

電話対応支援システムの導入及び運用保守業務委託
公募型プロポーザル実施要領

1 業務概要

(1) 件名

電話対応支援システムの導入及び運用保守業務委託

(2) 事業の背景と内容

世田谷区児童相談所における相談業務について、区民や関係機関等からの聞き取り等を電話で行うことが多く、聞き取り後の記録作成が職員の大きな負担となっている。

区民等の対応が多様化・複雑化する中、児童相談所の対応力向上がより一層求められており、電話による相談等を既存システム等に記録し共有するとともに、次の対応を素早く行い、業務効率化や住民福祉の増進を図ることが求められている。

これらの課題に対応するため、児童相談所に配置される電話機を用いた通話内容をリアルタイムに文字起こし可能な電話対応支援システムの導入を通じて、文字起こし結果を既存の業務システムへ転記することにより相談記録の作成等定型業務に充てていた時間を削減する。また、通話内容を上席職員がリアルタイムで確認し必要に応じて指示や助言を与えることで、職員の電話対応力の更なる向上を図る。

以上のように電話対応支援システムの活用を通じて、相談者との面談や調査、個々の家庭環境に応じた適切なアセスメントの実施等、児童相談所の機能を一層発揮させるための取組みに注力していく。

(3) 履行場所

世田谷区児童相談所、世田谷区事務センター、受託者の事業所及び受託者の準備する国内のデータセンター

(4) 事業期間

①構築（電話対応支援システム構築業務委託契約の契約期間をいう。）

契約日（令和7年4月上旬を予定）から令和7年9月30日まで（予定）

②運用保守（電話対応支援システム運用保守業務委託契約の契約期間をいう。）

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで（予定）

※「世田谷区長期継続契約を締結することができる契約を定める条例」及び施行規則に基づく長期継続契約とする予定である。

(5) 提案上限金額（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

①構築に係る費用

20,587千円（構築作業、ライセンス取得費用、録音機器費用等一式）

②運用保守に係る費用

7,560千円（1,890千円（年額上限）×4か年）

なお、各年度の上限額は以下のとおりとする。

令和7年度：22,477千円（①+②（年額上限））

令和8年度：1,890千円（②（年額上限）のみ）

令和9年度：1,890千円（②（年額上限）のみ）

令和10年度：1,890千円（②（年額上限）のみ）

※令和7年度については、①②それぞれの上限額を超えないこと。

※令和8年度以降については、各年度について、②の年額上限額を超えないこと。

※①の事業内容が良好と認められる場合は、予算の配当を条件とし、②についても新たな契約を結ぶことを認める。

※区は、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、この契約にかかる歳出予算の減額または削減があった場合、この契約を変更または解除することができる。

※令和7年度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1「世田谷区公契約条例チラシ」](#)を確認し、見積額を算出すること。

2 公募型プロポーザル方式を採用する理由

児童相談所における電話対応時の音声に関して、リアルタイムに文字起こしを可能とする電話対応支援システムの導入及び同システムの運用保守業務委託を適切に履行するためには、単にパッケージを導入するだけでなく、システム稼働に向けてネットワーク構成、変換機能の調整等区の実情に応じたシステム構築が必要となる。更に、国や他の地方公共団体等への導入実績など運用の安定性や操作性等システムとして実現する能力を確認することで、本事業の達成度に差が生じることが予見される。

そのため、事業者選定にあたっては、優れた提案を広く募り、企画提案能力、機能要件、費用対効果等を比較審査の上、最優秀のものを選定することのできる公募型プロポーザル方式を採用する。

3 参加資格要件

提案書提出時において、次の要件を全て満たす法人であること。

- （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）地方自治法施行令第167条の4第1項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）暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員が経営していない者又は事実上経営に参加していないこと。
- （6）提案事業者自身、または提案事業者に所属する事業所が、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認証する「プライバシーマーク」または国際規格ISO/IEC27001の評価基準である「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」の認証のいずれかを取得していること（取得申請中を含む）。

- (7) 電話対応支援システムの導入及び運用保守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。

4 手続等

(1) 担当部課

世田谷区子ども・若者部児童相談支援課児童相談支援担当
〒156-0043 東京都世田谷区松原6-3-5 梅丘分庁舎2階
担 当：山口（純）、鈴木、山口（皓）
電 話：03-6304-7745
メー ル：sea03648@mb.city.setagaya.tokyo.jp

(2) 説明書等の交付期間、場所及び方法

- ①期 間：令和7年1月10日（金）～同24日（金）
- ②場 所：本条第1項「[担当部課](#)」窓口又は[区ホームページ](#)
- ③受付時間：担当課窓口受け取りの場合には、午前8時30分から午後5時まで（土曜日、日曜日、祝日を除く）
なお、令和7年1月24日（金）は午後4時までとする。

(3) 質問受付

本件プロポーザルに係る質問がある事業者は、[様式3「質問票」](#)により連絡すること。

- ①提出期限：令和7年1月24日（金）午後4時まで
- ②提 出 先：本条第1項「[担当部課](#)」
- ③提出方法：電子メールによる（郵送不可）
※件名冒頭に「【電話対応支援システムの導入及び運用保守業務委託】」と明記の上、メール送付後、本条第1項「[担当部課](#)」に記載の電話番号へ必ず連絡すること。
- ④回 答：令和7年1月29日（水）正午に区ホームページにて回答を公表する。
なお、寄せられた質問及び回答については、公平を期するため、内容を取りまとめた形式にて公表する。

(4) 参加表明書等の提出期限、提出先及び方法

本件プロポーザルへの参加を希望する事業者は、「[3 参加資格要件](#)」を確認の上、[様式1「参加表明書」](#)に必要事項を記入して代表印を押印したものを、その他提出書類一式と併せて電子メールにて提出すること。

- ①提出期限：令和7年1月24日（金）午後4時まで
- ②提 出 先：本条第1項「[担当部課](#)」
- ③提出方法：電子メールによる（郵送不可）
※件名冒頭に「【電話対応支援システムの導入及び運用保守業務委託】」と明記の上、メール送付後、本条第1項「[担当部課](#)」に記載の電話番号へ必ず連絡すること。

【提出書類】

・ [様式1「参加表明書」](#)

- ・ 都道府県民税・市町村民税に滞納がないことを証明する書類
- ・ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認証する「プライバシーマーク」または国際規格ISO/IEC27001の評価基準である「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」の認証を受けているものがわかる資料。またはそれに準ずる管理体制を行っていることがわかる資料（申請中の場合にはそれが分かる資料）。
- ・ 法人の概要が分かる資料（会社パンフレットなど）
※電子メールで提出する場合、各提出書類をPDFファイル（スキャンデータ等）にて送付すること。

（5）参加辞退届の提出期限、提出先及び方法

参加表明書等の提出後に、何らかの事情により辞退する場合は、様式2「参加辞退届」を速やかに提出すること。

①提出先：本条第1項「[担当部課](#)」

②提出方法：電子メールによる（郵送不可）

※件名冒頭に「【電話対応支援システムの導入及び運用保守業務委託】」と明記の上、メール送付後、本条第1項「[担当部課](#)」に記載の電話番号へ必ず連絡すること。

（6）招請通知（参加資格決定通知）

令和7年1月29日（水）に[様式1「参加表明書」](#)に記載の電子メールアドレスあてにメールで通知する。

（7）提案書等の提出方法

①提出書類：（ア）提案書（正本データ及び副本データ）

※副本データには、会社名がわからないように事業者名や所在地、事業者名を用いた商品名等を削除するか黒塗りして隠すこと。

（イ）見積書（原本データ）

※「[1 業務概要](#)」第5項「[提案上限金額](#)」で示す①②の見積書をそれぞれ添付し、各経費の内訳が分かるよう詳細な見積書を作成すること。また、金額の算出にあたっては、契約履行期間の総額を記載するとともに、システム導入、運用保守等の経費を分けて記載すること。（年度別に見積書を分けて作成することは差し支えない）。

②提出期限：令和7年2月27日（木）午後5時【厳守】

③提出先：本条第1項「[担当部課](#)」

④提出方法：電子メールによる（郵送不可）

※提案書（正本データ、副本データ別）及び見積書の電子データは別ファイルにて提出すること。

⑤提案内容：「電話対応支援システムの導入及び運用保守業務委託事業者選定説明書」のとおりに

5 審査及び審査結果の通知

(1) 審査

「電話対応支援システムの導入及び運用保守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にて審査する。

①選定委員の構成

役職	氏名	所属
委員長	河島 貴子	児童相談所長
委員	石山 智子	子ども・若者部児童相談支援課長
委員	齊藤 真徳	D X推進担当部D X推進担当課長

②審査方法

「電話対応支援システムの導入及び運用保守業務委託提案書評価基準表」に基づき、提案書、見積額、プレゼンテーション内容を総合的に評価し、その結果、最も優れた事業者を契約候補者として選定する。

(2) 評価項目及び審査基準

①提案等に関する評価

番号	評価項目	審査基準	評価点	重要 係数	最高得 点
1	基本的な考え方	本事業の趣旨を十分に理解しており、仕様書に沿った実施方針が設定されているか。	5～1	2	10
2	システムの概要	電話機の形態によらずシステム利用が可能か。	5～1	3	15
3	システムの構築	仮想サーバへのシステム構築が可能か。	5～1	3	15
4	機能要件	システムによりテキスト化された文章について、読んでその内容を理解できるか。	5～1	2	10
		区が別途蓄積してきた変換エンジンの適用が可能か。	5～1	2	10
5	導入支援	導入評価項目の設定と導入評価の測定方法について、十分なものとなっているか。	5～1	2	10
6	運用保守	運用保守窓口体制、運用時間、問合せ方法等が詳細に記述されているか。	5～1	2	10
7	利用拡充	年度切り替わり時における拡充対応について詳細に記述されているか。	5～1	2	10
8	所要経費	経費の算定根拠が明確に示されるとともに、提案内容の経費が妥当であるか。	5～1	2	10
合計					100

②見積書（様式事由）

前項表中に掲げる「[8 所要経費](#)」の妥当性を確認する。

(3) 審査結果の通知

選定結果は、令和7年3月中旬（予定）に文書にて通知する。

6 事業者選定及び主な選定スケジュール

時期	内容
令和7年 1月10日（金）	・ 公募開始
	・ 質問受付開始
令和7年 1月24日（金）	・ 参加表明書提出期限
	・ 質問受付期限
令和7年 1月29日（水）	・ 招請通知
	・ 質問回答期限
令和7年 2月27日（木）	・ 提案書提出期限
令和7年 3月中旬	・ 選定委員会（プレゼンテーション）
令和7年 3月中旬	・ 選定結果通知（契約候補事業者決定）
令和7年 4月上旬	・ 契約締結

7 その他

- (1) 提案書が特定された事業者を、本件業務委託契約の随意契約の相手方となるべき候補者とする。
- (2) 特定結果の通知以降、速やかに区と事業者で打合せを行い、契約締結に向けた調整（詳細な仕様、金額等）を行う。
- (3) 詳細な仕様、契約金額、候補者のシステムが提案どおり稼働できることの判断等について、候補者と区の間での調整完了後、受託事業者として、契約を締結する。
- (4) 契約保証金 免除
- (5) 契約書作成の要否 要
- (6) 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
- (7) 手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- (8) 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。
- (9) 提案に係る一切の費用については、全て提案者の負担とする。
- (10) 提出期限以後の参加表明書及び提案書の差替え又は再提出は認めない。
- (11) 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。

- (12) 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。
- (13) 本件プロポーザルは事業者の選定のみを目的としており、提案書の内容に区は拘束されない。
- (14) 区は、提案書を選定の目的以外で無断使用しないものとする。
- (15) 本件に関して区から受領した資料等は、区の許可なく公表、転載及び引用することはできない。
- (16) 提案書の提出後に「[3 参加資格要件](#)」の要件に該当しないこととなった者は、提案書審査及び契約交渉の対象としない。
- (17) 電算処理の業務については[別紙 2 「電算処理の業務委託契約の特記事項」](#)を遵守すること。