

大田区本庁舎代表電話対応業務委託公募型プロポーザル実施要領

1 目的

大田区本庁舎代表電話対応業務は、区役所代表電話で受電する区民などからの問合せに対して、オペレーターを配置し、各部署への取次ぎ、各施設の案内などの業務を行う。また、応答履歴データを一元化し、区民サービス向上に資する情報資産として庁内での活用を図る。

以上を踏まえ、民間事業者等が有する知識や技術、経験等多くの有益な提案を広く公募することとし、委託事業者を公募型プロポーザル方式によって選定する（このプロポーザルにより契約を保障するものではなく、委託先候補者として選定するものである）。

2 委託業務概要

(1) 件名

大田区本庁舎代表電話対応業務委託

(2) 業務内容

別紙仕様書（案）のとおり

なお、「仕様書（案）」は本業務の事業候補者選定を行うためのものであり、実際の仕様書の作成に当たっては、事業候補者から提出された企画提案を基に双方協議の上、一部変更するものとする。

(3) 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

初年度を含め3年を限度として、次年度以降契約更新の可能性あり。

ただし、当該年度予算の議決、前年度までの履行状況及び同規模での本業務継続決定等の条件により、契約更新を保証するものではない。

(4) 事業費限度額

令和7年度予算未定

令和6年度契約金額 40,392,000円（参考）

3 プロポーザル参加資格

次に掲げる要件のすべてに該当する事業者を対象とする。

- (1) 東京電子自治体共同運営電子調達サービスにおける入札参加資格が大田区にあること。
- (2) 共同企業体を構成することは不可とし、単体企業で参加申込書を提出することが可能であること。
- (3) 地方自治法施行令第167条の4第1項の規定により、大田区における一

般競争入札等の参加を制限されていないこと。

- (4) このプロポーザル方式実施の告示の日から契約締結の日までのいずれの日においても、大田区競争入札参加資格者指名停止措置要綱の規定に基づく指名停止等期間中でないこと。
- (5) 大田区契約関係暴力団等排除措置要綱に基づく排除期間中でないこと。
- (6) 会社更生法、民事再生法等により更生または再生手続開始がなされている者でないこと。
- (7) 法人税、法人事業税、消費税、地方消費税、所得税、個人事業税、特別区民税等を滞納していないこと。
- (8) 特別区又は指定都市において、提案業務と同種・同規模の受託実績を有すること。

4 担当課

大田区総務部総務課（総務担当）

〒144-8621 大田区蒲田五丁目13 番14 号（大田区役所5階 21番窓口）

電話03-5744-1142 FAX 03-5744-1505

E-mail soumu@city.ota.tokyo.jp

5 事業候補者決定までのスケジュール（予定）

内容	期日
応募書類受付	令和6年10月30日から 令和6年11月29日 17時まで
質問の受付	令和6年10月30日から 令和6年11月8日 17時まで
質問に対する回答 (区ホームページでの公開期間)	令和6年11月18日から 令和6年11月29日まで
書類審査	令和6年12月上旬
プレゼンテーション審査	令和6年12月11日、 令和6年12月16日のいずれか
審査結果通知	令和7年1月上旬

※スケジュールは予定のため、変更となる場合がある。

6 応募方法

(1) 提出資料

本プロポーザルへの参加を希望する場合は、以下の必要書類を作成し、来

庁する日時を事前連絡のうえ、受付期間内に紙文書及びデータにより提出すること。

- ア 参加申込書（様式1） 1部
- イ 事業者概要書（様式2） 10部
- ウ 業務実績一覧表（様式3） 10部

参加者もしくは参加者を推定できるような文言、社名、代表者、会社ロゴ等を記載しないこと。

- エ 提案書概要（様式4） 10部
- オ 企画提案書 10部

① 目次

任意書式にて作成すること。ただし、日本工業規格A4判にて作成すること（縦・横を問わない）。

② 企画提案内容

任意書式にて作成すること。ただし、日本工業規格A4判にて作成すること（縦・横を問わない）。

※40ページを限度とする。

※審査資料として用いるため、参加者もしくは参加者を推定できるような文言、社名、代表者、会社ロゴ等を記載しないこと。

※企画提案書の差し替え及び再提出は原則認めない。

※その他詳細は下記「7 企画提案書の作成」参照のこと。

- カ 経費見積書（様式5） 1部
- キ 東京都電子自治体競争入札参加資格審査受付票の写し 1部
- ク 登記簿謄本（履歴事項全部証明書） 1部

(2) 提出期限

令和6年11月29日 17時まで（必着）

(3) 提出先

「4 担当課」宛

(4) 参加資格の欠格自由

参加申込書等受付後に、参加資格を満たさないことが判明した場合は、当該応募者に対して書面によりその旨通知する。

7 企画提案書の作成

(1) 業務の趣旨、内容

別紙仕様書（案）参照

(2) 企画提案書の作成要領

次の内容を次の順番で記載すること。

No.	項目	主な記載内容
1	本業務受託に関する基本方針	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務受託に係る基本的な考え方 ・目的達成に向けた具体的な取組方針 等
2	業務実績	直近5年以内の代表電話対応業務に関する地方自治体からの業務受託の実績（支社のある会社については応募する支社・事務所単位の実績で記載）
3	業務執行体制	<ul style="list-style-type: none"> ・実施体制・組織図、業務責任者・従事者等の人員配置計画 ・業務責任者の実績、従事者の実績 ・業務責任者、従事者の専門性（地方自治体の業務・組織に対する見識、理解度） ・区との連絡体制 ・繁忙期・緊急時の対応 等
4	従事者の安定的確保・育成	<ul style="list-style-type: none"> ・採用から配置前における教育研修体制 ・配置後の教育研修・サポート体制 ・働きやすさ・やりがいを高め、質の高い人材の定着率を高水準で維持する取組 ・区民サービス向上を意識した待遇・配慮ができる従事者育成の取組
5	問合せ取次先情報の構築・管理・活用	<ul style="list-style-type: none"> ・正確かつ迅速な取次ぎを可能にする問合せ取次先情報の構築方法 ・従事者の問合せ取次情報の効率的な検索・閲覧・活用方法 ・区の組織改正、業務内容等の変更に伴う問合せ取次先情報の即時更新 ・区へのデータ提供方法 等
6	対応履歴情報の管理・活用	<ul style="list-style-type: none"> ・対応履歴情報の記録・管理方法 ・従事者の対応履歴情報の検索・閲覧・活用方法 ・区へのデータ提供方法（問合せ内容ごとの分類の精度、庁内の情報連携に資する集計方法の提案） 等

7	個人情報保護対策	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の管理体制 ・情報セキュリティ対策の状況 等
---	----------	--

※企画提案書は、日本工業規格A4判とし、任意書式にて作成すること。

※審査資料として用いるため、提案者を特定できる表示はしないこと。

※企画提案書の差し替え及び再提出は原則認めない。提出された書類は返却しない。

※提案を取り下げの場合は、辞退届（様式6）を提出するものとする。

なお、提案書提出期限後から契約締結までの間に参加資格の条件を満たさなくなっても取下願を提出する。提案を取り下げた場合でも、提出された書類は返却しない。

8 実施要領等に関する質問の受付及び回答

本業務の内容、企画提案書の作成等プロポーザルに関する質問は、以下のとおり提出すること。

(1) 提出方法

質問書（様式7）を上記「4 担当課」宛に電子メールで提出すること。
件名に「大田区本庁舎代表電話対応業務委託 質問事項【事業者名】」と記載すること。

なお、メール送信後、着信の確認を行うこと。

(2) 質問の受付期間

令和6年10月30日から令和6年11月8日 17時まで

(3) 質問への回答

質問書に対する回答は、一覧化し、以下のとおり閲覧に供する。

なお、個別対応不可とし、回答公表時、質問者名は非公開とする。

ア 公開場所

大田区ホームページ (<https://www.city.ota.tokyo.jp>)

イ 公開期間

令和6年11月18日から令和6年11月29日まで

9 審査方法

候補者の選定は、「大田区本庁舎代表電話対応業務委託事業者選定委員会」（以下「選定委員会」という。）において、企画提案書等の提案内容及びプレゼンテーション等の内容に対し、本業務に最も適していると認められる事業者を選定する。

(1) 書類審査

参加資格を有する事業者の提案書類の内容について、評価基準に基づき

審査を行う。

(2) プレゼンテーション・ヒアリング審査

企画提案書等に関するプレゼンテーション・ヒアリング審査を行う。

なお、当該審査に出席しない場合は参加意思がないものとみなし、原則として選定しない。ただし、病気、交通機関の事故等真にやむを得ない理由で出席できない場合にはこの限りではない。この場合は、理由を文書にて提出すること。

ア 当該審査は令和6年12月11日および同年12月16日に、大田区内で開催を予定している。詳細については該当事業者に別途通知する。

イ 説明者は当委託業務の実務担当者が行うこととする。

ウ 説明時間は10分、質疑応答は10分程度とする。

エ 審査項目は次のとおりとする。

(ア) プレゼンテーション

(イ) 質疑応答

(3) 主な評価基準

①企画提案内容（書類審査、プレゼンテーション・ヒアリング審査）

No.	評価基準	主な評価視点
1	本業務受託に関する基本方針	・本業務受託に係る基本的な考え方、目的達成に向けた具体的な取組方針
2	業務実績	直近5年以内の代表電話対応業務に関する地方自治体からの業務受託他同種の実績
3	業務執行体制	・実施体制、人員配置計画の実効性・妥当性 ・業務責任者、従事者の実績、専門性 ・区との連絡体制、繁忙期・緊急時の対応等の実効性・妥当性
4	従事者の安定的確保・育成	・採用から配置前における教育研修体制 ・配置後の教育研修・サポート体制 ・働きやすさ・やりがいを高め、質の高い人材の定着率を高水準で維持する取組 ・区民サービス向上を意識した接遇・配慮ができる従事者育成の取組

5	問合せ取次先情報の構築・管理・活用	<ul style="list-style-type: none"> ・問合せ取次先情報の構築方法の具体性・正確性 ・問合せ取次先情報の検索・閲覧・活用方法の効率性 ・問合せ取次先情報更新の即時性 ・区へのデータ提供方法の具体性・汎用性
6	応対履歴情報の管理・活用	<ul style="list-style-type: none"> ・応対履歴情報の記録・管理方法の具体性・正確性 ・応対履歴情報の検索・閲覧・活用方法の具体性・効率性 ・区へのデータ提供方法の具体性・汎用性
7	個人情報保護対策	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の管理体制 ・情報セキュリティ対策の状況

②プレゼンテーション・ヒアリング審査

No.	評価基準	主な評価視点
1	プレゼンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ・企画提案内容の理解度、説得力 ・区の求める内容との合致度
2	ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ・選定委員の説明に対する回答の的確性・説得力

10 選定結果の通知・公表

- (1) 選定委員会において、審査を経て企画内容を総合的に判断し、本業務に最も適した候補者を1社選定する。
- (2) 選定結果は、参加事業者に対し書面にて通知し、大田区ホームページで公表する。（令和7年1月上旬発送予定）。
なお、選定結果内容についての質問は一切受け付けない。

11 契約手続き

選定委員会が候補者として選定した事業者と業務詳細（仕様内容等）について協議を行い、業務の発注が整った段階で、契約手続きを開始する。

なお、契約予定事業者から何らかの理由により契約を行えなかった場合、次点の事業者を契約予定事業者とする。

12 その他

- (1) プロポーザルに係る一切の経費は、参加者の負担とする。
- (2) 提出した企画提案書を発注者の了解なく、公表、使用してはならない。
- (3) 企画提案書等に記載した実施体制・担当者は、特別の理由があると大田区が認める場合を除き変更できない。
- (4) 企画概要について必要に応じて公表することがある。
- (5) 企画提案書作成のために発注者から受領した資料は、発注者の許可なく公表、使用してはならない。
- (6) 本件委託の履行に伴い発生する成果物に対する著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は、すべて大田区に帰属する。
- (7) 提案内容に含まれる特許権など日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果生じた一切の責任は、参加者が負う。