

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4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3年11月2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4年7月1日から令和7年6月30日まで（3ヶ年）

※ 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4年4月上旬以降）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

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) 平成28年度以降、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。

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) 設備・システム及び施設に関する事項
- (4) F A Q検索システム等に関する事項
- (5) お問い合わせセンター（せたがやコール）の運営に関する事項
- (6) 設備・システムの保守・管理に関する事項
- (7) 非常時対応に関する事項
- (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 世田谷区役所第1庁舎3階

電話：03-5432-2014 FAX：03-5432-3001

(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3年11月2日(火)から令和3年11月16日(火)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3年11月2日(火)から令和3年11月16日(火)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4年1月5日(水)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、年末年始：12月29日から1月3日を除く)
- 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(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時間あたり)

令和3年度 1,130円

令和2年度 1, 130円
令和元年度 1, 070円

以上