

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

事業者選定説明書

(配布資料)

1. 事業者選定説明書 (本書)
2. (様式1) 参加表明書
3. (様式2) 参加辞退届
4. (様式3) 質問書兼回答書
5. (様式4) 要件対応確認書
6. (様式5) 見積書
7. 要求仕様書「世田谷区お問い合わせセンター(せたがやコール)業務委託にかかる構築準備委託」
8. 要求仕様書「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」
9. (仕様書資料1) 令和7年度月別・曜日・時間帯別 推定着信件数
10. (仕様書資料2) 令和7年度イベント受付件数
11. (仕様書資料3) 選挙執行日業務完了報告書
12. (仕様書資料4) 電算処理の業務委託契約の特記事項
13. (仕様書資料5) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項
14. (仕様書資料6) 多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例事業者手交用案内文

令和8年6月
世田谷区

世田谷区では、区民からの問い合わせや区のイベントの申し込み受付等にワンストップで対応し、窓口業務の負担軽減や効率化と区民サービスの向上を図るため、お問い合わせセンター（せたがやコール）を設置しています。

本件業務の履行にあたっては、自治体お問い合わせセンター運営のノウハウや、お問い合わせセンター運営に必要なシステムを構築・運営するための知識・技術が必要となるなど、専門的な能力が求められます。また、効率的なお問い合わせセンター運営や区民の利便性向上に向け、オペレーターの質の担保や一次解決率の向上のための取り組み、AIボイスボットの導入など運営体制やシステムの充実・強化等の観点を重視した提案を求める必要があります。このため、事業者の能力や実績等を総合的に審査してより優れた者を選定するため、事業者の募集を行うものです。

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

(2) 業務内容

① お問い合わせセンター構築業務

業務実施に必要な設備・システムの構築

② お問い合わせセンター運営業務

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、お問い合わせセンターの運営（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

※ 詳細は別紙「要求仕様書」参照。なお、「要求仕様書」はこの案件の公告時点での予定の仕様であり、選定後の仕様調整等により変更となる場合がある。

(3) 履行期間（予定）

・お問い合わせセンター構築業務委託（債務負担行為）（令和8年11月1日から令和9年5月31日までの7カ月）

・お問い合わせセンター運営業務委託（令和9年6月1日から令和13年10月31日までの4年4カ月）

※ 本業務委託に関わる契約締結については、お問い合わせセンター構築業務委託とお問い合わせセンター運用委託とに分けて契約する。

※ 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。

※ 本業務委託に関わる契約締結について、お問い合わせセンター構築業務委託は令和8年度に債務負担行為を設定し、契約期間を令和8年11月1日から令和9年5月31日までとする。

お問い合わせセンター運用委託の初年度は契約期間を令和9年6月1日から令和10年3月31日までとする。単年度契約で履行良好であれば令和13年度まで最大4回まで契約更新できるものとする。また、4回目の契約更新時における

契約期間は令和13年4月1日から令和13年10月31日までとする。契約更新の際に仕様の見直しや新規技術導入等を行なう場合の他、労働報酬下限額の引き上げや労務費の増減等があった場合には、契約内容と金額について両方で協議するものとする。契約締結については、各年度の予算の範囲内で行う。

※ 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 提案限度額

契約履行期間 合計 2,041,773,000円

【内訳】

構築経費

・令和9年度 115,773,000円(税込)

運用経費

・令和9年6月1日から令和13年10月31日までの総額
1,926,000,000円(税込)

(年度別内訳目安)

・令和9年度 364,000,000円(税込)

・令和10年度 436,000,000円(税込)

・令和11年度 436,000,000円(税込)

・令和12年度 436,000,000円(税込)

・令和13年度 254,000,000円(税込)

3 本件プロポーザルの参加資格

(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。
- 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、代表団体またはお問い合わせセンター業務の運営を担う共同事業者が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お問い合わせ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お問い合わせセンタ

一」には、自治体の業務のうち一部の業務（例：粗大ごみ受付、ワクチン接種対応など）に限定したお問い合わせ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」）の全てが満たしていること。
- ⑧ 個人情報及び企業情報などの情報セキュリティについて、ISO2700Xまたはプライバシーマークの認証を取得していること。又はこれと同等以上の情報セキュリティ管理体制を有していること。

（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。

4 参加表明書の提出

- （１）提出期間 令和8年6月26日（金）から令和8年7月10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）
- （２）提出場所 政策経営部広報広聴課
- （３）提出方法 「参加表明書（様式1）」に必要事項を記載し代表者印を押印のうえ、添付資料等を添えて提出すること。受付は持参のみとする。
- （４）提出資料（各1部）
 - ① 参加表明書（様式1）※別紙を含む
 - ② 納税証明書（都道府県民税・市町村民税）
 - ③ 上記3（1）⑥の受託実績を確認できる書類（契約書の写し等）
 - ④ 共同事業体であることを証する書類（共同事業体で参加する場合のみ）※②は、発行から3ヶ月以内のもので、写し不可とする。

5 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。資格審査の結果、参加資格の確認ができた者にはプロポーザル招請通知を、参加資格の確認ができなかった者には提

案書の提案者に選定されなかった旨を令和8年7月14日（火）までに通知する。

6 参加辞退

参加申し込み後に辞退する場合は、参加表明者あてに担当部課から電子メールで送付する「参加辞退届（様式2）」に必要事項を記入して代表者印を押印し、あらかじめ「13 担当部課」まで連絡の上、直接持参又は郵送で速やかに提出すること。

7 質問の受付

提案書の作成にあたり、以下のとおり質問を受け付ける。

(1) 受付期間

令和8年7月6日（月）から7月15日（水）午後5時（厳守）

(2) 提出方法

参加表明者あてに担当部課から電子メールで送付する「質問書兼回答書（様式3）」により、「13 担当部課」まで電子メールでのみ受け付ける。

(3) 回答方法

受け付けた質問については、令和8年7月27日（月）午後5時までに「質問書兼回答書（様式3）」により、電子メールで全ての参加事業者あて回答する。

8 提案書、要件対応確認書、見積書の作成及び提出

(1) 下記の項目について、わかりやすく具体的に記載した提案書を作成すること。一部業務の再委託や外部サービスの使用等を予定している場合は、その再委託先や内容についても記載すること。

1	業務実施方針について	本業務の目的や内容、実施にあたっての心構えをふまえた業務実施方針及びを記載すること。
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	運営開始までの構築作業の体制及び工程・スケジュール等について記載すること。
3	各機能等に関する事項	要求仕様書（案）をふまえて、以下の各機能等の具体的な機能について、記載すること。 ① 問い合わせ受付等機能 ・ 問い合わせ受付等機能の内容 ・ 多言語への対応 ・ 問い合わせ者による自己解決の促進 ② F A Q機能 ・ F A Q機能の内容（区民利用者視点） ・ F A Q機能の内容（区等作成者視点）

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 多言語への対応 ③ CRM対応管理機能 <ul style="list-style-type: none"> ・ CRM対応管理機能の内容（対応者業務効率化視点） ・ CRM対応管理機能の内容（顧客満足向上視点） ④ エスカレーション機能 <ul style="list-style-type: none"> ・ エスカレーション機能の内容（手法） ・ エスカレーション機能の内容（個人情報の取扱いを想定したセキュリティ対策視点） ⑤ イベント受付機能 <ul style="list-style-type: none"> ・ イベント受付機能の内容（イベントの受付方法等） ⑥ SMS送信機能 <ul style="list-style-type: none"> ・ 発信手法 ・ 送信する内容 ・ 電話番号等の個人情報の管理方法 ⑦ ボイスボット（AI自動音声応答システム）機能 <ul style="list-style-type: none"> ・ 設計のスケジュールや区との連携、支援 ・ 設計にあたりポイントとなる点 ・ 自治体業務における誤回答防止・ナレッジ限定・改善運用・ログ分析の仕組み
4	お問い合わせセンター運営体制に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ① サービスレベルを維持・向上させる具体的な方法や従事者の人数・配置体制等を記載すること。記載した手法を活用した実績等があれば記載すること。 ② 区民ニーズに応じた区HPに掲載するFAQの追加拡充や分かりやすい内容への改善提案など、せたがやコール（AIボイスボットを含む）での一次解決率向上につながる取組みや工夫について、具体的に記載すること。 ③ 入電量増に伴いオペレーターが増加しても、オペレーターの対応品質の維持・向上を図るための取組みや工夫についてハード/ソフト両面から具体的に記載すること。 ④ 本区に関する知識（本区の組織構成及び制度や主な事業概要、本区の地理や主な施設等）問い合わせを円滑に対応するための具体的な取組みについて記載すること。 ⑤ 従事者の研修体制について記載すること。

5	施設、設備・システムの保守・管理に関する事項	<p>① 施設について、防災対策、セキュリティ対策等をふまえて、場所・建物等を記載すること。</p> <p>② 設備・システムについて、保守・管理体制の内容を記載すること。</p> <p>なお、主要なシステム構成及び構成図に関する事項は、「9 各種構成図に関する事項」に記載すること。</p>
6	非常時対応に関する事項	災害発生時や機器故障、回線異常等の非常時対応策や事業継続体制を記載すること。
7	情報セキュリティ対策に関する事項	情報セキュリティ対策について、不正アクセス対策、運営中の情報漏えいに関する保護対策等、具体的な手法を記載すること。
8	その他追加提案に関する事項	<p>その他追加提案について記載すること。</p> <p>※ただし、提案限度額の範囲内とすること。</p>
9	各種構成図に関する事項	<p>本業務で構築又は利用する主要なシステム構成について、提案時点で記載可能な範囲で、下記(1)～(3)の構成図又はこれに準じる説明資料を記載すること。</p> <p>(1) 論理構成図</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各システム間の機能関係、データフローを明示すること ・チャンネル（音声／チャット等）ごとの処理経路を示すこと <p>(2) 物理構成図</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クラウドリージョン、AZ 配置、サーバ構成（冗長化含む） ・ネットワーク機器、回線種別、帯域 <p>(3) ネットワーク構成図</p> <ul style="list-style-type: none"> ・IP アドレス帯（必要に応じマスキング可） ・FW、WAF、プロキシ等のセキュリティ制御ポイント ・外部接続（SIP トランク、API 接続等） <p>上記(1)～(3)の各図には以下を付記するとともに、図中の凡例・記号定義を明確にし、指定した書面 A3 ヨコサイズでの可読性を確保すること。また、第三者が理解可能な粒度とすること。なお、提案時点で未確定の事項がある場合は、その旨及び今後の確認・協議方法を記載すること。</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ・可用性設計（冗長化方式、フェイルオーバー） ・性能設計（同時接続数、スループットの前提） ・可用性・性能・セキュリティ対策の概要 ・AI 関連機能を利用する場合は、プロンプト等の入力内容、生成結果、音声・文字起こし、要約、応対履歴、ログ等の主要データについて、保存先・保存リージョン、外部サービスへの送信有無、モデル改善・再学習への利用有無、推論時の取扱い等を、提案時点で把握している範囲で記載すること。 ・SaaS 又は外部クラウドサービスを利用する場合で、内部物理構成、AZ 配置、サーバ構成、IP アドレス帯等の詳細開示が困難な事項については、非開示理由、公開可能な範囲、代替的に確認可能なセキュリティ認証、監査報告書、サービス仕様、責任分界等を記載すること。
--	--	--

(2) 提案書の作成要点

- ① 提案書の書式は、「A 4 サイズ縦置き、横書き」とすること。ただし、9「各種構成図に関する事項」については「A 3 サイズ横置き、横書き」とすること。
- ② 提案書の本文に用いる文字の大きさは、11 ポイント以上とすること。
- ③ 提案書の枚数は、表紙、目次、「9 各種構成図に関する事項」を除き 50 ページを上限とし提案書本編とすること。「9 各種構成図に関する事項」については 5 ページを上限とし、提案書構成図編として本編とは別綴じとし、本編の後ろにまとめること。
- ④ 提案書の部数は、ファイル形式はテキスト認識できる PDF（拡張子.pdf）とする正本および副本の電子データ各 1 点、および紙媒体での正本 1 部、副本 10 部を提出すること。
- ⑤ 正本は、会社名を表紙に記載し、両面刷りとすること。
- ⑥ 副本は、表紙、本文全ページから会社名及び会社名を類推できるような表現を消除し、両面刷りとすること。
- ⑦ 提案書の表紙には以下の項目を記載すること。
宛名：世田谷区 政策経営部 広報広聴課 宛
件名：世田谷区お問い合わせセンター（せたがやコール）業務委託提案書
提出年月日：※提出年月日を記載のこと

(3) 要件対応確認書の作成

区が求める要件を確認した上で提案書を作成するため、以下の要領で「要件対応確認書（様式 4）」を作成すること。

- ① 要件対応確認書の様式は、提案書提出有資格者あてに区担当部課から電子メール

で送付するものを用いること。

- ② 全ての項目を確認後、提案書に記載している項目については、当該項目について提案書記載ページを明記すること。
- ③ 要件対応確認書の部数は、ファイル形式はテキスト認識できるPDF（拡張子.pdf）とする正本および副本の電子データ各1点、および紙媒体での正本1部、副本10部とし、提案書の別添として提出すること。

（4）見積書の作成

以下の要点を踏まえ、契約履行期間の見積書を作成すること。

- ① 見積書は見積書（様式5）を参考に、令和9年5月までの構築にかかる見積と令和9年6月から令和13年10月31日までの運営見積に分けて作成すること。また、各経費の内訳が分かるように詳細な見積書を作成すること。なお、評価に際しては令和9年5月までの構築にかかる費用と令和9年6月1日から令和13年10月31日までの運営にかかる費用が、構築と運営それぞれの上記「2提案限度額」を超えないことを条件としての評価とする。
- ② 令和8年11月1日から令和9年5月31日までの構築に係る見積については3月31日の年度で区切らず、令和9年5月までの一連の金額として記載すること。令和9年6月1日から令和13年10月31日までの運営に係る見積については、上記運営期間の総額（税込み）と、各年度4月1日から3月31日までの期間（令和9年度は6月1日から3月31日まで、令和13年度は4月1日から10月31日まで）を区切りとした年度毎の金額の内訳を記載すること。なお、金額は円単位とし、総額以外は外税表記とすること。
- ③ 見積内訳は、イニシャルコストとランニングコストに分け、それぞれ設備費や人件費等積算内訳を項目ごとに詳しく記載すること。なお、追加提案について費用がかかるようであれば、追加提案にかかる費用が分かるように記載すること。
- ④ 人件費については、原則として令和13年10月31日までの全ての契約期間内について、令和8年度の労働報酬下限額を参考として算出すること。将来の人件費の引き上げ等の上げ幅を見越した・予測した算出は不要とする。
- ⑤ 見積書の部数は、原本1部とし、代表者印を押印して提出すること。

（5）提案書、要件対応確認書、見積書の提出期限、場所及び方法

- ① 提出期限 令和8年8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（土、日、祝日を除く）
- ② 提出場所 政策経営部広報広聴課
- ③ 提出方法 電子メールおよび窓口へ直接持参すること（郵送不可）※メール送信後、電話により下記「13 担当部課」に記載の区担当者あて 受信確認を行うこと。

9 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
 - ① 問い合わせ受付等機能
 - ② F A Q機能
 - ③ C R M対応管理機能
 - ④ エスカレーション機能
 - ⑤ イベント受付機能
 - ⑥ S M S送信機能
 - ⑦ ボイスボット（A I自動音声応答システム）機能
- (4) お問い合わせセンター運営体制に関する事項
 - ① 運営体制及びサービスレベルについて
 - ② 【重点事項】一次解決率向上にもつながる区民ニーズの収集に基づく事業改善提案
 - ③ 【重点事項】オペレーターの対応品質の維持・向上のための取り組みや工夫
 - ④ 本区に関する知識（本区の組織構成及び制度や主な事業概要、本区の地理や主な施設等）について
 - ⑤ 従事者の研修について
- (5) 施設、設備・システムの保守・管理に関する事項／非常時対応に関する事項
 - ① 施設、設備・システムについて
 - ② 非常時対応について
- (6) 情報セキュリティ対策に関する事項
- (7) その他追加提案に関する事項
 - ※（7）は、追加提案分にかかる費用と見込まれる効果等を踏まえて評価を行う。
- (8) 委託の実績に関する事項
- (9) 価格に関する事項
 - ※（9）は、令和9年5月までの構築にかかる見積と令和9年6月以降の運営見積との総額を基に評価する。
- (10) 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）
 - ※（10）は、一次審査により選定した事業者のみ適用

10 提案書の審査

審査は以下の二段階方式で行い、上記「9評価基準」に基づき選定委員が提案書等を総合的に評価し、選定する。

(1) 一次審査（書類審査）

日時：令和8年9月10日（木）

4社以上から応募があった場合は、事前審査として書類審査を行い、上位3社を選定する。

(2) 二次（最終）審査（プレゼンテーション）

日時：令和8年10月23日（金）（予定）

会場：世田谷区役所

※ プレゼンテーション（提案説明及び質疑応答）は、1社あたり45分程度とする。

※ 開始時刻・会場等の詳細は、二次審査対象者に別途通知する。

11 審査結果の通知

(1) 一次審査（書類審査）

令和8年9月11日（金）午後5時までに、電子メールにて二次審査対象者宛通知する。

(2) 二次（最終）審査（プレゼンテーション）

令和8年10月30日（金）に、郵送により全事業者宛通知する。

※ 二次（最終）審査（プレゼンテーション）の日程に変更があった場合は、審査結果の通知日も変更となる場合があります。

12 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 「13 担当部課」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時間あたり）

令和8年度 1,610円

令和7年度 1,460円

令和6年度 1,330円

令和5年度 1, 230円

令和4年度 1, 170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	田中 耕太
委員	玉川総合支所地域振興課長	玉野 美香子
	世田谷総合支所区民課長	大澤 友貴
	D X推進担当部D X推進担当課	日高 雄三
	庁舎整備担当部庁舎管理担当課長	北村 正文
	政策経営部広報広聴課長	島川 佳子

13 担当部課

世田谷区政策経営部広報広聴課 担当：井戸下・佐々木・杉山

〒154-8504 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：参加表明書受付後に伝達する

※受付時間は午前9時から午後5時まで（土、日、祝日を除く）