

# 戸籍・住民異動等に関する問合せ電話対応等業務委託に係るプロポーザル実施要領

## 1 目的

令和6年6月から、本区に電話で寄せられる戸籍・住民異動等の問合せに対して適切かつ速やかに受付、回答することにより、区民満足度の高い行政サービスの提供と、職員の働きやすさ及び生産性向上を目的として、問合せ電話対応等業務を民間事業者へ委託する。

本業務は、問合せ内容に応じて担当部署（係）へ単に取り次ぐのではなく、区民等からの戸籍・住民異動等の専門的な問合せに可能な限りワンストップで回答するとともに、区民等がこれらに関する質問等を自己解決できるよう、FAQの整備、改良を行うものである。

そのため、①区民自らが求める回答に導くことができるよう、既存のFAQの効果的かつ効率的な整備（改良）方法 ②業務水準（対応品質）を高めるための取組や方法、その他業務の効率化を図るための仕組み の提案を求める。

また、安定的かつ適正な業務履行を確保するためには、戸籍や住民異動等に関する専門的な知識のほか、十分な体制の確保が必要であることから、業務遂行能力も有する事業者からの提案を広く募集し、総合的な審査により最適な事業者を選定するためのプロポーザルの実施について、必要な事項を定めるものである。

## 2 業務概要

### (1) 件名

戸籍・住民異動等に係る問合せ電話対応等業務委託

### (2) 概要

別紙「仕様書」のとおり

## 3 提案限度価格

19,759,080円（税込み）

## 4 応募資格

プロポーザルに参加する事業者は、次に掲げる要件を全て満たす者とする。

- (1) 対象業務における本区での競争入札参加資格を有していること。
- (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項の規定に該当しないこと。
- (3) 墨田区競争入札参加有資格者指名停止取扱要綱（平成18年9月20日18墨総契第387号）による指名停止を受けていないこと。
- (4) 墨田区契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年5月16日23墨総契第135号）による入札参加除外措置を受けていないこと。
- (5) 令和元年度以降に、東京都特別区又は令和6年1月1日時点での人口が本区（284,555人）以上の地方公共団体において、同種の業務（ただし、労働者派遣業務は対象外とする。）を受託し、1年以上の契約実績があること。
- (6) 会社更生法（平成14年法律第154号）の規定に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定に基づく再生手続開始の申立て又は破産法（平成16年法律第75号）の規定に基づく破産手続開始の申立てをしていないこと。
- (7) ISO27001の認証（ISMS認証）又はプライバシーマークを取得していること。
- (8) 本区と円滑な連絡調整を行うことができる地域に本社、支社又は営業所を有していること。

## 5 スケジュール (予定)

	項 目	日 程
1	公募開始・実施要領等配布	令和6年3月27日(水)
2	質問書の提出期限	令和6年4月3日(水)午後5時【必着】
3	質問に対する回答	令和6年4月10日(水)(予定)
4	企画提案書等の提出期限	令和6年4月23日(火)午後5時【必着】
5	第一次審査(書類審査)結果の通知	令和6年4月25日(木)(予定)
6	第二次審査(プレゼンテーション審査)の実施	令和6年5月8日(水)(予定)
7	審査結果の通知	令和6年5月15日(水)(予定)
8	契約締結	令和6年5月下旬

## 6 実施要領及び必要書類の掲載

### (1) 配布日

令和6年3月27日(水)から令和6年4月23日(火)まで

### (2) 配布方法

墨田区ホームページからのダウンロードによる。

URL

[https://www.city.sumida.lg.jp/sangyo\\_jigyosya/keiyaku\\_nyuusatu/proposal/index.html](https://www.city.sumida.lg.jp/sangyo_jigyosya/keiyaku_nyuusatu/proposal/index.html)

## 7 質問受付及び回答

本件に関する質問を次のとおり受け付ける。

### (1) 受付期限 令和6年4月3日(水)午後5時【必着】

### (2) 受付方法 別紙「質問票」(様式1)により電子メールで提出すること。

メールアドレス: MADOGUCHI@city.sumida.lg.jp

※ 受付期間を過ぎた質問並びに電話、FAX及び訪問による質問は受け付けない。

### (3) 回答方法 令和6年4月10日(水)(予定)に、質問者名を伏せた上で、区ホームページ上で回答する。

※ 競争上の地位その他の正当な利益を害するおそれのある質問に対しては回答しない。

## 8 企画提案書等の提出

### (1) 提出期限 令和6年4月23日(火)午後5時【必着】

### (2) 提出先 〒130-8640 墨田区吾妻橋一丁目23番20号

墨田区区民部窓口課庶務係(墨田区役所1階)

電話: 03-5608-6100

### (3) 提出方法 持参又は郵送によること。

※ 持参の場合は平日午前8時30分から午後5時までに提出すること。

※ 郵送に関する事故については、区は一切責任を負わないものとする。

#### (4) 提出書類

	提出書類	提出部数
1	参加表明書（様式2）	1部
2	会社概要（任意様式）	正本 1部 副本 9部
3	反社会的勢力ではないことの誓約書（様式3）	1部
4	「4 応募資格」の（5）～（7）の実績を証明する書類（任意様式）	正本 1部 副本 9部
5	業務実施体制（スケジュール及び要員配置等）（任意様式）	
6	経費見積書及び見積内訳書（任意様式）※ 消費税相当額を含む。	
7	企画提案書（任意様式） A4用紙、表紙を除き両面印刷で5枚程度、10.5ポイント以上の文字とすること。	

※ 副本は、会社名及び会社を特定する事項を全てマスキング処理すること。

### 9 企画提案書の記載項目

企画提案書は、専門知識を有しない者であっても容易に理解することができる内容とし、別紙「仕様書」の業務内容を踏まえた上で、次の（1）～（7）の内容を記載すること。

- (1) 業務の取組方針
- (2) 業務水準の向上・業務の効率化
- (3) 人材育成
- (4) 苦情対応
- (5) 法令順守及び個人情報保護等
- (6) 危機管理体制
- (7) その他の提案

### 10 選定方法

本区職員による書類審査及びプレゼンテーション審査（以下「プレゼン審査」という。）により選定する。

- (1) 書類審査  
応募資格等について書類による審査を行う。
- (2) プレゼン審査  
書類審査を通過した事業者に対し、プレゼン審査を行う。
  - ア 審査方法  
企画提案書に関するプレゼンテーション及び本区職員によるヒアリングにより行う。
  - イ 実施日  
令和6年5月8日（水）（予定）
  - ウ 実施時間等  
実施時間、場所及び必要な持ち物等の詳細は、別途連絡する。

## 1.1 審査項目及び審査基準

評価項目	評価の視点
企画提案書に関する審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務の目的に合致しており、かつ具体的な取組方針となっているか。</li> <li>・本業務に対する意欲や熱意が感じられるか。</li> </ul>
業務実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>①業務実施スケジュール               <ul style="list-style-type: none"> <li>・準備期間も含め具体的かつ現実的で、業務を確実に履行することができるスケジュールが組まれているか。</li> </ul> </li> <li>②要員配置               <ul style="list-style-type: none"> <li>・統括管理責任者、業務従事者の役割分担が明確になっているか。</li> <li>・本業務を円滑に履行することができる専門的な知識・経験を十分に有する人員を配置しているか。</li> <li>・欠員が発生した場合の補充が速やかに行われるか。</li> </ul> </li> <li>③責任体制               <ul style="list-style-type: none"> <li>・区から独立した責任体制（指揮・命令）及び意思決定手順についての考え方が明確に示され、業務遂行が十分に見込める体制になっているか。</li> </ul> </li> </ul>
業務水準の向上・業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安定した業務運営ができるよう、業務資料の整備、要員の習熟度を管理する仕組みやノウハウを有しているか。</li> <li>・業務水準を向上させるための方法、対策についての提案がされているか。</li> <li>・業務の効率化や業務改善を図るための仕組みが具体的に提案されているか。</li> <li>・区民サービス向上のための取組みが提案されているか。</li> </ul>
人材育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務水準の維持・向上のための法令の知識、技能習熟等に係る教育及び研修計画があるか。</li> </ul>
苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情やトラブルへの予防策と発生時の対応策が講じられているか。</li> </ul>
法令順守及び個人情報保護等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令順守（偽装請負対策・労働基準法等）のための対策が講じられているか。</li> <li>・個人情報保護及び情報セキュリティに対する対策が講じられているか。</li> </ul>
危機管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害の発生等非常時においても継続して業務を遂行できる体制になっているか。</li> </ul>
その他の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民自らが求める回答に導くことができるよう、既存のFAQの効果的かつ効率的な整備（改良）方法が提案されているか。</li> <li>・独創的で区に有益な提案がなされており、実現が期待できるか。</li> </ul>

見積書に関する審査		<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務に係る経費見積りは、経費内訳や積算根拠が明確であるか。</li> <li>・十分な費用対効果が得られるか。</li> </ul>
事業者に関する審査	業務遂行力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社概要及び業務の実施体制から勘案して、業務を確実に遂行できるか。</li> </ul>
	業務実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務を効果的に履行することができる業務実績を有しているか。</li> </ul>

## 1 2 事業者の選定

審査結果については、別途通知する。

## 1 3 契約手続

### (1) 契約の締結

選定された事業者は、本業務の受注候補者として、企画提案書に基づき、本区と詳細な内容について協議を行った上で、墨田区契約事務規則（昭和39年墨田区規則第11号）の規定に基づき、予算の範囲内において契約を締結する。

### (2) 次順位者の繰上げ

受注候補者と契約を締結することができない事由が生じた場合は、総合点の合計が次順位以下となった提案者のうち、点数が上位であった者から順に契約締結の交渉を行うこととする。

## 1 4 その他

- (1) 提出書類等の作成及びプロポーザルの参加に関する費用の全ては、提案者の負担とする。
- (2) 提出期限を過ぎてからの書類の差替え及び修正は認めない。
- (3) 本区が必要と認めたときには、追加資料の提出を求めることがある。
- (4) 提出された書類は、返却しない。
- (5) 本件に係る情報公開請求があったときは、墨田区情報公開条例（平成13年3月29日墨田区条例第3号）に基づき、非公開情報を除き提出書類を開示する。
- (6) 提案者が次の事項に該当したときは、失格とする。
  - ア 実施要領に定める手続を遵守しないとき。
  - イ 応募書類に虚偽の記載をしたとき。
  - ウ 審査の公平性に影響を与える行為をしたとき。
- (7) 審査結果に係る異議申立ては、一切受け付けない。

## 1 5 問合せ・提出先

墨田区区民部窓口課庶務係

〒130-8640 東京都墨田区吾妻橋一丁目23番20号（墨田区役所1階）

電話：03-5608-6100 FAX：03-5608-6401

メールアドレス：MADOGUCHI@city.sumida.lg.jp