

公募型プロポーザルに係る手続き開始のお知らせ

次のとおり、提案書の提出を求めます。

平成31年3月28日

世田谷区

1 事業概要

(1) 件名

世田谷区受動喫煙相談コールセンター運営業務委託

(2) 事業内容

通報・苦情の受付 以下、 の合計想定件数：400件程度/月

(ア)改正法・都条例に基づく通報・苦情の場合は、可能な限りの情報を確認したうえで、当該施設管理者等を特定し、連絡先を確認する。やりとりを詳細に記録し、区へメールで報告する。

(イ)改正法・都条例に基づかない通報・苦情の場合は、区が提供するマニュアル等を参考にしてその旨を説明し、関係所管等を案内するなど適切な対応をとる。やりとりを詳細に記録し、区へメールで報告する。

各種問合せ等への対応

(ア)改正法・都条例に基づく各種問合せや、必要書類等の郵送希望者への対応は、区が提供するマニュアル等を参考にして、適切な対応をする。やりとりを詳細に記録し、区へメールで報告する。

(イ)改正法・都条例に基づかない問合せ等は、区が提供するマニュアル等を参考にしてその旨を説明し、関係所管等を案内するなど適切な対応をとる。やりとりを詳細に記録し、区へメールで報告する。

その他

(ア)コールセンター受電体制の構築

a)電話回線を2回線以上とし、年度途中においても相談件数が増加した場合には対応できるよう拡張性をもたせる。なお、回線の開設及び通話、受信等にかかる経費は、受託者が負担する。

b)本業務における専用電話番号は、業務委託契約終了後も引き続き、本業務で使用できるようにする。詳細は、区と協議のうえ決定する。

c)受付時間外などにも対応するための機能をもたせる。

d)区との連絡用として、FAX回線を1回線及びメールアドレスを1つ用意する。

(イ)区が提供するマニュアルの改訂作業

本業務の対応方法や得られた経験等を踏まえて加除訂正する。(外部に公開・配布予定)

(3) 履行期間

平成31年(2019年)7月1日から平成35年(2023年)3月31日まで

契約は年度ごとに行い、各年度における本事業の予算配当があること、及び平成32年(2020年)度以降については前年度の履行実績が良好であることを契約締結の条件とする。

(4) 履行場所

受託者の事務所

(5) 履行日時

平日(月曜日から金曜日まで)の午前8時30分から最低でも午後7時までの履行を予定している。祝日、年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く。

(6) 再委託

本業務は、第三者に再委託することはできない。

2 参加資格

次の要件をすべて満たす法人であること。

- (1) 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。)の規定に該当しないこと。また、同条第2項による措置を現に受けていないこと。
- (2) 世田谷区の競争入札参加資格名簿に登録されていること。
- (3) 世田谷区から入札参加禁止または指名停止を受けている期間中でないこと。
- (4) 都道府県民税・市区町村民税に滞納がないこと。
- (5) 平成30年度を含む過去5ヵ年度の間に、官公庁における電話相談業務、電話受付業務等の受託の実績を有すること。
- (6) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」または「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」の認証を取得していること。

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を行う。

4 提案書を特定するための評価基準

(1) 第一次審査

- ア 法人関係書類に関する事項
- イ 運営方針に関する事項
- ウ 運営体制に関する事項
- エ 危機管理体制に関する事項
- オ 経費に関する事項
- カ 事業日程に関する事項

(2) 第二次審査

第一次審査による評価及びプレゼンテーションによる評価

5 手続き等

(1) 本件担当部課

〒154-8504 世田谷区世田谷4丁目22番35号
世田谷区世田谷保健所 健康企画課 担当 増田
(世田谷区役所第2庁舎1階2番窓口)

電話：03 - 5432 - 2434

FAX：03 - 5432 - 3022

E-mail: SEA02013@mb.city.setagaya.tokyo.jp

(2) 説明書の交付期間・場所・方法

期間：平成31年(2019年)3月28日(木)から4月10日(水)午後5時まで

場所：世田谷区ホームページでの閲覧

方法：世田谷区ホームページからのダウンロードによる

区ホームページのトップページ>くらしのガイド>福祉・健康>
健康・保健・衛生>健康への取り組み

(3) 参加表明書の提出期限・場所・方法

期限：平成31年(2019年)4月10日(水)午後5時まで

場所：(1)に同じ

方法：持参またはFAX(FAXの場合は要事前電話連絡)

(4) 提案書の提出期限・場所・方法

期限：平成31年(2019年)5月10日(金)正午まで必着

場所：(1)に同じ

方法：提出日時を事前に電話連絡のうえ、世田谷保健所健康企画課まで持参。

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 不要

(3) 契約書作成の要否 要

(4) 当該業務に直接関連する以下の業務の委託契約を締結する予定の有無

【世田谷区受動喫煙防止普及啓発・改善依頼等業務委託】

(5) 関連情報を入手するための照会窓口、5(1)本件担当部課に同じ

(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) 企画提案書類等の著作権は応募者に帰属するが、区において情報開示等必要な場合は、当該企画提案書類等の内容を無償で使用できるものとする。また、成果物の著作権は、区に帰属する。

(8) 参加表明書及び提案書の作成・提出などにかかる費用については、世田谷区では一切負担しない。

(9) 事業者からの提出物は返却しない。

(10) 提出された書類の記載事項に虚偽のあることが判明した場合、その参加者は失格とする。

(11) 本プロポーザルは事業者の選定のみを目的としており、提案の内容に区は拘束されない。

(12) 詳細は提案要求説明書による。