

デザイン思考を活用した事業改善業務委託に係る
プロポーザル実施要領

1 業務概要

(1) 件名

デザイン思考を活用した事業改善業務委託

(2) 目的

社会状況が急激に変化し複雑化するなか、区は区民ニーズを正確に捉え、事業内容に反映させることで、区民福祉の更なる向上を図り、また、区民ニーズの把握から事業実行までのプロセスを今以上に迅速に実施することが求められている。

そこで、行政とは異なる視点を持つ受託者のリサーチ力・アイデアを生かした「共創・伴走」支援を受けることで、職員自身の政策形成能力を高めながら、事業の改善を実施する。

それにより、事業効果や費用対効果の向上及び政策形成のノウハウを蓄積することを目的とする。

(3) 履行期間

令和8年度：契約日（令和8年5月上旬頃）から令和9年3月31日まで（予定）

令和9年度：令和9年4月1日から令和10年3月31日まで（予定）

令和10年度：令和10年4月1日から令和11年3月31日まで（予定）

※契約は単年度ごとに締結するものとし、各年度の契約は、当該契約の事業に係る区の予算配当があること及び前年度の履行状況が良好であることを契約締結の条件とする。

(4) 履行場所

政策経営部政策企画課ほか

(5) 委託業務内容（予定）

デザイン思考とは、デザイナーが制作物を作成する際に用いる思考法であり、相手が求めていることや、本当に望んでいることを紐解いて具体化する手法である。行政分野においては、「区民への共感」から始め、小規模で試しながら改善することで、より良い政策やサービスを生み出す方法論として活用されている。

本委託では、受託者からの改善提案を得るだけでなく、職員と受託者によるアイデア出しや小規模実証等の伴走支援を受けることで、職員自身の政策形成力を高め、ノウハウを蓄積し、デザイン思考を自ら実践できる状態になることを目指す。

委託業務内容として、以下を実施すること。

①庁内説明会の実施

- ・庁内公募によって対象事業を選定するにあたって、事業担当課を対象とした説明会を実施すること。
- ・説明会では支援内容やスケジュール等を示し、その他詳細は区と協議のうえ実施すること。

②対象事業の選定

- ・応募があった事業について、企画総務領域、区民生活領域、保健福祉領域、都市整備領域、

教育領域の5領域の中からバランスよく選定すること。

- ・また、本委託では、「プロトタイプ（試作品）」を用いた小規模実証等を実施し、そのプロセスを他事業に横展開する想定であることから、「プロトタイプ（試作品）」の種類が多様となるよう、各事業内容を考慮したうえで選定すること。
- ・選定にあたっては、上記視点等を踏まえた選定方針を策定し、区と協議のうえ選定すること。

※企画総務領域：政策経営部、DX推進担当部、総務部、庁舎整備担当部、危機管理部、財務部、施設営繕担当部など

区民生活領域：生活文化政策部、地域行政部、スポーツ推進部、環境政策部、経済産業部など

保健福祉領域：保健福祉政策部、高齢福祉部、障害福祉部、子ども・若者部、世田谷保健所など

都市整備領域：都市整備政策部、防災街づくり担当部、みどり33推進担当部、道路・交通計画部、土木部など

教育 領域：教育政策・生涯学習部、学校教育部、教育総合センターなど

③調査及び課題再定義【1カ月程度】

- ・②において選定した事業について、課題構造を可視化し、現状を分析すること。
- ・区民ニーズを把握するための定性調査（インタビュー・行動観察等）や定量調査（アンケート等）などの手法を用い、調査設計・調査実施・分析までを行うこと。
- ・調査結果から区民ニーズを明らかにし、課題を再定義すること。

④アイデア創出【2ヶ月程度】

- ・職員向けのワークショップを企画・運営し、2回程度実施すること。
- ・ワークショップの内容として、デザイン思考（利用者を中心に据えた考え方やプロトタイプングについて）に関する研修や、ファシリテーション技術（議論の進行方法や合意形成の技術）に関する研修を含めるとともに、職員と受託者がともに「区民に興味を持ってもらうにはどうしたらよいか」という視点でアイデアを出し合い、区民ニーズに合う具体案を検討するものとする。

⑤アイデアの具体化及び検証【2ヶ月程度】

- ・（5）④のアイデアを用い、触れる・体験できる「プロトタイプ（試作品）」を制作し、小規模実証等を区と協働して実施すること。
- ・小規模実証等で得られた区民の反応を収集・検証すること。

⑥成果報告

- ・本委託業務における成果をノウハウとして蓄積できるよう、検証内容を成果報告書にまとめ、区に提出すること。
- ・本委託業務における成功事例を他所管課においても横展開できるように庁内向けの成果報告会を実施すること。

以下の項目を成果報告書の必須項目とする。

- (ア) 本委託事業の概要と成果
- (イ) (5)③に関して、課題構造を可視化し、現状分析した内容
 - (5)③に関して、調査データと分析した内容
 - (5)③に関して、調査結果から明らかになった区民ニーズをもとに、課題を再定義した内容
- (ウ) (5)④に関して、ワークショップの全記録
 - (5)④に関して、創出されたアイデアと、その評価
- (エ) (5)⑤に関して、小規模実証等の記録及び区民の反応の記録と、その評価
- (オ) 課題再定義からプロトタイプ運営までの全プロセス
職員と受託者による協働プロセスの成果と、その評価
 - ・区職員：どのような課題に直面し、どのように乗り越えたか。どのような調整でプロジェクトを推進したか。等
 - ・受託者：どのような専門性でどのように職員を支援したか。
- (カ) 結論と次年度への提言
 - 政策への提言（事業の改善案）
 - 組織への提言（ノウハウを横展開するための提案）

2 提案限度額

8,800,000 円（税込）（令和 8 年度業務）

※本業務委託は、議会の議決を経て令和 8 年度当初予算の配当を条件として契約する。

※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には、この契約を変更又は解除することがある。

3 プロポーザル方式を採用する具体的理由

本件業務は、社会状況の変化に対応した事業にするため、改善に取り組む区に対して、区民ニーズを把握するための調査（調査設計・実施・分析）、受託者による課題の把握、アイデアを具体化させるプロセス、小規模実証の運営ノウハウ等実践的なサポートを受けることで、事業効果や費用対効果の向上を目指している。

本目的を実現するには、幅広い支援ニーズに応えられる専門家チームを組成する能力や経験を有しており、区の課題を的確に把握し、課題の解決にあたって様々な角度から効果的な手法を提案しながら継続的に実行することで実績の差に大きく影響するものであり、受託者の能力・経験によって事業の成果が大きく左右される性質の業務であるため、当該業務に係る事業者の分析力や企画力、実行能力等を比較審査し、優れた事業者を受託者の候補者として選定する必要があるため、プロポーザル方式を採用する必要がある。

4 参加資格要件

参加表明書提出時、次の（１）から（６）までの要件を全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 1

- 1 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。
- (2) 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。
 - (3) 都道府県民税・市町村民税又は法人住民税・事業税、法人税と消費税及地方消費税に滞納がないこと。
 - (4) 会社更生法(昭和27年法律第172号)に基づく更正手続き開始の申立て、又は民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく再生手続き開始の申立てがなされていないものであること。
 - (5) これまで行政(国・地方公共団体等)を対象とした事業改善提案、伴走支援等に係る業務を受託した経験を有すること。
 - (6) 「デザイン思考を活用した事業改善業務委託に係るプロポーザル審査委員会」の委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている事業者でないこと。
- ※構成員は実施要領13(2)のとおり。

5 説明書の交付期間、場所及び方法

- (1) 交付期間：令和8年3月23日(月)～令和8年4月6日(月)
(土日・祝日を除く、8時30分～17時まで)
- (2) 場所及び方法：下記11での窓口配布、又は区のホームページからダウンロードに限る。
<https://www.city.setagaya.lg.jp/02005/32057.html> に掲載

6 参加表明書等の提出期限、提出先及び方法

- (1) 参加表明書：別紙様式1「参加表明書」に準ずること。
＜添付書類＞
 - ① 履歴事項全部証明書(発行日から3ヶ月以内)
 - ② 納税証明書①(税務署が発行する「その1」「その3」及び「その3の3」、発行日から3ヶ月以内)
 - ③ 納税証明書②(法人住民税・事業税、発行日から3ヶ月以内)
 - ④ 法人の概要が分かる資料(会社パンフレットなど従業員規模や業務内容等が分かるもの。)
 - ⑤ 前期分の確定申告書類(貸借対照表、損益計算書を含む)
 - ⑥ 別紙様式2「業務実績書」(契約書の写し等を添付すること)
- (2) 提出期限：令和8年4月6日(月)17時まで(必着)
- (3) 提出方法：下記11の窓口への持参、簡易書留またはレターパックにて郵送

7 提案書の提出者を選定するための条件

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。参加資格が確認できた者にはプロポーザル招請通知を送付する。

8 質問応答の提出期間、提出方法及び回答方法

提案書作成に当たっての質問は、別紙様式3「質問書兼回答書」をもって電子メールで行う。
また、回答については、公平を期するため、質問内容を取りまとめたうえで、招請通知を送った者全て（参加辞退者は除く）に電子メールで送信する。

質問期間：令和8年4月7日（火）から4月14日（火）15時まで

回 答：令和8年4月20日（月）

提出方法：令和8年4月7日（火）付けて送付する招請通知に記載のメールアドレスにPDFデータを提出すること。

9 提案書の提出期限、提出先及び方法

(1) 提出期限：令和8年5月1日（金）正午（必着）

(2) 提出方法：下記11の窓口への持参、簡易書留またはレターパックにて郵送、電子メールにてPDFデータを提出すること。

表紙に、あて名「世田谷区」、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容易に特定できる情報は、提案書の正本にのみ記載し、副本には一切記載しないこと。

①持参、郵送（紙提出）の場合

- ・様式自由
- ・10部（正本1部、副本9部）
- ・A4判（横置き、横書き）、両面刷り、合計23ページ以内（表紙除く、カラー可）
- ・郵送の場合は、簡易書留またはレターパックにて送付すること

②電子メール（PDFデータ提出）の場合

- ・データ提出の場合正本1部、副本1部
- ・メールアドレスは招請通知にて記載する。

10 提案書に求める内容

(1) 実施体制に関する事項（3ページ以内、様式は自由）

- ①業務責任者などの実績・経歴等
- ②配置人員、役割、区との連絡体制等

(2) 同種・類似業務の実績（2ページ以内、様式は自由）

これまでに実施した行政の事業改善支援実績

(3) 実施方針（4ページ以内、様式は自由）

- ①区のノウハウ構築に寄与する支援テーマや支援内容について
- ②想定スケジュール

(4) 業務改善について（12ページ以内、様式は自由）

- ①庁内説明会の内容や手法について
- ②対象事業の選定方法について
- ③調査設計・調査実施・分析について
 - ・調査設計の内容・手法について

- ・区民に向けた調査実施の支援内容について
- ・調査を分析し、課題を解決する策の企画提案内容について

④アイデア創出

- ・職員と実施するアイデア創出の支援内容・手法について
- ・アイデア創出の場をコーディネートする体制について

⑤アイデアの具体化・検証

- ・アイデアを具体化し、区民向けの小規模実証の支援内容について

⑥成果報告

- ・次年度以降に職員が自走できる体制の構築支援について
- ・区が実施する他事業においても、参考となるプロセスを構築する方法について

(5) 令和8年度見積書（2ページ以内、様式は自由）

- ①提案限度額の範囲で総額を見積もること。
- ②事業を運営するための経費の内訳が分かるように詳細な見積書を作成すること。

1 1 説明書の受領、参加表明書及び提案書の提出先など

世田谷区 政策経営部 政策企画課 担当：岡田、宮城、市橋

住所：〒154-8504 世田谷区世田谷 4-21-27 世田谷区役所東棟 4階

TEL：03-5432-2035、FAX:03-5432-3047

受付時間 午前8時30分～午後5時（土日・祝日を除く）

1 2 提案書を特定するための評価基準

(1) 実施体制に関する事項

- ①業務責任者などの実績・経歴等
- ②配置人員、役割、区との連絡体制等
- ③区が決定した事業の再構築に向けて、多様な支援ニーズに応えられる体制を組成できるか
- ④伴走支援によって次年度以降に職員のみで自走できる手法が有効で実現性があるか
- ⑤本業務を履行するにあたっての強み、PR など

(2) 同種・類似業務の実績

これまでに行政への事業改善支援等の実績を有しているか

(3) 実施方針

- ①支援テーマや支援内容に係る制度設計が区のノウハウ構築に寄与するものとなっているか
- ②区の事業改善に寄与するものとなっているか

(4) 事業改善に関する事項

- ①庁内説明会の内容や手法が効果的かつ有効であるか
- ②対象事業の選定方法が効果的かつ有効であるか
- ③調査設計・調査実施・分析について
 - ・調査設計の内容・手法が効率的かつ有効であるか
 - ・区民に向けた調査実施の支援内容が効率的かつ有効であるか、また調査を分析し、課題を解

決する策の企画提案能力を有しているか

- ・本業務を履行するにあたっての強み、PR など

④アイデア創出

- ・職員と実施するアイデア創出の支援について内容・手法が効率的かつ有効であるか
- ・アイデア創出の場をコーディネートし、柔軟な対応を実施できる体制となっているか
- ・本業務を履行するにあたっての強み、PR など

⑤アイデアの具体化・検証

- ・アイデアを具体化し、区民向けの小規模実証をより効果的なものにしていくための支援内容が効率的かつ有効であるか
- ・本業務を履行するにあたっての強み、PR など

⑥成果報告

- ・次年度以降に職員が自走できる体制の構築支援を支援できるか
- ・区が実施する他事業においても、参考となるプロセスを構築できるか

(5) 見積金額の妥当性

※詳細は別紙1「提案書を特定するための評価基準」のとおり。

1.3 提案書の審査方法

(1) 書類審査

提案書の内容について「提案書を特定するための評価基準」に基づき審査し、1者を特定する。なお、審査の結果、一定の基準を超える提案事業者が存在しなかった場合は、候補者の特定を行わないものとする。

(2) 審査員の構成

- | | |
|----------------------|------|
| ① 政策経営部長（審査委員長） | 有馬秀人 |
| ② 政策企画課長 | 小泉輝嘉 |
| ③ 政策経営部経営改革・官民連携担当課長 | 斉藤洋子 |
| ④ DX推進担当課長 | 齊藤真徳 |

上記の委員は公告時点のものである。人事異動等により、委員の変更があった場合、区は参加表明書を受領した事業者へ通知する。ただし、区による参加資格の確認の結果、本委託契約の相手方として特定する予定のない事業者は除く。変更後の委員が、参加事業者へ所属する者となった場合は、当該事業者は速やかにその旨を区に申し出ること。申し出があった場合、区は、当該委員を速やかに交代又は審査から除外するものとする。

(3) 審査結果の通知

審査の結果については、令和8年5月中旬までに文書で発送する。また、区は選定事業者名及び審査結果について、公表することができるものとする。

1.4 その他

- (1) 参加表明書及び提案書の作成・提出等に要する費用は提案者の負担とし、世田谷区では一切負担しない。

- (2) 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。
- (3) 契約保証金 免除
- (4) 契約書作成の要否 要
- (5) 当該業務に直接関連する他の委託契約を当該業務の委託契約相手先との随意契約により締結する予定の有無 無
- (6) 提出期限以降における参加表明書及び提案書の差替え又は再提出は認めない。
- (7) 提出された参加表明書及び提案書は返却しない。
- (8) 参加表明書及び提案書に虚偽の記載をした場合は失格とする。
- (9) 提案書の提出後に4の参加資格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。
- (10) 提案書の提出後であっても、審査に必要な場合は、追加書類の提出を求める場合がある。なお、追加書類の提出に係る費用は提案者の負担とする。
- (11) 契約は区と詳細な仕様の内容について協議を行ったうえで締結するものとする。
- (12) 本プロポーザルは契約候補者の選定を目的とし、契約において区は選定された提案書の内容に拘束されない。
- (13) 本件の成果物に関する一切の権利は区に帰属する。また、本件により新たに作成された著作物等について、本件の受託者は区の許諾なくして独占的な権利を設定してはならない。
- (14) 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。
- (15) 区は、当該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。
- (16) 詳細は説明書による。