

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8年6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（せたがやコール）業務委託

(2) 業務内容

世田谷区に関する手続きや制度、イベントや施設案内などに関する区民からの問い合わせについて、電話、FAX、ホームページを通じて受付・回答等を行う、お問い合わせセンター業務を実施すること。

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営業務

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

※ 詳細は事業者選定説明書（後記5（2）参照）に添付の「要求仕様書」（案件公告時点での予定の仕様）を参照。

(3) 履行期間

- ・ 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営業務委託（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 参加資格要件

(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。

3 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。

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) 各機能等に関する事項
- ① 問い合わせ受付等機能
 - ② F A Q機能
 - ③ C R M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 S M S送信機能
 - ⑦ ボイスポット（A I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】オペレーターの対応品質の維持・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、評価基準については令和9年5月までの構築にかかる見積と令和9年6月以降の運営にかかる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

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 世田谷区役所東棟4階

電話：03-5432-2014 FAX：03-5432-3001

(2) 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

(3) 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 上記5（1）の担当部課

③ 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

① 提出期限 令和8年8月13日（木）午後5時（厳守）

受付時間：午前9時から午後5時まで

② 提出場所 政策経営部広報広聴課

③ 提出方法 電子メールおよび窓口へ直接持参（郵送不可）

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 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 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) 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。（別紙参

照)

※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。

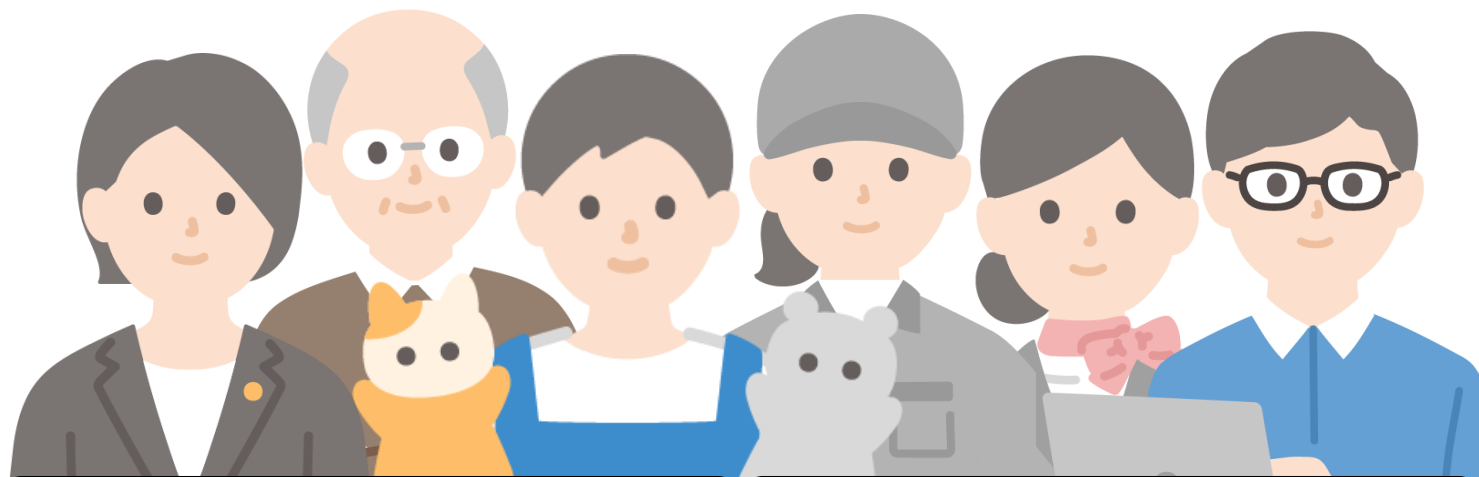
委員長	政策経営部長	田中 耕太
委員	玉川総合支所地域振興課長	玉野 美香子
	世田谷総合支所区民課長	大澤 友貴
	D X推進担当部D X推進担当課	日高 雄三
	庁舎整備担当部庁舎管理担当課長	北村 正文
	政策経営部広報広聴課長	島川 佳子

(14) 詳細は説明書による。

以上

【重要】労働報酬下限額の適用についてのご案内

この契約には「**労働報酬下限額**」が適用されます



工事請負契約の 技能労働者

東京都の公共工事設計労務単価
の職種ごとの**85%相当額**
(各職種の金額は裏面をご覧ください)

工事以外の契約の 労働者

1時間あたり

1,610円

労働報酬下限額とは…

世田谷区との契約事業者が労働者に支払う労働報酬の下限とすべき額です。労働者は、事業者（下請負者含む）のもとで、対象案件※の業務に従事する方が対象です。一人親方や派遣労働者も含まれ、正社員・アルバイトなどの雇用形態は問いません。

※予定価格が3千万円以上の工事請負契約、予定価格が2千万円以上の工事以外の契約及び指定管理者協定（不動産の買入れ、賃貸借契約約款が適用される案件を除く）

世田谷区公契約条例とは…

世田谷区が事業者と結ぶ契約に関する基本方針や区長と事業者の責務などを定めた条例で、労働者の適正な労働条件の確保や、事業者の経営環境の改善を図ることなどを目的としています。契約事業者には、公契約条例に基づいて労働報酬下限額を守り、労働者への適正な賃金を支払うことで適正な労働条件の確保と向上に努めていただく義務があります。

公契約条例・労働報酬下限額の詳細については、世田谷区ホームページをご覧ください。

【問い合わせ先】世田谷区財務部経理課契約係
電話：03-5432-2145～2152・2173・2435
FAX：03-5432-3046

世田谷区 公契約条例

検索



世田谷区公契約条例のその他の取組み

《 労働条件確認帳票 》

賃金、労働時間、社会保険の加入などの労働条件が適正であることを確認するためのもので、予定価格が100万円を超える契約(※1、2)において契約事業者に配布し、提出を求めています。また、この帳票は、事業者・労働者をはじめどなたでも契約担当窓口で閲覧できます。

※1 指定管理協定は金額を問わず全案件が対象 ※2 土木工事請負契約は200万円を超える契約が対象

閲覧場所	閲覧できる帳票
経理課 (世田谷区役所東棟5階503番窓口)	教育総務課が取り扱う契約以外の契約
教育総務課 (世田谷区役所東棟6階604番窓口)	教育委員会の契約のうち予定価格が2千万円未満の契約

《 労働報酬下限額周知カードの配布 》

労働報酬下限額の対象となる契約の業務に従事する方一人ひとりに、契約事業者を通してその旨を周知するカードを配布し、契約事業者からは周知したことの確認書をご提出いただくことで、労働報酬下限額の周知及び遵守の徹底を図っています。

工事請負契約の技能労働者の労働報酬下限額（1時間あたり）

職種	労働報酬下限額	職種	労働報酬下限額	職種	労働報酬下限額
特殊作業員	3,262円	さく岩工	4,463円	左官	3,592円
普通作業員	2,869円	トンネル特殊工	4,017円	配管工	3,199円
軽作業員	1,987円	トンネル作業員	3,411円	はつり工	3,315円
造園工	2,944円	トンネル世話役	4,548円	防水工	4,059円
法面工	3,570円	橋りょう特殊工	3,900円	板金工	3,804円
とび工	3,517円	橋りょう塗装工	3,879円	タイル工	2,954円
石工	3,517円	橋りょう世話役	4,463円	サッシ工	3,539円
ブロック工	3,443円	土木一般世話役	3,655円	内装工	3,655円
電工	3,645円	高級船員	4,219円	ガラス工	3,549円
鉄筋工	3,592円	普通船員	3,475円	ダクト工	3,199円
鉄骨工	3,167円	潜水士	5,600円	保温工	3,039円
塗装工	3,879円	潜水連絡員	4,059円	設備機械工	2,975円
溶接工	4,049円	潜水送気員	3,815円	交通誘導員A	2,179円
運転手(特殊)	3,305円	山林砂防工	3,454円	交通誘導員B	1,987円
運転手(一般)	2,720円	軌道工	6,237円	上記以外の職種	1,610円
潜かん工	3,964円	型わく工	3,507円		
潜かん世話役	4,750円	大工	3,252円		

※上記の金額は熟練労働者に適用されます。

※上記の職種であっても、事業者が労働者等との合意の下で見習い又は手元等の未熟練労働者と判断する者及び年金等の受給のために賃金を調整している者については、1時間当たり1,870円になります。

このちらしに記載の労働報酬下限額は、令和8年3月13日告示によるものです。

適用対象は令和8年4月1日以後に締結する契約(上記の告示前に公告し、入札に付された契約を除く)です。