

世田谷区電話交換業務委託 事業者選定説明書

この度、世田谷区電話交換業務委託を履行していただく、委託先事業者をプロポーザルで選定することとなりました。選定した事業者には、現在の事業者が受託している業務を引き継いでいただくこととなります。

世田谷区電話交換業務は、平成21年4月に業務委託を開始し、区民サービスの向上と区の業務効率化に貢献しています。

世田谷区電話交換業務の主な業務としては、東棟6階に電話交換手を配置し、区役所代表電話にかかる区民や事業者などからの電話を、主に東西1期棟、第二庁舎、分庁舎等（城山、梅丘、二子玉川を含む）の各部署に取次ぐことがあげられます。期間中に第二庁舎の解体や東西2期棟が完成します。

これらの業務の履行にあたっては、「自治体代表電話運営のノウハウ」、「代表電話運営に必要な業務手順書や従事者への教育、業務管理体制」など、安定した運用体制を構築できるための知識・技術が必要となるなど、専門的な能力が求められます。

つきましては、委託内容をご理解いただき、貴事業者の経験及び実績を踏まえ、参加をご検討いただきたく、ご案内いたします。

1 委託の詳細内容

(1) 別紙1「仕様書」のとおり

(1) 着信件数（令和4年度実績）

代表電話 着信件数	1日平均 代表電話 着信件数	ダイヤルイン 着信件数	1日平均 ダイヤルイン 着信件数	営業日数
249,146 件/年	1,024 件/日	3,085,630 件/年	12,698 件/日	243 日

(2) 着信件数（最多着信月 令和4年 8月度実績）

代表電話 着信件数	1日平均 代表電話 着信件数	ダイヤルイン 着信件数	1日平均 ダイヤルイン 着信件数	営業日数
24,032 件/月	1,092 件/日	285,407 件/月	12,973 件/日	22 日

(3) 着信件数（最小着信月 令和5年 1月度実績）

代表電話 着信件数	1日平均 代表電話 着信件数	ダイヤルイン 着信件数	1日平均 ダイヤルイン 着信件数	営業日数
18,518 件/月	974 件/日	182,265 件/月	9,593 件/日	19 日

2 履行期間

令和6年6月1日から令和9年5月31日まで

- ※ 令和6年6月1日からの電話交換業務委託開始に伴い、契約締結日から令和6年5月末まで、現在の受託者から引継ぎを受けることについては別途協議する。
- ※ 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減額又は削除があった場合は、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。

3 移転関連

令和8年度中に東棟及び西2期棟が完成し、この完成に合わせ第二庁舎の解体を行うが、電話交換室の変更はない。

4 提案限度額（委託料の上限額）

契約履行期間（令和6年6月～令和9年5月）合計 133,685,640円（税込）

【内訳】

- ・令和6年度 37,134,900円（税込）
- ・令和7年度 44,561,880円（税込）
- ・令和8年度 44,561,880円（税込）
- ・令和9年度 7,426,980円（税込）

※月額 3,713,490円（税込）

※労働報酬下限額対象予定案件

5 本件プロポーザルの参加資格

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が必要です。

- (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1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) 令和2年度以降、人口30万人規模以上の市区において、当該自治体の代表電話交換業務を受託した実績がある者。

※「当該自治体の代表電話交換業務」には本庁舎以外の支所・支庁・出張所など出先機関・出先庁舎での交換業務は含まない。

※「当該自治体の代表電話交換業務」には「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」及び、「特定業務（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。

(6) (財)日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は「情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度」の認証を取得(取得申請中を含む)していること。

6 参加表明書の提出

本件プロポーザルへの参加を希望する事業者は、参加資格を確認の上、次のとおり様式1「参加表明書」に必要事項を記入して代表者印を押印し、添付書類を添えて提出してください。

(1) 提出を要する書類

- ① 参加表明書(添付資料を含む)【様式1】 1部
- ② 上記4(4)が確認できる書類【納税証明書(都道府県民税・市町村民税)】 1部
- ③ 上記4(5)の受託実績を確認できる書類(契約書の写し等) 1部
- ④ 上記4(6)の認証を確認できる書類 1部

※ ②は、発行から3ヶ月以内のもので、写し不可とする。

(2) 提出期間

令和5年11月27日(月)から令和5年12月11日(月)まで
受付時間：午前9時から午後5時(必着)(土、日、祝日を除く)

(3) 提出場所及び方法

「13 担当部課」まで直接持参または郵便(簡易書留のみ)

7 提案書の提出者を選定するための基準

本件では、参加資格の確認のみ行う。なお、資格審査の結果、資格を満たした者には招請通知を送る。また、資格を満たさない者には、その旨を令和5年12月14日(木)に文書で通知する。

8 参加辞退

参加申し込み後に辞退する場合は、様式2「参加辞退届」に必要事項を記入して代表者印を押印し、あらかじめ連絡の上、「13 担当部課」まで直接持参又は郵送で速やかに提出してください。

9 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5年12月15日(金)から12月22日(金)午後5時まで

(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5年12月27日(水)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宛回答する。

10 提案書、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。

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踏まえた業務実施方針を記載すること。
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、社内体制構築・従事者確保等の準備作業の工程・スケジュール等について記載すること。
3	運営開始までの研修体制・研修工程・スケジュールに関する事項	運営開始までの従事者の研修体制について、スケジュール・研修内容等について記載すること。
4	従事者(予定・見込み)の確保及び電話交換業務経験年数	従事者(予定・見込み)を確保する手段及び欠員が生じた際の対応について記載すること。また、従事者(予定・見込み)の電話交換業務経験年数について、自治体及び民間経験年数がわかるように記載すること。
5	世田谷区電話交換業務委託の運営に関する事項	運営体制及びサービスレベルについて記載すること。①業務量の変動に応じてサービスレベルを維持・向上させる具体的な方法(運営開始後のフォローアップ研修など)や②従事者の人数・配置体制、目標等も記載すること。
6	非常時対応に関する事項	災害発生時等における非常時対応策や事業継続体制、従事者の参集見込みなどを記載すること。 参集見込みの根拠として、従事者(予定・見込み)の居住地などについて、想定があれば記載すること。
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記載すること。
8	その他追加提案に関する事項	その他追加提案について記載すること。
9	委託の実績に関する事項	自治体における、当該自治体の代表電話交換業務の運営実績を記載すること(複数記載可)。履行期間及び人口規模は必ず記載すること。グループ企業・再委託等で履行した実績の場合は、その旨を明記し、担当した業務内容も記載すること。

(2) 提案書の作成要点

- ① 提案書の書式は、「A4サイズ縦置き、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、目次を除き20ページを上限とすること。
- ④ 提案書の部数は、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削除し、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 庁舎整備担当部庁舎管理担当課 宛
件名：世田谷区電話交換業務委託提案書
提出年月日：※提出年月日を記載のこと

(3) 見積書の作成

契約履行期間の見積書を作成してください。作成要点は次のとおりです。

- ① 見積書の様式は定めないが、わかりやすく記載すること。
- ② 見積金額は、契約履行期間の総額と、総額を36ヶ月に均等割りした月額を記載すること。金額には業務の立ち上げ、引継ぎにかかる費用を含めること。なお、金額は円単位とし、消費税を含むこと。
- ③ 見積内訳は、各年度の積算内訳を詳しく記載すること。
- ④ 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。

(4) 提案書、見積書の提出期限、場所及び方法

- ① 提出期限 令和6年1月11日（木）午後5時（必着）
 - ② 提出場所 「14 担当部課」に同じ
 - ③ 提出方法 窓口へ直接持参または郵便（簡易書留）
- ※ 受付時間は午前9時から午後5時（必着）（土、日、祝日、年末年始を除く）

11 提案書の審査及び選定

(1) 審査方法

①一次審査（書類審査）

- ・参加表明書及び提案書の書類審査を「別紙2 提案書を特定するための評価基準項目」に基づき行い、二次審査対象者を3者程度選定する。
- ・一次審査の結果は令和6年1月29日（月）に提案書を提出したものに通知する。

②二次審査（プレゼンテーション、ヒアリング審査）

- ・二次審査予定日：令和6年2月5日（月）午後
- ・提案書の内容について、「別紙2 提案書を特定するための評価基準項目」に基づき、プレゼンテーション及びヒアリングを実施し、総合的に審査を行い、提案書を特定し、契約候補者を選定する。

- ・審査会場、時間等の詳細については、二次審査の対象者に通知する。
- (2) 選定は、「世田谷区電話交換業務委託事業者選定委員会設置要綱」により設置された選定委員会で行う。
- (3) 提出書類の内容について、疑問点や確認事項が生じた場合には、必要に応じて当該提案者に照会する。
- (4) 選定結果は、令和6年2月上旬（予定）に文書で通知する。

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) 提案に係る一切の書類に虚偽があると認められた場合は、当該提案は無効とする。
- (9) 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。
- (10) 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ある。
- (11) 本案件の提案限度額は、上記「4 提案限度額」のとおりである。区との契約では単年度で予定価格 2000 万円を超える業務委託契約は、世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額の対象となる。労働報酬下限額の詳細は別紙を確認すること。

13 今後のスケジュール（予定）

令和5年12月11日（月）	参加表明書提出期限
令和5年12月14日（木）	招請通知
令和5年12月22日（金）	質問受付締切
令和6年1月11日（木）	提案書提出期限
令和6年2月5日（月）	提案評価

14 担当部課

世田谷区庁舎整備担当部庁舎管理担当課

〒154-8504 世田谷区世田谷4丁目21番27号 世田谷区役所第1庁舎2階

担当：岩月

電話：03-5432-2074 F A X：03-5432-3006

メールアドレス：SEA04000@mb.city.setagaya.tokyo.jp

※受付時間は午前9時から午後5時まで（土、日、祝日、年末年始を除く）

提案書を特定するための評価基準項目

- (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) 運営開始までの研修体制・研修工程・スケジュールに関する事項
- (4) 従事者（予定・見込み）の確保及び電話交換業務経験年数
- (5) 代表電話交換業務の運営に関する事項
- (6) 非常時対応に関する事項
- (7) 情報セキュリティ対策に関する事項
- (8) その他追加提案に関する事項
- (9) 委託の実績に関する事項
- (10) 価格に関する事項