公募型プロポーザルに係る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１１月２０日
世　田　谷　区

１　業務概要

（１）件　名

LINE サービスを活用した SNS 相談システムの導入及び運用保守業務委託

（２）目　的

世田谷区（以下「区」という。）が、LINE サービスを入口として、２０代以下の子ども・若者がこころの悩み、不安、精神的な不調等について相談しやすい環境を整備するため、ウェブチャットによる相談システムを導入するとともに、安定的かつ安全に運用及び保守することを目的とする。

（３）業務内容

LINE サービスを入口とするウェブチャット相談システムの導入及び運用保守。

【業務内容】

（１）プロジェクト管理及び要件定義
（２）システムの設計、設定、構築及び導入
（３）LINE 公式アカウント等との連携支援
（４）初期データ及び各種マスタの設定
（５）テスト、受入支援及び本番移行
（６）操作研修及びマニュアル整備
（７）システムの運用、監視、保守及び問合せ対応
（８）障害及びセキュリティインシデント対応
（９）利用・相談実績の集計及び報告
（１０）契約終了時のデータ移行、返却、消去及び引継ぎ

なお、本委託には、相談者に対する相談対応、助言、支援方針の判断、関係機関への通報・引継ぎの判断及び相談員の配置を含まない。ただし、受託者は、区又は区が別途指定する相談業務実施者がこれらを行うために必要なシステム機能及び技術的支援を提供すること。各業務の詳細は、別紙仕様書のとおりとする。

（４）履行期間

契約期間　契約締結日から令和９年３月３１日まで
構築期間　契約締結日から令和９年２月２８日まで
※令和９年３月１日から令和９年３月３１日までをテスト及び本稼働準備期間とする。

※契約は単年度ごとに締結するものとし、各年度の本業務に係る予算配当があること及び前年度の業務の履行が良好であることを継続的な契約締結の条件とする。

※令和８年度はシステムの導入、構築、テスト、研修及び本稼働準備を行い、システムの運用保守は令和９年４月１日から開始する予定である。

２　参加資格

本件の参加者は、次に掲げる資格要件を全て満たす単体の法人であること。

（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 項に該当しない者であること。

（２）世田谷区の競争入札参加資格名簿に登録されていること。または当該資格を取得するに足る同等の条件を満たしていること。なお、当該資格を有しない場合は、同等の条件であることを確認するため、下記の書類を提出すること。

①履歴事項全部証明書

②税務署が発行する納税証明書（「法人税」及び「消費税及び地方消費税」）

③提案を行う営業所が所在する都道府県が発行する法人事業税の納税証明書（営業所の所在都道府県が発行できない場合は、本店の所在都道府県が発行するものでも可）

④財務諸表（過去２年間）

（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）過去３年間において、官公庁において、SNS 相談システムその他これに類する相談システムの導入及び運用保守業務の履行実績を有すること。

（６）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若しく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。

（７）「LINE サービスを活用した SNS 相談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事業者でないこと。委員は以下のとおり。

委員長　世田谷保健所長　向山　晴子

委員　　世田谷保健所健康推進課長　真鍋　太一

委員　　ＤＸ推進担当部ＤＸ推進担当課長　日髙　雄三

３　提案書の提出者を選定するための基準

本件では提案提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみ行う。

４　提案書を特定するための評価基準

（１）業務理解及び基本方針

（２）システムの機能及び操作性

（３）導入計画及び実施体制

（４）運用保守及び障害対応

（５）情報セキュリティ及び個人情報保護

（６）契約終了時の対応

（７）類似業務の実績

（８）価格の妥当性

詳細は、プロポーザル実施要領兼提案要求説明書による。

５　手続き等

（１）担当部課

〒１５４－００１７　世田谷区世田谷４丁目２４番１号　城山分庁舎

世田谷保健所健康推進課　担当：江村・熊谷・酒井

電話　０３－５４３２－２９４７　ファクシミリ　０３－５４３２－３１０２

（２）説明書の交付期間、場所及び方法

ア　交付期間　令和８年１１月２０日（金）から
　　令和８年１２月４日（金）まで

イ　交付場所　（１）に同じ

ウ　交付方法　（１）の窓口で配布

＊世田谷区ホームページからダウンロード可

（３）参加表明書の提出期限並びに提出場所及び方法

ア　提出期限　令和８年１２月４日（金）午後５時まで必着

イ　提出場所　（１）に同じ

ウ　提出方法　直接持参又は郵送（書留、簡易書留、レターパックその他送達確認ができる方法に限る。）

（４）質問の提出期間及び方法

ア　提出期間　招請通知の日から令和８年１２月１６日（水）午後５時まで

イ　提出方法　電子メールにより提出すること。電話又は窓口での質問には応じない。

ウ　回答方法　質問者名を伏せ、参加資格を満たす全事業者に電子メールで回答する。

エ　回答予定日　令和８年１２月２４日（木）

（５）提案書・見積書の提出期限並びに提出場所及び方法

ア　提出期限　令和９年１月８日（金）午後５時まで必着

イ　提出場所　（１）に同じ

ウ　提出方法　直接持参又は郵送（書留、簡易書留、レターパックその他送達確認ができる方法に限る。）併せて、紙媒体と同一の提出期限までに、招請通知に記載する電子メールアドレスへ提案書及び見積書の電子データを提出すること。

６　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業務の契約を当該業務の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

（５）　関連情報を入手するための照会窓口　５（１）に同じ。

（６）　区から受領した書類及び知り得た情報を、本件への応募以外の目的で使用してはならない（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)。

（７） 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。

（８） 詳細は、LINE サービスを活用した SNS 相談システムの導入及び運用保守業務委託プロポーザル実施要領兼提案要求説明書による。

（９） 本プロポーザルにおける提案限度額は、令和８年度から令和１１年度までの事業実施予定期間に係る総額で１１，３００，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）以下とし、各年度の上限額は次のとおりとする。

令和８年度：８００，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）以下
令和９年度：３，５００，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）以下
令和１０年度：３，５００，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）以下
令和１１年度：３，５００，０００円（消費税及び地方消費税を含む。）以下

（１０）本案件は、契約の準備行為であり、予算配当がない場合は契約できない。

（１１）再委託は原則として禁止する。ただし、業務の一部を再委託する必要がある場合又は外部のクラウドサービスを利用する予定がある場合は、当該事業者名、業務範囲、取り扱う情報及び責任分界を提案書に記載すること。

（１２）審査は書類審査により行い、プレゼンテーション及びシステムデモは実施しない。提案者は、相談者画面、相談員画面及び管理者画面の画面イメージ及び画面遷移図並びに、相談受付、担当割当て・引継ぎ、管理者によるモニタリング、緊急時のエスカレーション、相談記録及び統計出力の操作手順を提案書に含めること。

（１３）見積額が提案限度額又はいずれかの年度別上限額を超える場合は、当該提案を無効とし、審査の対象としない。