

## 公募型プロポーザル方式に係る手続開始のお知らせ

次のとおり提案書の提出を求めます。なお、本業務にかかる契約締結請求は、当該業務にかかる平成 25 年度予算が成立し、予算配当がなされることを条件とするものです。

平成 24 年 12 月 26 日

世田谷区

### 1 事業概要

#### (1) 件名

世田谷区お問い合わせセンター業務委託

#### (2) 業務内容

平成 18 年 11 月から外部委託により運営中の「世田谷区お問い合わせセンター」の運営を引き継ぐため、コールセンター及び F A Q 検索システムを改めて構築した上で、区民からの電話、F A X、ホームページを通じた問い合わせの受付・回答、イベント申し込みの受付、F A Q 検索システムの管理・運営等の「世田谷区お問い合わせセンター」業務を実施する。

#### (3) 履行期間

平成 25 年 7 月 1 日から平成 28 年 6 月 30 日まで（3 ヶ年）

※ 本業務委託に関わる契約締結は、この契約に係る予算が成立し、予算配当がなされることを条件とする。

※ 履行準備期間確保のため、区と事業者で協議の上、履行期間より前の日付（平成 25 年 4 月上旬以降）での契約締結を予定している。

※ 本業務委託に関わる契約締結は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 234 条の 3 の規定に基づく長期継続契約を予定している。このため、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合は、この契約を変更又は解除することがある。

※ 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。

### 2 参加資格要件

提案書提出時において、次の要件をすべて満たす法人であることを必要とする。

(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（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。）の規定に該当する者でないこと。また、同条第 2 項による措置を現に受けていないこと。

- (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・市町村民税に滞納がないこと。
- (5) 過去5年以内に人口40万人規模以上の地方自治体において、当該自治体の業務全般に関する問い合わせを受ける目的の常設コールセンター業務を受託した実績がある者。
  - ※ 「自治体の業務全般に関する問い合わせを受ける目的の常設コールセンター」には、特定業務（例：粗大ごみ受付など）に限定したコールセンターは含まない。
- (6) 提出された書類の記載事項が虚偽でないこと。

### 3 提案書の提出者を選定するための基準

本件では、提案者の選定は行わず、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) 業務実施方針について
- (2) 構築作業の体制及び工程・スケジュール等に関する事項
- (3) 設備・システム及び施設に関する事項
- (4) F A Q検索システムに関する事項
- (5) お問い合わせセンターの運営に関する事項
- (6) 設備・システムの保守・管理に関する事項
- (7) 非常時対応に関する事項
- (8) 情報セキュリティ対策に関する事項
- (9) その他追加提案に関する事項
- (10) 委託の実績に関する事項
- (11) 価格に関する事項

### 5 手続き等

#### (1) 担当部課

世田谷区政策経営部広報広聴課

世田谷区世田谷4丁目21番27号 世田谷区役所第1庁舎3階

電話：03-5432-2014 F A X：03-5432-3001

#### (2) 事業者選定説明書の交付期間、場所及び方法

ア 交付期間 平成24年12月26日（水）から平成25年1月15日（火）まで

イ 交付場所 上記5（1）の担当部課及び世田谷区公式ホームページ

ウ 交付方法 窓口での希望者への直接交付及び世田谷区公式ホームページでの希望者自らによるダウンロード

※ 窓口交付は期間中の午前9時から午後5時まで。土、日、祝日、年末年始を除く。

(3) 参加表明書の提出期間、場所及び方法

ア 提出期間 平成 24 年 12 月 26 日（水）から平成 25 年 1 月 15 日（火）まで  
受付時間：午前 9 時から午後 5 時まで（土、日、祝日、年末年始を除く）

イ 提出場所 上記 5（1）の担当部課

ウ 提出方法 窓口へ直接持参（郵送不可）

(4) 提案書の提出期限、場所及び方法

ア 提出期限 平成 25 年 2 月 8 日（金）午後 5 時

イ 提出場所 政策経営部広報広聴課

ウ 提出方法 窓口へ直接持参（郵送不可）

※ 受付時間は午前 9 時から午後 5 時まで。土、日、祝日を除く。

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 不要

(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委託契約を当該業務の委託契約の相手方と  
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 上記 5（1）に同じ

(6) 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。

(7) 詳細は、事業者選定説明書による。

(8) 提出期限以後の参加表明書及び提案書の差し替え又は再提出は認めない。

(9) 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。

(10) 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。