は、以下の要件を全て満たしていること。

- ① あらかじめ構成団体の総意により代表団体を1団体選出し、代表団体が応募手続きを行うこと。
- ② 応募書類に共同事業体であることを証する書類を提出すること。
- ③ 代表団体及び構成団体は、本件における他の応募者（単独の応募団体、他の共同事業体の代表団体又は構成団体）を兼ねていないこと。
- ④ 応募後の代表団体又は構成団体の変更は認められない。変更が必要な場合は、応募を取り消した上で、応募期間内に、変更後の代表団体及び構成団体によってあらためて応募すること。

3 提案書の提出者を選定するための基準

本件では提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみ行う。

4 提案書を特定するための評価基準

- (1) 業務実施方針について
- (2) 構築作業の体制及び工程・スケジュール等に関する事項
- (3) 各機能等に関する事項
 - ア 問い合わせ受付等機能
 - イ FAQ機能
 - ウ CRM対応管理機能
 - エ エスカレーション機能
 - オ イベント受付機能
- (4) コールセンター運営体制に関する事項
- (5) 施設、設備及び機器に関する事項
- (6) システム保守・管理業務に関する事項
- (7) コールセンター災害対策に関する事項
- (8) 情報セキュリティ対策に関する事項
- (9) その他追加提案に関する事項
- (10) 委託の実績に関する事項
- (11) 価格に関する事項
- (12) 専門技術力、取り組み意欲（プレゼンテーションにて評価する）
 - ※ (12) は、一次審査により選定した事業者のみ適用

5 手続き等

- (1) 担当部課
 - 世田谷区政策経営部広報広聴課
 - 世田谷区世田谷4丁目21番27号 世田谷区役所東棟4階
 - 電話：03-5432-2014 FAX：03-5432-3001
 - ※メールアドレスは、参加表明書受付時にお伝えします。
- (2) 事業者選定説明書の交付期間、場所及び方法
 - ア 交付期間 令和7年1月24日（金）から令和7年2月7日（金）まで
 - イ 交付場所 上記5（1）の担当部課及び世田谷区公式ホームページ
 - ウ 交付方法 窓口での希望者への直接交付及び世田谷区公式ホームページでの希望者自らによるダウンロード
 - ※窓口交付は期間中の午前9時から午後5時まで（土、日、祝日を除く）
- (3) 参加表明書の提出期間、場所及び方法
 - ア 提出期間 令和7年1月24日（金）から令和7年2月7日（金）まで
 - 受付時間：午前9時から午後5時まで（土、日、祝日を除く）
 - イ 提出場所 上記5（1）の担当部課
 - ウ 提出方法 窓口へ直接持参（郵送不可）
- (4) 提案書の提出期限、場所及び方法

- ア 提出期限 令和7年3月13日（木）午後5時（厳守）
 受付時間：午前9時から午後5時まで
- イ 提出場所 政策経営部広報広聴課
- ウ 提出方法 窓口へ直接持参又は電子メールにより提出（郵送不可）

6 その他

- (1) 手続きにおいて使用する言語及び通貨 日本語及び日本国通貨に限る。
- (2) 契約保証金 免除
- (3) 契約書作成の要否 要
- (4) 当該業務に直接関連する他の業務の委託契約を当該業務の委託契約の相手方と随意契約により締結する予定の有無 無
- (5) 関連情報を入手するための照会窓口 上記5（1）に同じ
- (6) 区は、この案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の商号・名称並びに提案書を特定した理由（審査経過等）を公表することができる。
- (7) 提案に係る一切の費用については、すべて提案者の負担とする。
- (8) 提出期限以後の参加表明書及び提案書の差し替え又は再提出は認めない。
- (9) 提案者から提出された書類は返却しない。また、審査に必要な範囲で複製することができる。
- (10) 参加事業者から文書により自社の評価結果について説明依頼がある場合は、提案書が特定された理由又は特定されなかった理由の説明として、当該事業者の順位、総得点及び評価基準項目ごとの得点を情報提供する。
- (11) 参加表明書や提案書等提出書類に虚偽の記載をした場合は、失格とする。
- (12) 本案件は、世田谷区公契約条例に基づく労働報酬下限額の適用案件である。

※参考 労働報酬下限額（1時間当たり）

令和7年度 1, 460円

令和6年度 1, 330円

令和5年度 1, 230円

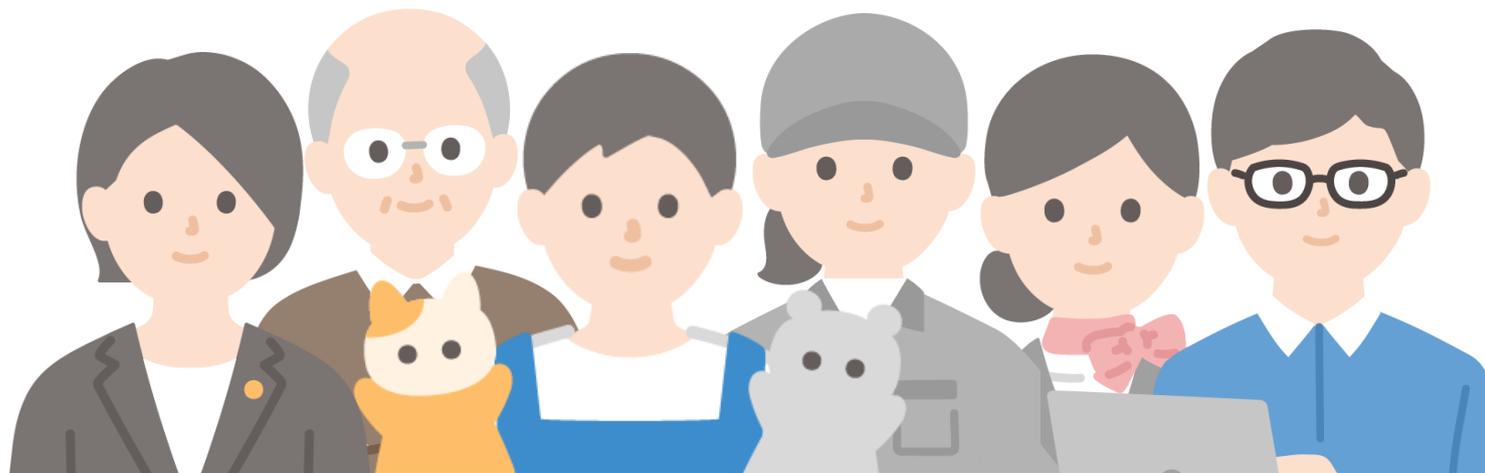
- (13) 世田谷区お問い合わせセンター業務委託事業者選定委員会の委員は次のとおり。

※人事異動等で委員は変更となる場合があります。

委員長	政策経営部長	有馬 秀人
委員	世田谷総合支所区民課長	住谷 純子
	D X 推進担当部 D X 推進担当課長	齊藤 真徳
	庁舎整備担当部 庁舎管理担当課長	白木 裕二
	政策経営部広報広聴課長	中西 明子

以上

世田谷区との一定額以上の契約には
「労働報酬下限額」が適用されます



工事請負契約の
技能労働者

東京都の公共工事設計労務単価
の職種ごとの85%相当額

(各職種の金額は裏面をご覧ください)

工事以外の契約の
労働者

1時間あたり

1,460円

労働報酬下限額とは…

世田谷区との契約事業者が労働者に支払う労働報酬の下限とすべき額です。労働者は、事業者（下請負者含む）のもとで、対象案件※の業務に従事する方が対象です。一人親方や派遣労働者も含まれ、正社員・アルバイトなどの雇用形態は問いません。

※予定価格が3千万円以上の工事請負契約、予定価格が2千万円以上の工事以外の契約及び指定管理者協定（不動産の買入れ、賃貸借契約約款が適用される案件を除く）

世田谷区公契約条例とは…

世田谷区が事業者と結ぶ契約に関する基本方針や区長と事業者の責務などを定めた条例で、労働者の適正な労働条件の確保や、事業者の経営環境の改善を図ることなどを目的としています。契約事業者には、公契約条例に基づいて労働報酬下限額を守り、労働者への適正な賃金を支払うことで適正な労働条件の確保と向上に努めていただく義務があります。

公契約条例・労働報酬下限額の詳細については、世田谷区ホームページをご覧ください。

【問い合わせ先】世田谷区財務部経理課契約係
電話：03-5432-2145～2152・2173・2435
FAX：03-5432-3046

世田谷区 公契約条例

検索



世田谷区公契約条例のその他の取組み

《 労働条件確認帳票 》

賃金、労働時間、社会保険の加入などの労働条件が適正であることを確認するためのもので、予定価格が50万円を超える契約(※)において契約事業者に配布し、提出を求めています。また、この帳票は、事業者・労働者をはじめどなたでも契約担当窓口で閲覧できます。

※ 指定管理協定は金額を問わず全案件が対象

閲覧場所	閲覧できる帳票
経理課 (世田谷区役所東棟5階503番窓口)	教育総務課が取り扱う契約以外の契約
教育総務課 (世田谷区役所東棟6階604番窓口)	教育委員会の契約のうち予定価格が2千万円未満の契約

《 労働報酬下限額周知カードの配布 》

労働報酬下限額の対象となる契約の業務に従事する方一人ひとりに、契約事業者を通してその旨を周知するカードを配布し、契約事業者からは周知したことの確認書をご提出いただくことで、労働報酬下限額の周知及び遵守の徹底を図っています。

工事請負契約の技能労働者の労働報酬下限額（1時間あたり）

職種	労働報酬下限額	職種	労働報酬下限額	職種	労働報酬下限額
特殊作業員	3,007円	潜かん世話役	4,420円	型わく工	3,188円
普通作業員	2,699円	さく岩工	3,783円	大工	3,060円
軽作業員	1,870円	トンネル特殊工	3,602円	左官	3,273円
造園工	2,752円	トンネル作業員	3,124円	配管工	2,869円
法面工	3,358円	トンネル世話役	4,080円	はつり工	3,039円
とび工	3,315円	橋りょう特殊工	3,496円	防水工	3,634円
石工	3,337円	橋りょう塗装工	3,570円	板金工	3,443円
ブロック工	3,103円	橋りょう世話役	4,091円	サッシ工	3,230円
電工	3,199円	土木一般世話役	3,294円	内装工	3,326円
鉄筋工	3,284円	高級船員	3,889円	ガラス工	3,177円
鉄骨工	2,975円	普通船員	3,135円	建具工	2,859円
塗装工	3,475円	潜水士	5,015円	ダクト工	2,869円
溶接工	3,592円	潜水連絡員	3,666円	保温工	2,784円
運転手（特殊）	3,071円	潜水送気員	3,560円	設備機械工	2,805円
運転手（一般）	2,508円	山林砂防工	3,262円	交通誘導員A	2,019円
潜かん工	3,730円	軌道工	5,780円	交通誘導員B	1,764円
				上記以外の職種	1,460円

※上記の金額は熟練労働者に適用されます。

※上記の職種であっても、事業者が労働者等との合意の下で見習い又は手元等の未熟練労働者と判断する者及び年金等の受給のために賃金を調整している者については、1時間当たり1,540円になります。

このちらしに記載の労働報酬下限額は、令和6年12月19日告示によるものです。
適用対象は令和7年4月1日以後に締結する契約（上記の告示前に公告し、入札に付された契約を除く）です。