

世田谷区妊産婦および乳幼児健康診査電話対応等に係る業務委託プロポーザル
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。

令和8年2月13日(金)

世田谷区

1 業務概要

(1)件名

世田谷区妊産婦および乳幼児健康診査電話対応等に係る業務委託

(2)目的

世田谷区で実施している妊産婦および乳幼児健康診査について、区民等からの電話対応業務を委託することにより、業務の効率化及び区民サービスの向上を目指すことを目的とする。

(3)業務内容

業務内容の主な項目は以下のとおり。詳細は別紙1「委託内容詳細」のとおり。

- ① コールセンターの設置・運営
- ② 妊産婦および乳幼児健康診査に関する区民等からの電話問い合わせへの対応業務
- ③ 問い合わせ履歴の記録業務
- ④ 定期報告

(4)履行期間(予定)

令和8年4月10日から令和9年3月31日まで

※本件契約業務については、令和9年4月以降も、令和11年3月までを限度として、本件プロポーザルにおいて選定された事業者と交渉の上、随意契約を締結する予定がある。契約は各会計年度単位において締結するものとし、各年度の予算配当があること、及び、前年度までの履行状況が良好であることを条件とする。

※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。

(5)提案限度額

令和8年度 13,844,600円(消費税及び地方消費税含む)

※令和8年度予算配当を条件とする。

2 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・市民村民税に滞納がないこと。

- (5)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」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。ただし、取得申請中の場合は、契約日時点で取得を完了していること。
- (6)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。
- (7)令和5年1月以降に、官公庁から受託した業務において、類似業務の受託に関する契約の実績を有していること。
- (8)「世田谷区妊産婦および乳幼児健康診査電話対応等に係る業務委託事業者審査委員会」の委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている事業者ではないこと。
委員長:世田谷保健所長 向山 晴子
委員:烏山総合支所保健福祉センター所長 高橋 裕子
委員:世田谷保健所健康推進課長 真鍋 太一

3 手続等

(1)担当部課

世田谷区世田谷保健所健康推進課こころと体の健康担当
住所 〒154-0017 世田谷区世田谷4-24-1 城山分庁舎1階
電話 03-5432-2446
担当 保坂

(2)実施要領兼説明書の交付期間、場所及び方法

期間: 令和8年2月13日(金)~令和8年2月26日(木)17時まで
場所及び方法:世田谷区公式ホームページ(ページID:31135)で希望者自らダウンロード

(3)参加表明書等の提出方法

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、別紙2「参加表明書」に必要事項を記入して代表者印を押印し、その他提出書類一式と併せて提出すること。

【提出書類】

- ① 別紙2「参加表明書」
- ② 納税証明書(都道府県民税・市町村民税に滞納がないことがわかる証明書)
※発行年月日から3か月以内。
- ③ 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」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)していることを証明する書類
- ④ 上記3(7)の受託実績を確認できる書類(契約書の写し等)
- ⑤ 会社概要がわかるパンフレット等

提出期限: 令和8年2月26日(木)17時まで(必着)

提出場所:3(1)に同じ

提出方法:3(1)に記載の窓口への持参

- (4)提案書の提出者を選定する基準、招請通知(参加資格結果通知)の発送
本件では提案書提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみ行う。
発送日:令和8年2月27日(金)(予定)※メールで通知する。

(5)質問の受付

提出期限:令和8年3月6日(金)17時まで(必着)
提出方法:別紙3「質問書」に記載し、招請通知に記載のメールアドレスへ送信。
提出回答:令和8年3月11日(水)17時までに電子メールで回答する。

(6)提案書等について

プロポーザル招請通知を受領した事業者は、提案書および見積書を提出すること。

① 提案書の内容

下記の項目について、項目立てし、わかりやすく具体的に記載した提案書を作成すること。

ア.業務の体制、全体の管理・事業運営等に関する事項

(あ)事業の実施方針

(い)人員体制(責任者の設置、配置人数、経験等)及び区との連絡体制

(う)従事者の管理方法及び指導方針

(え)応答率を維持するための仕組み

イ.コールセンターの運営に関する事項

(あ)電話設備及び情報システム環境(対応履歴システム、FAQ システム)

(い)業務知識、応対品質向上に向けた研修の実施

(う)ミス防止のための取り組み及びミス発生時の対応

(え)エスカレーションの減少の方策について

(お)その他、事業の効果、効率を上げるための追加提案

ウ.定期報告に関する事項

(あ)問い合わせ内容の集計及び報告について

エ.個人情報保護・情報セキュリティ対策に関する事項

オ.提出者の類似事業の受託実績

カ.事業開始までの計画

② 提案書の部数

ア.正本 1部

A4版、最大10ページ、両面刷り(カラー可)とし、様式は自由とする。表紙(別紙4—1)に、あて名「世田谷区」、タイトル、提出年月、提出者名(社名)を記載すること。

イ.副本 5部

上記正本と同じものだが、表紙(別紙4—2)を使用し、本文等から提出者名(社名)が判
できるような記述を除いたもの。

③ 見積書の作成

契約履行期間の見積書を作成すること。あわせて参考に令和9年度、令和10年度の見積書も提出すること。見積金額は、金額は円単位とし、消費税を含むこと。

※見積書の様式に定めはないが、契約履行期間の総額を記載するとともに、運営にかかる導入準備等の経費(イニシャルコスト)と運営費や人件費等(ランニングコスト)を分けて算出すること。

※代表者印を押印して提出すること。

④公平性を期すため、3(6)①～③以外の資料の提出は不可とする。

⑤提案書等の提出期限並びに提出場所

提出期限:令和8年3月19日(木)17時まで(必着)

提出書類:提案書(正本1部及び副本5部)、見積書(原本1部)

提出場所:3(1)に同じ

提出方法:3(1)に記載の窓口への持参

4 審査及び審査結果の通知

(1)書類審査

審査は、「世田谷区妊産婦および乳幼児健康診査電話対応等に係る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。提案書、見積書の内容について、「世田谷区妊産婦および乳幼児健康診査電話対応等に係る業務委託事業者選定審査要領」及び「評価基準表」に基づき審査を行い、評価点の最も高い事業者を契約候補者として選定する。

なお、本プロポーザルでは、プレゼンテーションによる審査は行わない。

(2)審査基準

- ① 業務の体制、全体の管理・事業運営等に関する事項
- ② コールセンターの運営に関する事項
- ③ 定期報告に関する事項
- ④ 個人情報保護・情報セキュリティ対策に関する事項
- ⑤ 提案者の類似事業の受託実績
- ⑥ 事業開始までの計画性
- ⑦ 価格の妥当性

(3)審査結果の通知期日及び方法

発送日:令和8年3月31日(火)(予定)※郵送にて書面送付

5 事業者選定のスケジュール

実施要領兼説明書交付期間 令和8年2月13日(金)～令和8年2月26日(木)17時まで
参加表明書等の提出期限 2月26日(木)17時まで(必着)

プロポーザル招請通知発送	2月27日(金)(予定)
質問書の提出期限	3月6日(金)17時まで(必着)
質問に対する回答	3月11日(水)17時まで
提案書等の提出期限	3月19日(木)17時まで(必着)
選定結果の通知	3月31日(火)(予定)
契約締結	4月10日(金)(予定)

6 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)契約保証金 免除
- (3)契約書作成の要否 要
- (4)手続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。
- (5)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。
- (6)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。
- (7)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。
- (8)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。
- (9)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。
- (10)本プロポーザルは事業者の選定のみを目的としており、提案書の内容に区は拘束されない。
- (11)関連情報を入手するための照会窓口「3(1)担当部課」に同じ。
- (12)区は、提案書を選定の目的以外で参加者に無断で使用しないものとする。
- (13)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。
- (14)提案書の提出後に「2 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。
- (15)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の随意契約により締結する予定の有無 無

委託内容の詳細

1委託内容

- (1)コールセンターの設置・運営
- (2)妊産婦および乳幼児健康診査に関する区民等からの電話問い合わせへの対応業務
- (3)問い合わせ履歴の記録業務
- (4)定期報告

2委託内容の詳細

(1) コールセンターの設置・運営

対象者からの問い合わせに対応できる体制を構築すること。

- ① 必要な電話設備等は全て受託者側で用意すること。その電話設備等にかかる初期費用は受託者の負担とする。
- ② 電話設備には、通話の録音機能を備えること。
- ③ 問い合わせ窓口での対応は、電話を基本とし、回線はフリーダイヤル以外の本事業専用番号を用意すること。回線数1以上用意し、応答率80%の席数を確保すること(応答時間は1応答あたり平均5分を想定)。応答率を維持できない入電数があった場合は、即時に席数を調整し対応できる体制をとること。なお、契約額に影響が出る場合は区と協議の上対応すること。
- ④ 開設日及び開設時間は、平日午前9時から午後5時までとする。また、受付が混雑している際においても、混雑している旨自動アナウンス等で案内すること。
- ⑤ コールセンターおよび区が運営時間外の場合は、区と協議のうえ決定した自動アナウンスで案内すること。平日午前8時30分から午前9時、午後5時から午後5時15分は、自動アナウンスを設定し直接庁内の部署に電話を繋げること。
- ⑥ 運営時間中に外国語による問い合わせに対応すること。
- ⑦ 庁内の部署に転送する必要がある問い合わせについて、受電している状態で該当部署に転送することができること。
- ⑧ 受託者の対応業務外の問い合わせについては、自動アナウンスを設定し直接庁内の部署に電話を繋げることができること。
- ⑨ 受託者は本業務を統括し、本区の窓口となる統括窓口責任者(マネージャー)及びコールセンター内のオペレーション業務及び応対品質の管理責任者(スーパーバイザー)を設置すること。
- ⑩ 実際の業務に携わる前に、知識を習得できるようにマニュアルの作成などを行い、研修を実施すること。なお、作成したマニュアルは区へ提出すること。
- ⑪ 個人情報の取り扱いについては「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を、障害を理由とする差別の解消の推進への対応については、資料1「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を、電算処理の業務については資料2「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

(2)妊産婦および乳幼児健康診査に関する区民等からの電話問い合わせへの対応業務

①問い合わせ対応事業

ア.妊婦健康診査

イ.産婦健康診査

ウ.新生児聴覚検査

エ.1か月児健康診査

オ.乳児健康診査

カ.6～7か月児健康診査

キ.9～10か月児健康診査

ク.1歳6か月児健康診査(内科)

ケ.1歳6か月児歯科健康診査

コ.2歳6か月児歯科健康診査

サ.3歳児健康診査(内科、歯科)

シ.5歳児健康診査

ス.フッ素塗布

セ.屈折検査等眼科検診

②主な問い合わせ内容

ア. 集団健診に関すること

イ. 個別健診に関すること

ウ. 費用助成に関すること

問い合わせ対応については、区が作成するFAQを根拠として回答すること。FAQ 記載以外の問い合わせについては、区が対応内容を決定するため、区にエスカレーションすること。エスカレーション対応が発生した場合は、区と調整した結果の対応について、受託事業者から回答すること。

区が提供するFAQ以外の内容でFAQを更新する場合は、事前に区と協議を行うこと。また、更新を行うことを区が承諾した場合は、作成した更新データ(FAQ全件データ)を区へ提供すること。

また、本事業に関する苦情については、誠意をもって丁寧に対応するとともに、速やかに区へ報告すること。

③問い合わせ件数

令和8年度 230件程度/月(想定)

令和9年度以降 700件程度/月(想定)

(3)問い合わせ履歴の記録業務

問い合わせ日時、問い合わせ者、問い合わせ内容、回答内容、電話番号を終話後に電子記録として記録すること。

なお、区からの依頼がある場合は通話ログの確認を行い、結果を区にして報告すること。また、区からの求めがあった場合は、記録した音声データを区に提供すること。

(4) 定期報告

① 日次報告

当該日の翌運用日午前中までに受託者が指示する項目を一覧にまとめ、区へ報告すること。

② 月次報告書

当該月の翌月5日までに受託者が指示する項目をまとめ、月次報告書を作成すること。

3 事業スケジュール

令和8年4月10日～4月末 FAQの提供、マニュアルの作成、コールセンターの開設準備

5月1日 コールセンターの開設