

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。

令和5年12月18日

世田谷区

1 事業概要

(1) 件名

世田谷区受動喫煙相談等業務委託（単価契約）

(2) 目的

区民等からの通報・苦情・各種問合せや、施設管理者等への事実確認・普及啓発・改善依頼を的確に粘り強く行う「区民等からの苦情対応及び違反事業者等への啓発・改善依頼業務」について、受託者の専門人材やノウハウ等を活用し、相互に連携しながら取り組むことで、効率的かつ効果的に進めていくことを目的とする。

(3) 履行期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

※契約は年度ごとに行い、各年度における本事業の予算配当があること、及び令和7年度以降については前年度の履行実績が良好であることを契約締結の条件とする。

なお、苦情・通報件数が想定を大幅に下回ることが予想されるなどの場合には、区と協議のうえ、年度当初に仕様書の内容を見直す場合もある。また、年度途中で契約変更する場合もある。

(4) 本業務の対象

原則として、改正健康増進法・東京都受動喫煙防止条例及び世田谷区たばこルールに基づく受動喫煙に関する内容を対象とする。ただし、改正健康増進法・東京都受動喫煙防止条例における喫煙規制の適用除外となる「プライベート空間（人の居住の用に供する場所、ホテルや旅館の客室など）」の内容等についても、適切に対応をとることとする。

(5) 履行場所、履行内容

別紙「区民等からの苦情対応及び違反事業者等への啓発・改善依頼業務」のとおりに

2 参加資格

次の要件をすべ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。）の規定に該当しないこと。また、同条第2項による措置を現に受けていないこと。
- (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。
- (3) 世田谷区から入札参加禁止または指名停止を受けている期間中でないこと。
- (4) 都道府県民税・市区町村民税に滞納がないこと。
- (5) 平成31年度以降に、官公庁における受動喫煙対策業務に関連する受託の実績を有すること。

- (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」認証を取得(取得申請中も含む)していること。(※証明資料を提出すること。)

3 提案書の提案者を選定するための基準

本件では、提出者の選定を行わず、参加資格の確認のみを行う。

4 審査の選定基準

別紙「審査基準」のとおり

5 審査方法

- (1) 審査するにあたり、区職員で構成する選定委員会を設置する。
- (2) 選考は、第一次審査として書類審査を行う。第一次審査では、上位3社程度を選定し、第二次審査を行うものとする。
- (3) 第二次審査では、プレゼンテーションを依頼する。プレゼンテーションの内容を受け、ヒアリングを実施する。(日程：令和6年2月27日(火))
- (4) 第一次審査、第二次審査の点数は引き継がれるものとし、採点の結果、合計点数の最も高い事業者を随意契約予定事業者として選定する

6 手続等

(1) 担当部課

〒154-0017 世田谷区世田谷四丁目24番1号 城山分庁舎3階
世田谷区世田谷保健所健康企画課 松木・日永田・石井
電話：03-5432-2354 FAX：03-5432-3019
E-mail：SEA02013@mb.city.setagaya.tokyo.jp

(2) 説明書の交付期間、場所及び方法

①交付期間：令和5年12月18日(月)から令和6年1月9日(火)正午まで

②交付場所：世田谷区ホームページでの閲覧

③交付方法：世田谷区ホームページからのダウンロードによる

[目次から探す](#)>[福祉・健康](#)>[健康・保健・衛生](#)>[健康への取り組み](#)>[世田谷区受動喫煙相談等業務委託\(単価契約\)に係る公募型プロポーザルの実施について](#)

(3) 参加表明書の提出期限並びに提出場所

①提出期限：令和6年1月9日(火)正午 必着

②提出先：上記の本件担当部課に同じ

③提出方法：事前に電話連絡のうえ、郵送にて提出すること。

(4) 質問について

提案書及び見積書の作成に対して質疑があるときは、様式「世田谷区受動喫煙相談等業務委託（単価契約）応募に関する質問票」を提出し、回答を受け取ることができる。

- ① 提出期限：令和6年1月18日（木）正午
- ② 提出先：電子メールでのみ受け付ける。電話や来庁による質問には応じない。
- ③ 回答方法：令和6年1月24日（水）までに、参加表明した全事業者に電子メールで回答する。

(5) 提案書の提出期限並びに提出場所

- ① 提出期限：令和6年2月9日（金）正午 必着
- ② 提出先：上記の本件担当部課に同じ
- ③ 提出方法：事前に電話連絡のうえ、郵送およびメール（※）にて提出すること。
※ファイル形式は、PDF とする。

7 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) 本業務は、第三者に再委託をすることはできない。
- (5) この契約のうち、前記1（5）の現地訪問業務は、予定数量1案件あたりの契約単価を定めることによる単価契約とし、履行の期日、場所及び数量については健康企画課長が指示するものとする。なお、同施設における同苦情・通報内容は1案件のなかで取り扱うため、複数回に及ぶ訪問を1案件とみなす場合も想定される。数量の詳細については、区からの指示及び完了届をもって数量を確定するものとする。
この契約のうち、前記1（5）の現地訪問業務以外の業務は、総価契約とする。
- (6) 関連情報を入手するための照会窓口、上記の本件担当部課に同じ
- (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) 企画提案書類等の著作権は応募者に帰属するが、区において情報開示等必要な場合は、当該企画提案書類等の内容を無償で使用できるものとする。また、成果物の著作権は、区に帰属する。
- (9) 参加表明書及び提案書の作成・提出などにかかる費用については、世田谷区では一切負担しない。
- (10) 提出期限以後の参加表明書及び提案書の差し替えまたは再提出は認めない。
- (11) 事業者からの提出物は返却しない。また、審査に必要な場合は複製することがある。
- (12) 提出された書類の記載事項に虚偽のあることが判明した場合、その参加者は失格とする。
- (13) 本プロポーザルは事業者の選定のみを目的としており、提案の内容に区は拘束されない。
- (13) 詳細は提案要求説明書による。
- (15) 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。

別紙「区民等からの苦情対応及び違反事業者等への啓発・改善依頼業務」

1 概要

国や東京都は、違反事業者への対応について、「罰則が適用されることもあるが、まずは適切に助言、指導等を中心に行うことにより、法違反状態を早期に是正することを促していくことが望ましい。そのため、皆様に新しいルールを知っていただき、遵守していただけるような環境を整えていくことが重要であり、様々な機会を通じて、幅広く周知啓発を行う必要がある」との考えを示している。

区においても、喫煙する人とならない人、双方が喫煙や受動喫煙による健康影響について正しい知識と理解を深め、互いに相手を思いやる行動をとることにより「望まない受動喫煙」の防止が図られるよう取り組んでおり、苦情通報者と違反事業者が対立構造に陥るケースなどにおいても、相互に理解を深められるよう粘り強く啓発を進めることが重要と考える。

これらを踏まえ、受託者の専門人材やノウハウ等を活用し、区民からの通報・苦情、問合せや、施設管理者等への事実確認・普及啓発・改善依頼を的確に粘り強く行うこととする。

2 履行日時

(1) 受電業務

平日（月曜日から金曜日まで）の午前8時30分から午後5時15分まで

※正午から午後1時までを除く。

※祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

(2) 架電業務、現地訪問業務、その他業務

原則として、平日（月曜日から金曜日まで）の午前9時から午後9時までの間のうち、任意の時間とする。ただし、施設管理者等の都合により、上記以外でなければ対応できない場合には、区と協議のうえで休日や夜間に行う場合もある。

3 履行場所

(1) 受電業務、架電業務、その他業務

受託者の事務所

(2) 現地訪問業務

世田谷区指定場所 ※詳細は、契約締結後、区と受託者が協議のうえ決定する。

4 業務内容

(1) 受電業務

① 事案の把握

ア) 施設利用者や区民等からの苦情・通報に対して、違反の内容や該当の施設の名称、建物の名称、所在地（住所が不明であればおおよその位置）等を聞き取る。

イ) 改正健康増進法・東京都受動喫煙防止条例及び世田谷区たばこルールに基づかない苦情・通報の場合には、区が提供するマニュアル等を参考にしてその旨を説明し、関係所管等を案内するなど適切な対応をとる。

ウ) 改正健康増進法・東京都受動喫煙防止条例及び世田谷区たばこルールに関する問合せには、区が提供するマニュアル等を参考にして啓発等を行う。

② 該当施設及び管理権原者等の特定

- ア) 該当施設を特定し、連絡先を確認する。
- イ) 該当施設を特定できない場合や連絡先を確認できない場合は、インターネット等を利用して可能な限り詳細な情報を確認するよう努める。

③ 記録

- ア) 苦情・通報については、情報提供の内容、施設名、連絡先、管理権原者等の情報等を「個別対応記録（苦情・通報）」に記録し、原則として翌開庁日の午前中までに区へ報告する。また、「苦情・通報台帳」に、区が指示した受託者が履行する案件について記録し、原則として翌週の最初の開庁日の午前中までに区へ報告する。
- イ) 各種問合せ等については、やりとりを「個別対応記録（各種問合せ等）」へ詳細に記録し、原則として翌開庁日の午前中までに区へ報告する。
- ウ) 必要に応じて打合せを開催し、今後の対応等を打ち合わせる。ただし、緊急時はすぐに区へ連絡して解決を図るよう努める。

※受電体制は以下のとおり。

- ・電話回線を1回線以上とし、受付時間外は時間外アナウンスを流すようにする。
- ・通話中または小休憩等の事象により応答できない場合も想定されるが、区民等の利便性の向上に努めるものとする。
- ・受託者が電話番号を取得し、受託者はボイスワープを用いて受電すること。

(2) 架電業務

① 施設への電話連絡 ※区からの指示日より原則として2週間以内に着手する。

- ア) 区が必要と判断した施設に電話連絡し、施設名称、管理権原者等を確認したうえで、法令の趣旨及び情報提供の内容を伝え、事実確認をする。
- イ) 管理権原者等をただちに特定できない場合や当日不在の場合には、まずは当該施設の管理者に状況を説明するなどの対応をとる。詳細は、区と協議のうえ決定する。

② 違反が確認されたら、まずは電話での是正

- ア) 法令の趣旨を説明するとともに、違反内容について説明する。
- イ) 電話での説明により是正可能と判断した場合は、改善までのおおよその期間を決め、現地訪問等をして改善状況を確認する旨を伝える。
- ウ) 電話での説明により是正可能と判断できない場合は、後日、改めて施設へ電話連絡をするか、現地訪問業務により説明をする旨を伝える。
※回数や期間は、違反の実態等により異なるため、一律には基準を設定しない。

③ 記録

- ア) 対応経過、事実関係、今後に向けて区と調整すべきことなどを「対応経過記録簿」へ記録し、原則として翌週の最初の開庁日の午前中までに区へ報告する。また、「苦情・通報台帳」も記録し、原則として翌週の最初の開庁日の午前中までに区へ報告する。
- イ) 必要に応じて打合せを開催し、今後の対応等を打ち合わせる。ただし、緊急時はすぐに区へ連絡して解決を図るよう努める。
※どのような対応をどの程度とってきたかの経緯は、必ず丁寧に記録すること。

(3) 現地訪問業務 ※区からの指示日より原則として2週間以内に着手する。

① 現地訪問の日程調整

ア) 法令の趣旨に理解を促し、違反状態が改善、是正されるよう、記録などにより区が必要と判断した事案は、事前に電話等で内容を説明し、アポイントを取る。

② 現地訪問

ア) 訪問目的を説明し、必要に応じて啓発資材等を活用して法令の内容等を説明する。

イ) 情報提供の内容や違反の有無、具備すべき書類を保管しているかなどを確認する。

ウ) 違反がある場合には、違反を是正するための対策等について啓発する。

エ) 是正可能と判断した場合は、改善までのおおよその期間を決め、現地訪問等により改善状況を確認する旨を伝える。

オ) 是正可能と判断できない場合は、後日、改めて施設を現地訪問することなどを伝える。詳細は、区と協議のうえ決定する。

カ) 改善報告がない場合や十分でない場合は、継続して定期的に連絡し、状況確認する。

現地訪問を拒否するケースや一向に改善がみられない悪質ケースにおいても、粘り強く啓発を進めていくものとする。また、区が行政指導や行政処分を行うこととなるケースにおいても、原則として解決に至るまで対応するものとする。

※回数や期間は、違反の実態等により異なるため、一律には基準を設定しない。

③ 記録

ア) 対応経過、事実関係、今後に向けて区と調整すべきことなどを「対応経過記録簿」へ記録し、原則として翌週の最初の開庁日の午前中までに区へ報告する。また、「苦情・通報台帳」にも記録し、原則として翌週の最初の開庁日の午前中までに区へ報告する。

なお、改善状況が確認できるよう現場写真等を添付するよう努める。

イ) 必要に応じて打合せを開催し、今後の対応等を打ち合わせる。ただし、緊急時はすぐに区へ連絡して解決を図るよう努める。

※どのような対応をどの程度とってきたかの経緯は、必ず丁寧に記録すること。

(4) その他業務

① 受託者は、区が提供した資料、本委託業務の履行により得られた知見、受託者が有する問合せ対応業務に係る経験等を踏まえ、マニュアルを作成し、区へ提出する。

② 苦情案件が少ない場合等は、区内飲食店等への巡回など区が指示する業務を行う。詳細は、契約締結後、区と協議のうえ決定する。

5 報告書

(1) 「個別対応記録（苦情・通報）」、「個別対応記録（各種問合せ等）」、「対応経過記録簿」、「苦情・通報台帳」

※詳細は、「4 業務内容」参照。

(2) 翌月10日までに（3月分は業務終了後速やかに）、月間報告書を提出すること。

(3) 苦情や事故等が発生した場合は、解決に努めるとともに、速やかに書面により報告すること。緊急時は、速やかに区へ電話で報告し、その後、書面により報告すること。

6 実施体制

- (1) 受託者は、契約締結後、業務責任者、従事者の名簿を区へ提出すること。なお、記載内容に変更が生じた時点で遅滞なく、再作成して提出すること。
- (2) 従事者の資質、態度等が不適正と認められ、区が受託者にスタッフの交替を要求した場合、受託者は、速やかに適正なスタッフと交替させるものとする。
- (3) 現地訪問業務の従事者は、相手に不信感を抱かれないような適切な服装をし、現地訪問時には、区が交付した従事者証を携行して訪問先に提示すること。

別紙「審査基準」

< 第一次審査（書類審査） >

	評価項目		内容及び評価方法	配点
1	法人の概要	経営理念等	・経営理念が本事業の受託者として適しているか。個人情報保護や緊急対応等が徹底されているか。	10
2		業務実績	・受動喫煙対策業務について、十分な受注実績を有しているか。	15
3	提案内容	業務実施体制	・業務責任者及び担当者の配置人数、資格や経験などは十分であるか。	10
4		業務の全体方針	・法令の趣旨や、区の基本的な考え方を理解したものであるか。 ・丁寧に粘り強く啓発を進めることで是正を促していく姿勢があるか。	20
5		各業務の実施方針	・「区民等からの苦情や問合せ」において、法令やガイドライン、最新の動向を踏まえた適切な対応が期待できるか。 ・「区民等からの苦情や問合せ」において、苦情対応のケース管理を確実に行うことが期待できるか。	20
6		経費	・見積もり金額がその業務内容から見て妥当であるか。	10
合計点				85

< 第二次審査（プレゼンテーション） >

	評価項目	内容及び評価方法	配点
1	プレゼンテーションの内容	・プレゼンテーションは、提案書の内容をより分かりやすくしているか。	5
2	ヒアリングの的確性	・選定委員の質問等に適切に答えているか。	5
3	事業に対する熱意	・事業に対する熱意が感じられる提案であるか。	5
合計点			15

※最低基準点は60点（6割）とする。総合計点の6割に満たない場合は失格とする。