

「せたがや Pay 区民認証」及び「東京アプリ生活応援事業」  
実施に伴う高齢者等への操作支援業務委託  
説明書 兼 実施要領

## 1 趣旨

現在、東京アプリにマイナンバーカードを連携することで、ポイントを獲得できる事業が開始されており、5月からは、せたがや Pay でも同様の事業が開始される予定です。これに伴い、デジタル操作に不安を抱える区民が、ポイントを確実に受給できるよう、申請手続きのサポートを実施します。

本件業務の履行にあたっては、デジタル操作に不安を抱える高齢者等を対象として、「せたがや Pay 区民認証」および「東京アプリ生活応援事業」に係る申請・登録・認証等の操作支援を行うものであり、利用者の理解度や状況に応じた丁寧かつ柔軟な対応が求められる業務となります。

また、コールセンター運営と各総合支所での対面支援を一体的に実施し、限られた期間内で安定した対応品質を確保する必要があることから、履行者には高齢者対応の実績、専門的知見、確実な実施体制および運営力が求められます。

これらの要件は、価格のみを基準とした競争入札では十分に評価することが困難であり、業務理解度、実施方法の妥当性、対応品質および履行の確実性等を総合的に評価する必要があります。

以上の理由から、本業務については、事業者の企画力・専門性・体制等を総合的に判断できるプロポーザル方式を採用します。

## 2 業務の名称

「せたがや Pay 区民認証」及び「東京アプリ生活応援事業」実施に伴う高齢者等への操作支援業務委託

## 3 業務の概要

### (1) コールセンター設置・運営

区民等からの問い合わせに関する応答、案内、情報提供、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

### (2) サポート窓口運営

各総合支所の特設ブースにて、来所した区民へ操作支援業務

※詳細は参加表明後に送付する仕様書を参照

## 4 履行期間

令和8年8月3日から令和8年10月30日まで

## 5 参加資格要件

本プロポーザルに参加できるものは、次に掲げる（１）から（１０）の条件を全て満たす単独法人、または共同提案による参加（以下、「コンソーシアム」という）の場合は（１０）の要件を満たす者とする。

- （１） 参加表明書の提出期限までに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）の規定に該当しないこと。
- （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はないこと。
- （４） 会社更生法（昭和 27 年法律第 172 号）に基づく更生手続き開始の申し立て、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し立てがなされていないこと。
- （５） 都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
- （６） （財）日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」の認定または ISO/IEC27001、または JIS Q 27001 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」認証を受けていること（更新・変更申請中を含む）。
- （７） 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 2 号に規定する暴力団、同条第 6 号に規定する暴力団員及びそれらの者と関係を有する者でないこと。
- （８） 令和 3 年度以降に、官公庁におけるコールセンター又は操作支援（受付業務含む）業務に係る実績（契約実績とする）を有すること。
- （９） 「せたがや Pay 区民認証」及び「東京アプリ生活応援事業」実施に伴う高齢者等への操作支援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ないこと。

委員会の構成は以下のとおりとする。

委員長：DX推進担当部長 相馬 正信

委員：DX推進担当課長 日高 雄三

委員：商業課長 齊藤 真徳

- （１０） コンソーシアムで参加する場合は、次に掲げる要件を全て満たすこと。

①代表構成員及び構成員が要件全てを満たしていること

②代表構成員が、本業務全体の統括を担う能力を有すること

※単独法人として参加表明書を提出した後は、新たに代表構成員や構成員として

コンソーシアムを組成して参加表明書を提出することはできない

※コンソーシアムとして参加表明書を提出した後は、新たにコンソーシアムの構成員を追加することや、単独法人として応募することはできない

## 6 提案限度額

30,000,000 円（税込み）

※本案件は、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を確認すること。

## 7 スケジュール

	内容	日時
①	説明書の交付期間	令和8年4月9日（木） ～4月23日（木）午後5時
②	参加表明書の提出期限	令和8年4月23日（木）午後5時
③	参加資格確認及び招請通知発送	参加資格を受領してから、 令和8年4月24日(金)まで
④	質問の受付期間 ※参加表明事業者からのみ受付	令和8年4月24日(金) ～令和8年5月1日（金）
⑤	質問の回答 ※招請通知を発送した事業者から 質問のみ回答	令和8年5月12日（火）
⑥	提案書等の提出期限	令和8年5月29日(金)午後5時
⑦	審査結果の通知	令和8年6月中旬頃
⑧	契約予定時期	令和8年7月中旬頃

## 8 参加表明書の提出期限・方法

本説明書兼実施要領の内容を確認し、提案書の提出の意思がある場合は、下記期限までに必要書類を提出すること。

### (1) 提出期限

令和8年4月23日(木)午後5時まで(必着)

### (2) 提出方法

事前連絡のうえ窓口への持参、または郵送のいずれかにより提出すること。(郵送の場合は、提出期限内に事務局必着とし、配達完了が確認できる書留郵便または宅配業者等による信書便に限る)。提出先は以下のとおりである。

世田谷区DX推進担当部DX推進担当課

住所：〒154-0016 東京都世田谷区弦巻2丁目23番1号（事務センター）

電話：03-3439-1511

FAX：03-3439-2541

（土日祝日を除く。午前9時～午後5時まで）

### (3) 提出書類

以下①～④を各1部提出すること。

① 参加表明書（様式1）

② 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（発行年月日から3ヶ月以内）

③ (財)日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」の認定または ISO/IEC27001 または JIS Q 27001 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」の認証取得を証明する書類（写し）

なお、適用範囲の変更等により変更審査中の場合は、当該認証が有効であることを示す証明書および、変更審査中であることが確認できる書類（変更審査中である旨の申立書等）

④ 他自治体における業務実績一覧（様式2）

令和3年度以降に、官公庁におけるコールセンター又は操作支援業務に係る受託実績を確認できる書類（契約書の写し等）

### (4) 辞退

参加表明後に、何らかの事情により辞退する場合は、理由を付して参加辞退届(様式3)を上記の部署に提出すること。

### (5) 参加資格及び招請通知発送

参加表明者の資格を確認後、各参加表明者宛に郵送にて提案招請通知を送付する。(参加表明を受領してから、4月24日(金)までに発送予定)

## 9 提案書等の提出期限・方法

### (1) 提出期限

令和8年5月29日(金)午後5時まで(必着)

### (2) 提出方法

電子メールにより提出すること。電子メールアドレスについては、参加資格確認及び招請通知の発送と合わせて、別途、区より通知する。

### (3) 提出書類

- ・提案書（様式5） ①正本 PDF（社名入り）②副本 PDF（匿名化）
- ・見積書 ①正本 PDF（社名入り）②副本 PDF（匿名化）

## 10 提案書

### (1) 提案書に記載する項目

「別紙4 提案書評価基準項目」を参考に、以下の順序で記載すること。

- 1 業務理解・実施方針
- 2 コールセンター運営方法

- 3 窓口操作支援
- 4 実施体制・人員配置
- 5 教育・引継ぎ・マニュアル
- 6 品質管理・改善・報告
- 7 個人情報保護・情報セキュリティ
- 8 コスト

## (2) 提案書様式

### ① 正本

- ア 「提案書（様式5）」を使用し、10(1)の順に記載すること。
- イ 「提案書（様式5）」は適宜ページを追加してよい。ただし、様式の各ページ左上のタイトルは変更しないこととし、タイトルと内容が一致した記載となるようにすること。
- ウ 「提案書（様式5）」は、A4版・文字サイズ10.5pt以上・20ページ程度（表紙含む、カラー可）で作成すること。なお、ページ数による評価は行わない。
- エ 「提案書（様式5）」の表紙に以下の（ア）～（エ）を記載すること。

#### （ア）あて名

世田谷区DX推進担当部DX推進担当課

#### （イ）タイトル

「せたがや Pay 区民認証」及び「東京アプリ生活応援事業」実施に伴う高齢者等への操作支援業務委託 提案書

#### （ウ）提出年月

令和8年〇月（〇には提出月を記載）

#### （エ）事業者名

提案事業者名

### ② 副本

上記正本から、事業者名または事業者名が推察できる表現（事業者名、代表者名、ブランド名、企業ロゴ、コーポレートカラー、製品名、社印、代表者印、メールアドレス等）を除いたもの。

## 11 見積書

### (1) 費用

- 6 提案限度額を超えないこと。

### (2) 見積書様式

- ① 様式は特に定めないが、内訳が分かるよう作成し、「本書類を発行することができる権限を有する者及び事務担当者の氏名」を記載すること。なお、金額は円単位とし、外税表記とすること。

- ② A4版で作成すること。
- ③ 以下の事項を必ず記載すること。

ア あて名

世田谷区DX推進担当部DX推進担当課

イ 件名

「せたがやPay区民認証」及び「東京アプリ生活応援事業」実施に伴う  
高齢者等への操作支援業務委託

ウ 提出年月日

令和8年〇月〇日（〇には提出月日を記載）

## 12 質問

### (1) 説明書兼実施要領等の内容に関する質問

#### ① 質問方法

質問票（様式4）により、後述の②あてに電子メールにて提出すること。なお、参加  
表明書を提出した事業者からのみ受け付ける。

#### ② 質問宛先

世田谷区DX推進担当部DX推進担当課

電子メールのアドレス：参加表明書を提出した事業者へ別途通知

#### ③ 受付期間

令和8年4月24日（金）から5月1日（金）午後5時まで

#### ④ 回答方法

質問及び回答は質問者名を伏せて5月12日（火）を目処に、招請通知を発送した全  
ての事業者宛てに電子メールで回答する。

### (2) 注意事項

① 電子メールを送信した場合は、必ず電話にて到達の確認を行うこと。

② 質問に対する回答は、招請通知を発送した全ての事業者宛てに行うため、質問内  
容には、質問事業者が特定されたり、類推されたりするような表現は使わないこ  
と。

## 13 提案書を特定するための評価基準

「別紙4 提案書評価基準項目」を参照すること。

## 14 審査

提案書の審査は以下のとおり実施する。

- (1) 事業者名を伏せて匿名化し、区で設置する審査委員会において審査を行い、契約交  
渉相手方を選定する。

- (2) 審査を行う上で、疑問点や確認事項が生じた場合には、区担当者より事業者宛てに個別に照会する可能性がある。
- (3) 審査は、提案書と見積書により総合的に行う。採点基準に基づき採点し、合計得点の最も高い事業者を本件業務委託先の第1候補者として選定し、随意契約に向けた交渉を行う。なお、候補者との交渉が整わない場合は、あらためて次点者と随意契約に向けた交渉を行い、選定事業者として決定することがある。
- (4) また、評価にかかる配点は、提案書による評価点が70点、見積書による評価点（価格点）が30点の合計100点満点とする。
- (5) 審査結果は郵送および電子メールにて令和8年6月中旬頃に通知する。
- (6) 審査段階で合否にかかわる問合せには一切応じない。
- (7) プレゼンテーション、ヒアリング等を行わない。

## 15 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契約を当該業務の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  
16に同じ
- (6) 費用負担  
参加表明書及び提案書の作成ならびに提出にかかる業者の費用については、区では一切負担しない。
- (7) 提出物の取り扱い  
本選定の過程において業者から提出された資料等については返却しない。また、区は選定作業に必要な場合は提案書の複製を作成することができるものとする。提出書類の著作権は参加者に帰属するが、区において情報開示等が必要な場合は当該提出書類の内容を無償で使用できるものとする。
- (8) 失格となる条件  
以下の条件に当てはまる場合、その参加者は失格とする。
  - ① 審査の結果、評価点が区の定める失格基準（60点）を下回った場合
  - ② 招請通知後、選定事業者の特定までに次に掲げる事由のいずれかに該当した場合

(ア) 提出された書類の重要事項に虚偽のあることが判明した場合

(イ) 参加資格がないことが判明した場合

③選定に関して自己を有利とする又は他の参加者を不利とするため、審査委員会委員又は区職員等の関係者に対して面談、連絡等の不当な働きかけを行った場合

④その他選定に関して不正な行為又は公序良俗に反する行為をした場合

(9) 透明性・公平性の確保

透明性、公平性を確保する観点から、本案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の称号・名称、並びに提案書を特定した理由（審査経過等）については、世田谷区情報公開条例（平成13年3月13日、世田谷区条例第6号）の規定に基づき第三者に開示する場合がある。

(10) 契約

「せたがや Pay 区民認証」及び「東京アプリ生活応援事業」実施に伴う高齢者等への操作支援業務委託に関する仕様書は、確定した仕様ではないため、契約時に変更する場合がある。契約予定先となった事業者と、最終的な仕様、権利帰属、見積金額及び作業スケジュール等の確認、調整を行った上で正式に契約を行う。なお、成果物の著作権は、区に帰属するものとする。

(11) 交渉の禁止

提案書作成にあたり、区関係部署と交渉することを禁止する。

(12) 転載等の禁止

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。

19 本件担当

〒154-0016 東京都世田谷区弦巻2丁目23番1号（事務センター）

世田谷区DX推進担当部DX推進担当課

電話：03-3439-1511 ファクシミリ：03-3439-2541