

世田谷区予防接種電話対応等に係る業務委託（単価契約）

事業者選定説明書

（配布資料）

- 1 説明書（本書）
- 2 別紙 業務内容の詳細
- 3 別紙 参加表明書

令和5年12月18日

世田谷区

世田谷区予防接種電話対応等に係る業務委託（単価契約）事業者選定説明書

世田谷区予防接種電話対応等に係る業務を履行していただく委託先事業者を、下記のとおり、提案書にて選定します。

つきましては、委託内容をご理解いただき、貴事業者の経験及び実績を踏まえ、参加をご検討いただきたく、ご案内いたします。

記

第1 委託の詳細内容

1 件名

世田谷区予防接種電話対応等に係る業務委託（単価契約）

2 目的

予防接種法等に基づいた予防接種及び世田谷区独自の費用助成を実施している予防接種、その他の予防接種の事務について、区民等からの電話対応及び予防接種事業の関連事務等の業務を委託することにより、業務の効率化及び区民サービスの向上を目指すことを目的とする。

3 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

※本件契約業務については、令和7年4月以降も、令和9年3月までを限度として、本件プロポーザルにおいて選定された事業者と交渉の上、随意契約を締結する予定がある。契約は各会計年度単位において締結するものとし、各年度の予算配当があること、及び、前年度までの履行状況が良好であることを条件とする。

※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は、この契約を変更又は解除することがある。

4 履行場所

別紙「業務内容の詳細」のとおり。

5 履行内容

業務内容の主な項目は以下のとおり。

- ① コールセンターの運営
- ② 運用マニュアル、FAQの作成
- ③ 予防接種に関する区民等からの電話問い合わせへの対応業務
- ④ 問い合わせ履歴の記録業務
- ⑤ 予診票、その他書類等の発送対応
- ⑥ VOC分析

⑦ 定期報告

6 詳細履行内容

別紙「業務内容の詳細」のとおり。

第2 提案限度額

令和6年度：77,912,648円（消費税及び地方消費税含む）

※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。

第3 本プロポーザルに参加表明するにあたっての留意事項

- (1) 本プロポーザルは令和6年度契約の準備行為であり、契約の締結は本事業に係る令和6年度予算の配当を条件とする。
- (2) 業務内容の詳細に記載の受電件数及び予診票等の発送件数は、あくまで想定であり、履行時の状況によっては数量が大幅に変動する可能性がある。

第4 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) 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。）に該当する者でないこと及び同条第2項による措置を現に受けていないこと。
- (2) 世田谷区の競争入札参加資格を有すること。
- (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) 都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
- (5) 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6号に規定する暴力団員が経営していない者又は事実上経営に参加していないこと。
- (6) これまで官公庁から受託した業務において予防接種に関するコールセンター運営業務の受託実績を有すること。
- (7) (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。
- (7) 都内及び都近郊（埼玉県、千葉県、神奈川県）に本店、支店又は営業所等の営業拠点を有する者であること。

第5 参加の表明

本件プロポーザルへの参加を希望する事業者は、参加資格を確認の上、次の通り様式

1 「参加表明書」に必要事項を記入して代表者印を押印し、以下の添付書類を添えて提出すること。参加表明書の記載内容や提出方法について質問がある場合は、電話等で受け付ける。

(1) 提出を要する書類

- ① 参加表明書（別紙を含む） 1部
 - ② 令和4年分の納税証明書（都道府県民税・市町村民税） 1部
 - ③ 上記第4（6）の受託実績を確認できる書類（契約書の写し等） 1部
 - ④ 「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」の付与認定に関する証憑（認定証写し等） 1部
 - ⑤ 会社概要がわかるパンフレット等（様式自由）… 1部
- ※②は、発行から3か月以内のもので、写し不可とする。

(2) 提出期間

令和5年12月28日（木）午後5時まで（必着）

※期間中の受付は午前9時から午後5時まで

(3) 提出場所及び方法

「第9 担当部課」まで上記（1）の書類を電子メール送信で提出すること。

ただし、①と②については、電子メールでの提出にあわせて、原本を郵送で提出すること。

※電子メールは、件名冒頭に「【世田谷区予防接種電話対応等に係る業務委託（単価契約）】」と明記の上、送信後「第9 担当部課」に記載の電話番号に必ず連絡すること。

(4) 招請通知（参加資格結果通知）

令和6年1月12日（金）にメールで通知する。

第6 提案書、見積書の作成及び提出

(1) 提案書の作成

下記の項目について、わかりやすく具体的に記載した提案書を作成すること。

一部業務の再委託や外部サービスの使用等を予定している場合は、その再委託先や内容についても記載すること。

1	業務実施方針について	本業務の目的や内容、実施にあたっての心構えをふまえた業務実施方針を記載すること。
2	業務の体制、全体の管理・事業運営等に関する事項	① 人員体制（責任者の設置、配置人数、資格・経験等）及び区との連絡体制
		② 従事者の管理方法及び指導方針
		③ 従事者に素行不良や能力不足等の問題が生じた場合の対応
		④ 一時的に計画を上回る業務が発生した場合の対応

		⑤ 欠員等が生じた場合の対応
3	コールセンターの運営に関する事項	① 運営マニュアル及びFAQの作成方法
		② 健康被害等の専門的な相談に関する対応
		③ 電話設備及び情報システム環境（応対履歴システム、FAQシステム）
		④ 業務知識、システム運用の習熟、向上に向けた研修の実施
		⑤ ミス防止のための取り組み及びミス発生時の対応
4	VOC分析及び定期報告に関する事項	① 定期報告時のプレゼンテーション能力
		② 問い合わせ内容の正確な集計及び的確な分析を行う能力
		③ 誰もが理解しやすく視認性の良い資料作成能力
		④ 分析結果に基づく事務改善に関する提案能力
5	個人情報保護・情報セキュリティ対策に関する事項	個人情報保護・情報セキュリティ対策に関する具体的な取組みについて記載すること。
6	世田谷区及び他区での類似事業の受託実績	これまで官公庁から受託した業務において、コールセンター運営業務の受託実績について記載すること。
7	事業開始までの計画性	① 必要な設備等の整備計画
		② 従事者への業務知識に関する事前研修
		③ 区との打ち合わせ等の頻度・進め方
8	その他追加提案に関する事項	選定説明書で要求した事項以外の追加提案について記載すること。
9	経営状況に関する事項	履行期間中、業務を確実に履行でき、耐えうるだけの経営体制があるか。
10	見積金額の妥当性	見積金額について、明確な内訳を示すことができているか。

(2) 提案書の作成要点

提案書の書式は、自由とする。

(3) 見積書の作成

契約履行期間の見積書を作成すること。作成要点は次のとおり。

なお、見積書の金額は評価項目の一つであり、点数に反映される。

- ① 見積書の様式は定めないが、詳細な内訳を記載し、わかりやすく記載すること。
- ② 見積金額は、契約履行期間の総額を記載すること。
なお、金額は円単位とし、消費税を含むこと。
- ③ 見積書の部数は原本1部とし、代表者印を押印して提出すること。

(4) 質問の提出期限、方法

提案書作成にあたっての質問は所定の様式によって、電子メールのみで受付を行う（件名冒頭に「【世田谷区予防接種電話対応等に係る業務委託（単価契約）】と明記の上、送付すること）。回答については、公平を期するため電子メールで行い、内容については取りまとめた上、本件参加表明者の全員に配信する。ただし、参加表明書の記載内容や提出方法に関する質問についてのみ、電話等でも随時受け付ける。

受付期間：令和6年1月22日（月）から26日（金）午後5時まで（必着）

回答：令和6年2月2日（金）午後5時まで

（5）提案書等の提出期限、場所及び方法

- ① 提出書類 ・ 提案書（原本及び副本）：副本には、会社名がわからないように、事業者名や所在地、事業者名を用いた商品名等を削除するかマスキングして隠すこと。

・ 見積書

- ② 提出期限 令和6年2月14日（水）午後5時まで（必着）

※期間中の受付は午前9時から午後5時まで

- ③ 提出方法 「第9 担当部課」まで電子メールで提出すること（郵送不可）

※電子メールは、件名冒頭に「【世田谷区予防接種電話対応等に係る業務委託（単価契約）】と明記の上、送信後「第9 担当部課」に記載の電話番号に必ず連絡すること

第7 提案書の審査及び選定

1 審査

「世田谷区予防接種電話対応等に係る業務委託（単価契約）事業者選定審査要領」及び「評価基準表」に基づき提案書及び見積額等により総合的に審査を行い、評価点の最も高い事業者を契約候補者として選定する。

2 審査基準

①第一次選定（書類審査）

ア 業務実施方針について

イ 業務の体制、全体の管理・事業運営等に関する事項

（ア）人員体制（責任者の設置、配置人数、資格・経験等）及び区との連絡体制

（イ）従事者の管理方法及び指導方針

（ウ）従事者に素行不良や能力不足等の問題が生じた場合の対応

（エ）一時的に計画を上回る業務が発生した場合の対応

（オ）欠員等が生じた場合の対応

ウ コールセンターの運営に関する事項

（ア）運営マニュアル及びFAQの作成方法

（イ）健康被害等の専門的な相談に関する対応

（ウ）電話設備及び情報システム環境（対応履歴システム、FAQシステム）

（エ）業務知識、システム運用の習熟、向上に向けた研修の実施

- (オ)ミス防止のための取り組み及びミス発生時の対応
- エ VOC 分析及び定期報告に関する事項
 - (ア)定期報告時のプレゼンテーション能力
 - (イ)問い合わせ内容の正確な集計及び的確な分析を行う能力
 - (ウ)誰もが理解しやすく視認性の良い資料作成能力
 - (エ)分析結果に基づく事務改善に関する提案能力
- オ 個人情報保護・情報セキュリティ対策に関する事項
- カ 世田谷区及び他区での類似事業の受託実績
- キ 事業開始までの計画性
 - (ア) 必要な設備等の整備計画
 - (イ) 従事者への業務知識に関する事前研修
 - (ウ) 区との打ち合わせ等の頻度・進め方
- ク その他追加提案に関する事項
- ケ 経営状況に関する事項
- コ 見積金額の妥当性

②第二次選定（最終選定）

第二次選定ではプレゼンテーションを依頼する。第一次選定による評価及び第二次選定による評価を合計し、最も高い合計点数1者を特定するものとする。

3 審査結果の通知

選定結果は、令和6年2月29日（木）（予定）に文書で通知する。

第8 その他

- (1) 提案書が特定された事業者を、本件業務委託契約の随意契約の相手方となるべき候補者とする。
- (2) 詳細な仕様、契約金額、候補者のシステムが提案どおり稼働できることの判断等について、候補者と区の間での調整完了後、受託事業者として、契約を締結する。
- (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
- (6) 手続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。
- (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) 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。
- (9) 提出期限以後の参加表明書及び提案書の差替え又は再提出は認めない。
- (10) 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。
- (11) 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。

- (12) 本プロポーザルは事業者の選定のみを目的としており、提案書の内容に区は拘束されない。
- (13) 関連情報を入手するための照会窓口 「第9 担当部課」に同じ
- (14) 詳細は説明書による。
- (15) 区は、提案書を選定の目的以外で参加者に無断で使用しないものとする。
- (16) 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。
- (17) 提案書の提出後に「第4 参加資格要件」の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。
- (18) 個人情報の取り扱いについては「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を、障害を理由とする差別の解消の推進への対応については、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を、電算処理の業務については「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

第9 担当部課

世田谷保健所感染症対策課

〒154-0017 (世田谷区世田谷四丁目 24 番 1 号) 城山分庁舎

担当 大網

電話 03-5432-2437 FAX 03-5432-3022

メールアドレス : SEA02015@mb.city.setagaya.tokyo.jp