

世田谷区お問い合わせセンター（せたがやコール）業務委託
事業者選定実施要領

1 事業概要

(1) 契約予定件名

世田谷区お問い合わせセンター（せたがやコール）業務委託

(2) 目的

本件契約業務は、区民からの問い合わせ対応や区事業の申し込み受付を主たる業務とする「世田谷区お問い合わせセンター（せたがやコール）」を運営し、区民サービスの向上と業務運営の効率化を図ることを目的として実施する。

(3) 事業内容

① お問い合わせセンター構築業務

業務実施に必要な設備・システムの構築

② お問い合わせセンター運營業務

区民等からの問い合わせ等に関する応答、案内、情報提供、申し込み受付等、お問い合わせセンターの運営（運営に必要な施設、機材等の準備及び保守を含む）に関する一切の業務

※ 詳細は別紙「要求仕様書」参照。なお、「要求仕様書」はこの案件の公告時点での予定の仕様であり、選定後の仕様調整等により変更となる場合がある。

(4) 履行期間（予定）

- ・お問い合わせセンター構築業務委託（債務負担行為）（令和8年11月1日から令和9年5月31日までの7カ月）
- ・お問い合わせセンター運營業務委託（令和9年6月1日から令和13年10月31日までの4年4カ月）

※ 本業務委託に関わる契約締結については、コールセンター構築業務委託とコールセンター運用委託とに分けて契約する。

※ 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。

※ 本業務委託に関わる契約締結について、コールセンター構築業務委託は令和8年度に債務負担行為を設定し、契約期間を令和8年11月1日から令和9年5月31日までとする。

コールセンター運用委託の初年度は契約期間を令和9年6月1日から令和10年3月31日までとする。単年度契約で履行良好であれば令和13年度まで最大4回まで契約更新できるものとする。また、4回目の契約更新時における契約期間は令和13年4月1日から令和13年10月31日までとする。契約更新の際に仕様の見直しや新規技術導入等を行なう場合の他、労働報酬下限額の引き上げや労務費の増減等があった場合には、契約内容と金額について両方で協議するものとする。契約

締結については、各年度の予算の範囲内で行う。

※ 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 提案限度額

契約履行期間 合計 2, 041, 773, 000円 (税込)

【内訳】

構築経費

・令和 9年度 115, 773, 000円 (税込)

運用経費

・令和9年6月1日から令和13年10月31日までの総額
1, 926, 000, 000円 (税込)

(年度別内訳目安)

・令和 9年度 364, 000, 000円 (税込)

・令和10年度 436, 000, 000円 (税込)

・令和11年度 436, 000, 000円 (税込)

・令和12年度 436, 000, 000円 (税込)

・令和13年度 254, 000, 000円 (税込)

3 プロポーザル方式を採用する理由

本件業務の履行にあたっては、自治体お問い合わせセンター運営のノウハウや、お問い合わせセンター運営に必要なシステムを構築・運営するための知識・技術が必要となるなど、専門的な能力が求められる。また、効率的なお問い合わせセンター運営や区民の利便性向上に向け、オペレーターの質の担保や一次解決率の向上のための取り組み、AIボイスボットの導入など運営体制やシステムの充実・強化等の観点を重視した提案を求める必要がある。このため、事業者の能力や実績等を総合的に審査してより優れた者を選定するため、プロポーザル方式を用いて事業者選定を行う。

4 本件プロポーザルの参加資格

(1)参加者の要件

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。
- 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 世田谷区お問い合わせセンター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団体でないこと。

- ⑥ 令和3年度以降、代表団体またはお問い合わせセンター業務の運営を担う共同事業体が東京都区部又は人口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お問い合わせ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お問い合わせセンター」には、自治体の業務のうち一部の業務（例：粗大ごみ受付、ワクチン接種対応など）に限定したお問い合わせセンターは含まない。

- ⑦ 共同事業体による応募の場合は、下記(2)「共同事業体による参加要件」を全て満たしていること。なお、上記①～⑤の要件を、共同事業体の代表となる団体(以下「代表団体」)及び共同事業体に参加する団体(以下「構成団体」)の全てが満たしていること。
- ⑧ 個人情報及び企業情報などの情報セキュリティについて、ISO2700Xまたはプライバシーマークの認証を取得していること。又はこれと同等以上の情報セキュリティ管理体制を有していること。

(2) 共同事業体による参加要件

共同事業体により参加する場合は、以下の要件を全て満たしていること。

- ① あらかじめ構成団体の総意により代表団体を1団体選出し、代表団体が応募手続きを行うこと。
- ② 応募書類に共同事業体であることを証する書類を提出すること。
- ③ 代表団体及び構成団体は、本件における他の応募者（単独の応募団体、他の共同事業体の代表団体又は構成団体）を兼ねていないこと。
- ④ 応募後の代表団体又は構成団体の変更は認められない。変更が必要な場合は、応募を取り消した上で、応募期間内に、変更後の代表団体及び構成団体によってあらためて応募すること。

5 事業者選定説明書の交付期間、場所及び方法

- (1) 交付期間 令和8年6月26日（金）から令和8年7月10日（金）まで
- (2) 交付場所 世田谷区公式ホームページ
- (3) 交付方法 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

6 参加表明書の提出期間、場所及び方法

- (1) 提出期間 令和8年6月26日（金）から令和8年7月10日（金）まで
受付時間：午前9時から午後5時まで（土、日、祝日を除く）
- (2) 提出場所 政策経営部広報広聴課
- (3) 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、添付資料等を添えて提出すること。受付は持参のみとする。
- (4) 提出資料（各1部）

- ① 参加表明書（様式1）※別紙を含む
 - ② 納税証明書（都道府県民税・市町村民税）
 - ③ 上記4（1）⑥の受託実績を確認できる書類（契約書の写し等）
 - ④ 共同事業体であることを証する書類（共同事業体で参加する場合のみ）
- ※②は、発行から3ヶ月以内のもので、写し不可とする。

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行う。資格審査の結果、参加資格の確認ができた者にはプロポーザル招請通知を、参加資格の確認ができなかった者には提案書の提案者に選定されなかった旨を令和8年7月14日（火）までに通知する。

8 質問の受付

提案書の作成にあたり、以下のとおり質問を受け付ける。

(1) 受付期間

令和8年7月6日（月）から7月15日（水）午後5時（厳守）

(2) 提出方法

参加表明者あてに担当部課から電子メールで送付する「質問書兼回答書（様式3）」により、「14 担当部課」まで電子メールでのみ受け付ける。

(3) 回答方法

受け付けた質問については、令和8年7月27日（月）午後5時までに「質問書兼回答書（様式3）」により、電子メールで全ての参加事業者宛回答する。

9 提案書の提出

- (1) 内容 「世田谷区お問い合わせセンター（せたがやコール）業務委託事業者選定説明書」のとおり

10 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) 各機能等に関する事項
 - ① 問い合わせ受付等機能
 - ② FAQ機能
 - ③ CRM対応管理機能
 - ④ エスカレーション機能
 - ⑤ イベント受付機能
 - ⑥ SMS送信機能
 - ⑦ ボイスボット（AI自動音声応答システム）機能
- (4) お問い合わせセンター運営体制に関する事項

- ① 運営体制及びサービスレベルについて
 - ② 【重点事項】一次解決率向上にもつながる区民ニーズの収集に基づく事業改善提案
 - ③ 【重点事項】オペレーターの応対品質の維持・向上のための取り組みや工夫
 - ④ 本区に関する知識（本区の組織構成及び制度や主な事業概要、本区の地理や主な施設等）について
 - ⑤ 従事者の研修について
- (5) 施設、設備・システムの保守・管理に関する事項／非常時対応に関する事項
- ① 施設、設備・システムについて
 - ② 非常時対応について
- (6) 情報セキュリティ対策に関する事項
- (7) その他追加提案に関する事項
- ※ (7) は、追加提案分にかかる費用と見込まれる効果等を踏まえて評価を行う。
- (8) 委託の実績に関する事項
- (9) 価格に関する事項
- ※ (9) は、令和9年5月までの構築にかかる見積と令和9年6月以降の運営見積との総額を基に評価する。
- (10) 専門技術力、取り組み意欲（プレゼンテーションにて評価する）
- ※ (10) は、一次審査により選定した事業者のみ適用

11 提案書の審査

審査は以下の二段階方式で行い、上記10「評価基準」に基づき選定委員（委員長：政策経営部長／委員：玉川総合支所地域振興課長、世田谷総合支所区民課長、DX推進担当課長、庁舎管理担当課長、広報広聴課長）が提案書等を総合的に評価し、選定する。

(1) 一次審査（書類審査）

日時：令和8年9月10日（木）

4社以上から応募があった場合は、事前審査として書類審査を行い、上位3社を選定する。

(2) 二次（最終）審査（プレゼンテーション）

日時：令和8年10月23日（金）（予定）

会場：世田谷区役所

※ プレゼンテーション（提案説明及び質疑応答）は、1社あたり45分程度とする。（事業者からの提案説明プレゼンテーションの上限は20分とする。質疑応答時間の上限は25分とする）

※ 開始時刻・会場等の詳細は、二次審査対象者に別途通知する。

12 審査結果の通知

(1) 一次審査（書類審査）

令和8年9月11日（金）午後5時までに、電子メールにて二次審査対象者宛通知す

る。

(2) 二次（最終）審査（プレゼンテーション）

令和8年10月30日（金）（予定）に、郵送により全事業者宛通知する。

※ 二次（最終）審査（プレゼンテーション）の日程に変更があった場合は、審査結果の通知日も変更となる場合があります。

13 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 「14 担当部課」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) 提案に係る一切の費用については、すべて提案者の負担とする。
- (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できる。
- (10) 参加事業者から文書により自社の評価結果について説明依頼がある場合は、提案書が特定された理由又は特定されなかった理由の説明として、当該事業者の順位、総得点及び評価基準項目ごとの得点を情報提供する。
- (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) 本案件は、世田谷区公契約条例に基づく労働報酬下限額の適用案件である。

※参考 労働報酬下限額（1時間あたり）

令和8年度	1, 610円
令和7年度	1, 460円
令和6年度	1, 330円
令和5年度	1, 230円
令和4年度	1, 170円

(13) 世田谷区お問い合わせセンター業務委託事業者選定委員会の委員は次のとおり。

※人事異動等で委員は変更となる場合があります。

委員長	政策経営部長	田中 耕太
委員	玉川総合支所地域振興課長	玉野 美香子
	世田谷総合支所区民課長	大澤 友貴
	D X推進担当部D X推進担当課	日高 雄三
	庁舎整備担当部庁舎管理担当課長	北村 正文

	政策経営部広報広聴課長	島川 佳子
--	-------------	-------

14 担当部課

政策経営部広報広聴課 担当：井戸下・佐々木・杉山

世田谷区世田谷4丁目21番27号 世田谷区役所東棟4階

電話：03-5432-2014 FAX：03-5432-3001

メールアドレス：参加表明書受付後に伝達する