

**電話対応支援システム
導入及び運用保守業務委託事業に係る
提案書作成要領**

世 田 谷 区

目次

1	提案書の様式及び記載上の留意点	1
(1)	体裁	1
(2)	提案書種別	1
(3)	提案書本文で使用するフォント等	1
(4)	ページ数	1
(5)	ページ数の考え方	1
(6)	表紙への記載事項	1
(7)	提案書本文への記載事項	1
(8)	提案書本文の記載にあたっての留意点	1
(9)	見積書の記載に当たっての留意点	1
(10)	見積書の提出	2
(11)	機能要件調査票の提出	2
(12)	カタログ、パンフレット等の取扱い	2
(13)	各提出書類送付時の留意点	2
(14)	提案書の提出期限	3
(15)	提出先	3
2	提案書の記載事項	4
1	基本的な考え方	4
1-1	取組方針	4
1-2	実施体制	4
1-3	留意事項	4
2	システムの概要	5
2-1	システム概要	5
2-2	機能等の概要	5
2-3	想定全体構成	5
2-3	構築環境	5
2-5	導入実績	5
3	システムの構築	6
3-1	プロジェクト管理	6
3-2	スケジュール	6
3-3	付属機器の発注	6
4	機能要件	6
4-1	文字起こし機能	6
4-2	相談業務機能	6
4-3	セキュリティ	7
4-4	電算処理の業務委託契約の特記事項	7
5	運用保守	7

5-1	実施内容	7
5-2	体制	7
5-3	会議体の運営	7
5-4	データ消去	7
5-5	追加提案	7
6	操作研修	7
6-1	操作研修	7
7	利用拡充	7
7-1	利用拡充	7
8	その他要件	8
8-1	追加提案	8

1 提案書の様式及び記載上の留意点

(1) 体裁

提案書は、A4縦長横書き両面長辺綴じとし、ページ番号（通番）を必ず記載すること（図面等については任意）。

(2) 提案書種別

提案者等の表記を記載した提案書データ（以下「提案書正本」という。）と、提案書正本のうち、提案者が特定できるような表示及び記載を削除した提案書データ（以下「提案書副本」という。）を作成すること。

(3) 提案書本文で使用するフォント等

提案書本文は、10.5ポイント以上のフォントで記載すること。

(4) ページ数

提案書本文の用紙枚数は、概ね40枚、80ページまでに収めること。A3サイズの図面等1枚は、A4用紙2枚と換算すること。なお、提案書のページ数が少なくても提案内容が伝わるものであれば問題ない。

(5) ページ数の考え方

表紙、目次、見積書、内訳書については、提案書の枚数（[前号](#)で指定したページ数）に含まないものとする。

(6) 表紙への記載事項

表紙には、あて名「世田谷区」、提案書タイトル、提出年月、社名（正本のみ）を記載すること。

※会社名その他提出者が特定できる情報は、提案書正本にのみ記載し、提案書副本には一切記載しないこと。

(7) 提案書本文への記載事項

本文の記載様式は、特に指定しないものとする。ただし、必ず、「[2 提案書記載事項](#)」の項目順に記載すること。

(8) 提案書本文の記載にあたっての注意点

日本語を用いて、提案内容が理解しやすいように、簡潔かつ分かりやすい表現で記述すること。

具体的な内容を盛り込み、取組内容のイメージが伝わるように記述すること。

(9) 見積書の記載にあたっての注意点

見積書の金額は、日本円で記入すること。

(10) 見積書の提出

見積書は、原本データを「[\(15\) 提出先](#)」に記載のメールアドレスあて送付すること。
なお、本件提案に係る上限金額について、以下のとおりとする。

【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）

各年度の上限額は以下のとおりとする。

年度	上限額	備考
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

※上記で示す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。

なお、②については、各年度別の費用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）。

※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。

※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。

(11) 機能要件調査票の提出

公告時に区から示している[様式4「機能要件調査票」](#)について、提案書正本及び提案書副本とは別ファイルにて「[\(15\) 提出先](#)」に記載のメールアドレスあて送付すること。

(12) カタログ、パンフレット等の取扱い

製品カタログ、パンフレット等があれば、提案書正本に添付すること。ただし、提案書の用紙枚数には含まれないものとする。

(13) 各提出書類送付時の留意点

次ページに示す資料の電子データを「[\(15\) 提出先](#)」に記載のメールアドレスあて送付すること。

【電子データによる提出資料】

- ・ 提案書正本（提案者等の表記を記載したもの）
- ・ 提案書副本（提案者が特定できるような表示及び記載を削除したもの）
- ・ 見積書原本
- ・ [様式4「機能要件調査票」](#)
- ・ カタログ、パンフレット（ある場合のみ）

(14) 提案書の提出期限

令和7年2月27日（木）午後5時【厳守】

(15) 提出先

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 提案書の記載事項

項 目	記述内容
1 基本的な考え方	
1-1 取組方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 以下に掲げる区の重点事項を踏まえて、本事業に取り組むうえでの方針を分かりやすく記述すること。 (本事業における区の重点事項) ・ 児童相談所の相談業務における職員の負担軽減
1-2 実施体制	
① 全体構成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本事業に係るプロジェクト実施体制の全体像とその考え方を記述すること。 ・ プロジェクト実施体制の構成と役割を記述すること。 ・ 地方公共団体への導入に携わったことがあるメンバーがいる場合には、当該プロジェクトでの役割、経験年数について記述すること。 ・ 担当者名等の記述は不可とする。
② 関係法人	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本事業に係る主な法人について、役割を記述すること。業務の一部を再委託することを予定している場合は、再委託先、主な再委託内容を記述すること。 ・ なお、再委託する場合は、事前に書面により区の承諾を得る必要がある。
1-3 留意事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本事業を実施するにあたり、留意事項があれば記述すること。ない場合は、「特になし」と記述すること。

項 目	記述内容
2 システムの概要	
2-1 システム概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提案するシステムについて、概要や特徴を記述すること。 ・ 他社システムと比較した場合の優位性があれば、その内容を分かりやすく記述すること。
2-2 機能等の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各機能内容が分かるように一覧にまとめ、概要説明を記述すること。 ・ 相談業務において有効に活用できる機能があれば、その旨を記述すること。
2-3 想定全体構成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提案するシステムの全体構成（機器やネットワークの構成等）について、図等を用いて記述すること。 ・ 相談業務において、有効活用できる機能があれば、その旨を記載すること。
2-3 構築環境	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区では、区閉域 Azure にてシステム構築することを本システム構築にあたっての要件としているので、構築可能である旨記述すること。 ・ 併せて必要なサーバの推奨稼働環境についても記載すること。
2-5 導入実績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提案するシステムについて、国や地方公共団体等における導入実績を記述すること。その際は、導入自治体の規模や利用している業務内容、利用人数についても併せて記述すること。導入実績がない場合は、「特になし」と記述すること。

項 目	記述内容
3 システムの構築	
3-1 プロジェクト管理	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト管理について、どのように取り組むのか、詳細に記述すること。 ・進捗管理、課題管理について、詳細に記述すること。
3-2 スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ・導入に向けての主な作業項目について、全体スケジュールを記載すること（令和7年4月から9月末まで）。 ・区で実施する必要がある作業がある場合は、作業内容の詳細及び期間を記述すること。 ※区では、業務用端末に直接ソフトウェアをインストールするのではなく、パソコンとは別の専用端末（区において別途調達）を介してブラウザ上にて文字起こし結果やシステム画面を閲覧する形式を予定している。 ・システムの利用開始（令和7年10月1日）までに検証的に利用が可能となる場合は、その旨も併せて記述すること。
3-3 付属機器の発注	<ul style="list-style-type: none"> ・選定した機器について、特徴や選定した理由を記述すること。
4 機能要件	
4-1 文字起こし機能	<ul style="list-style-type: none"> ・リアルタイム文字起こし同時利用数、文字起こし時間の対応状況について、対応内容を詳細に記述すること。 ・機能要件調査票において、区が保有する議事録作成支援システムで蓄積した変換エンジンの可否について確認しているが、対応可能な場合は、その内容を詳細に記述すること。対応できない場合は「対応不可」と記述すること。
4-2 相談業務機能	<ul style="list-style-type: none"> ・標準的なキーワードやガイダンスを提供できる等、職員の作業負担を軽減する対応がある場合、当該機能概要を記述すること。 ・口語特有の表現の削除等要約機能がある場合は、その旨記述すること。 ・その他相談業務機能に関して付加機能がある場合、当該機能概要を記述すること。

項 目	記述内容
4-3 セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・「電話対応支援システム導入及び運用保守業務委託事業に係る要求仕様書」で示すセキュリティ機能について、対応内容を詳細に記述すること。 ・「電話対応支援システム導入及び運用保守業務委託事業に係る要求仕様書」で示す利用条件（利用所属数、アカウント数、導入電話機台数）の対応状況について、詳細に記述すること。 ・ログ管理については、取得できる利用ログの内容、操作ログの内容を詳細に記述すること。 ・その他セキュリティ機能に関して付加機能がある場合、当該機能概要を記述すること。
4-4 電算処理の業務委託契約の特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・別紙2「電算処理の業務委託契約の特記事項」で示す各種事項について、対応内容を詳細に記述すること。 ・対応できない事項がある場合は、代替手段や対応可能範囲について詳細に記述すること。
5 運用保守	
5-1 実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・運用保守の実施内容について、詳細に記述すること。
5-2 体制	<ul style="list-style-type: none"> ・提案するシステムの問題に対して、責任をもって解決できる運用・保守サービス体制であることについて、詳細に記述すること。
5-3 会議体の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・「電話対応支援システム導入及び運用保守業務委託事業に係る要求仕様書」で示す会議体の運営（内容、体制、方法等）について、詳細に記述すること。
5-4 データ消去	<ul style="list-style-type: none"> ・契約期間満了後のデータ消去の方法について、記述すること。
5-5 追加提案	<ul style="list-style-type: none"> ・運用・保守内容について、「電話対応支援システム導入及び運用保守業務委託事業に係る要求仕様書」にない項目で児童相談所における相談業務に有用であると考えるものがある場合、記述すること。
6 操作研修	
6-1 操作研修	<ul style="list-style-type: none"> ・職員向けの研修の内容、方法、所要時間等を記述すること。
7 利用拡充	
7-1 利用拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・本稼働以降、人事異動や新規採用によりアカウント数及び電話機台数が増加した際の対応方法を詳細に記述すること。

項 目	記述内容
8 その他要件	
8-1 追加提案	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提案価格の範囲内で、「電話対応支援システム導入及び運用保守業務委託事業に係る要求仕様書」に指定した内容以外で児童相談所における相談業務に有用な機能等がある場合、当該機能等の概要を記述すること。 ・ 提案書中、上記1～7の項目と併せて記述している場合は、改めて項目を箇条書きした上で、提案書中どこに記載しているか記述すること。 ・ 提案ごとに目安となる金額を記述すること。