

## 公募型プロポーザル方式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5月19日

世田谷区

### 1 概要

(1) 件名 おくやみコーナー運營業務等委託（単価契約）

(2) おくやみコーナーの概要

死亡届提出後に必要な諸手続きをご案内する受託者が運営する専用窓口を設け、亡くなられた方の状況に応じて必要な手続きを抽出、申請書作成の補助、申請書類等のお預かり・回送等を行うほか、区役所以外の手続き等の相談を受ける等、ご遺族の負担の軽減を図る。

開設予定時間 月曜日から金曜日（土・日曜、祝休日、年末年始は除く）

午前9時～正午、午後1時～4時

※予約枠については、1日5枠以上の設定とすること。

※業務従事時間は、午前8時30分～午後5時とする（窓口開設前の準備及び終了後の後片付けを含む）。

実施場所 区役所西棟2階おくやみコーナーブース

### 2 おくやみコーナーの現状と今後の方向性

現在、設置のおくやみコーナーは、亡くなられた方やご遺族の状況から該当する見込みの手続きを大まかに抽出するおくやみコーナー設置ガイドライン（内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）のレベル1相当である。身近な方を亡くされた際に区役所で行う手続きは多く、どの窓口で何を行う必要があるのか不明瞭な場合がある。世田谷区では年間8,000人弱の方が亡くなられており、今後手続きの案内や支援へのニーズはますます高まっていく。

<方向性>

- ・ご遺族に寄り添い、手続きを1か所で案内や支援ができる窓口を設置
- ・区役所以外での手続きなどの知識を有し、利用者の利便性を図る
- ・おくやみコーナーを利用しない方にも分かりやすいコンテンツの作成により、不安や負担の軽減を図る

### 3 業務内容

おくやみコーナーに関する以下の業務

- ・上記2の<方向性>を踏まえた、ご遺族の不安や負担を軽減するおくやみコーナーの開設支援及び運營業務

① おくやみコーナー開設支援・環境整備

おくやみコーナーで取り扱うマニュアルの整備やご遺族へ配付する冊子や手続きがWEB上で確認できるガイド等のコンテンツ作成、おくやみコーナーの開設に伴う計画全体スケジュール、作業計画、研修計画・実施（コーナー従事者及びおくやみ相談職員）、作業内容、実施体制・役割分担、成果物、想定されるリスク・対応方法、区との連絡ルール等の業務計画書を作成すること。また、必要に応じて、区職員にヒアリング等を実施し、おくやみコーナーの設置に向けた支援（アドバイス）等を実施すること。

なお、事業実施期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。

#### ② おくやみコーナー運營業務

常時最低2名を配置し、予約受付、各所管課への手続き抽出依頼、申請書類の準備、当日の対応、お預かりした申請書類の所管課への回送のほか、区役所以外での手続きに関する相談などご遺族の不安を軽減する専用窓口の運営

### 4 履行期間

- ・令和8年度の契約：契約締結日から令和9年3月31日まで
- ・令和9年度の契約：令和9年4月1日から令和10年3月31日まで
- ・令和10年度の契約：令和10年4月1日から令和11年3月31日まで

※契約は単年度ごとに締結するものとし、当該契約の事業に係る区の予算配当があること、令和9年度以降の契約は、前年度の履行状況が良好であること及び受託事業者に法令に反する事項など継続して業務を受託し難い状況がないことを契約締結の条件とする。

### 5 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) 東京電子自治体共同運営電子調達サービスにより、世田谷区の競争入札参加資格者名簿において、営業種目「警備・受付等」で登録があり、A・B・Cのいずれかに等級格付がされていること。
- (2) 世田谷区から入札参加禁止また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・市町村民税に滞納がないこと。
- (4) おくやみコーナー運營業務等受託事業者選定委員会委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている団体でないこと。
- (5) 令和3年度以降に おくやみコーナーもしくは類似する業務（ご遺族の方への手続き案内・相談業務）を受託していること。
- (6) (財)日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」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（再委託を行う場合は、再委託先の事業者も含む）。

### 6 手続等

- (1) 担当部課

世田谷区地域行政部住民記録・戸籍課（世田谷区役所西棟4階）  
〒154-8504 世田谷区世田谷4-22-33  
TEL：03-5432-2139

- (2) 提案要求説明書の交付期間、交付方法
  - ・交付期間 令和8年5月19日（火）から6月4日（木）午後5時まで
  - ・交付方法 区のホームページから閲覧及びダウンロードとする
- (3) 参加表明書の提出期限、提出方法
  - ・提出期限 令和8年6月4日（木）午後5時 ※必着
  - ・提出方法 「参加表明書（様式1）」に必要事項を記載し代表者印を押印のうえ、添付資料を添えて提出すること。受付は郵送も可。
- (4) 提案要求説明書に関する質問の提出期間、提出方法
  - ・提出期間 令和8年6月11日（木）から6月17日（水）午後5時まで
  - ・提出方法 「(1) 担当部課」に電子メール
- (5) 提案書の提出期間、提出方法
  - ・提出期間 令和8年6月11日（木）から7月10日（金）正午まで
  - ・提出方法 「(1) 担当部課」に持参

## 7 提案書の提出者を選定するための基準

本件では提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみを行う。

## 8 最も優れた提案書を特定するための評価基準

- (1) 運営体制
  - ① 業務全体を円滑かつ確実に遂行する体制
  - ② 利用者へ手続きのご案内及び相談を円滑かつ確実に遂行する体制（死亡後の区役所での手続き及び区役所以外での手続きに関する知識等を有している）
  - ③ 本業務の目的への適合性
  - ④ 各種手続きや相続等に関する相談についての研修体制
  - ⑤ グリーフケアなど接遇についての研修体制
  - ⑥ 突発的事態等に対する対応の迅速性・柔軟性
  - ⑦ 個人情報等を確実に管理する体制
  - ⑧ 品質確保の方策（トラブル・苦情対応など）の具体性・実効性
- (2) コンテンツ（冊子や手続きがWEB上で確認できるガイド等）の作成力
  - ① デザインの読みやすさ、見やすさ（ユニバーサルデザインへの対応、ページの構成や記事の配置の工夫、図画の的確な使用、内容に応じた意匠の工夫など）
  - ② 分かりやすいコンテンツとするための工夫
  - ③ 表現等が不当な差別を助長することがないようにするための知見
- (3) 独自性のある提案の有無及びその実現可能性（本業務の円滑な実施を前提とした、業務改善やサービス向上に資する提案を含む）
- (4) プレゼンテーションでの説明内容の明確性、的確性、実現可能性

※一次審査により選定した事業者のみ適用

(5) 見積金額の妥当性

## 9 その他

- (1) 各種法令を遵守すること。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 提案書の提出後に「5 参加資格要件」に該当しないこととなった者は、提案書審査および契約交渉の対象としない。
- (5) 提出期限以後の参加表明書及び提案書の差替え・再提出は認めない。ただし、担当者等について病休、退職等のやむを得ない理由により変更を行う場合には、同等以上の者であるとの区の了解を得なければならない。
- (6) 提出された書類は返却しない。また、提案書の著作権は提出者に帰属するが、区において情報開示等が必要な場合は、当該提案書の内容を無償で使用できるものとする。
- (7) 手続において使用する言語及び通貨 日本語及び日本通貨に限る
- (8) 契約保証金 免除
- (9) 契約書作成の要否 要
- (10) 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
- (11) 関連情報を入手するための照会窓口 「6 手続き等(1)担当部課」に同じ
- (12) 区は、この公募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。
- (13) おくやみコーナー開設準備支援及び運営業務受託事業者選定委員会委員の構成は、次のとおり。

委員長 地域行政部長 有馬 秀人

委員 世田谷総合支所地域振興課長 小野 貴博  
地域行政部住民記録・戸籍課長 越智 則之  
保健福祉政策部国保・年金課長 北 はやと  
高齢福祉部介護保険課長 箕田 裕子