

おくやみコーナー・予約受付コールセンター
運營業務委託
募 集 要 領
(公募型プロポーザル)

令和6年1月

市民文化局コミュニティ推進部区政推進課

- 1 件名
おくやみコーナー・予約受付コールセンター運営業務委託
- 2 委託期間
契約締結日から令和9年3月31日（水）まで
- 3 履行場所
市民文化局区政推進課ほか
- 4 目的
別紙「おくやみコーナー・予約受付コールセンター運営業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり
- 5 契約方法及び業務規模概算額
 - (1) 契約方法
公募型プロポーザル方式（随意契約）
 - (2) 業務概算額
令和6～8年度の総額 115,452,720円（消費税及び地方消費税を含まない）
内訳 | 令和6年度 31,818,020円（消費税及び地方消費税を含まない）
令和7～8年度 各41,817,350円（消費税及び地方消費税を含まない）
- 6 提案書の提出者の資格
 - (1) 川崎市契約規則（昭和39年川崎市規則第28号）第2条の規定に基づく資格停止期間中でないこと。
 - (2) 川崎市競争入札参加資格者指名停止等要綱による指名停止期間中でないこと。
 - (3) 令和5・6年度川崎市業務委託有資格業者名簿の業種・業種名「99 その他業務 07 一般事務サービス」に登載されていること。
 - (4) 川崎市または他自治体にて、おくやみコーナー等、御遺族支援に関する業務の実績を過去3年間に1件以上有すること。
 - (5) 次の認証のいずれかを取得しており、複数回更新していること。（再委託先を含む）
 - (ア) ISMS 適合性評価の認定取得
 - (イ) プライバシーマークの取得
 - (ウ) ISO27001 の取得

7 手続日程（予定）

募集開始	令和6年1月31日（水）
質問提出締切	令和6年2月7日（水）
参加意向申出書提出締切	令和6年2月9日（金）
提案資格確認結果通知書送付・質問回答送付	令和6年2月13日（火）
企画提案書等の提出締切	令和6年2月27日（火）
企画提案審査会の開催	令和6年3月14日（木）
審査結果通知	令和6年3月27日（水）以降

8 担当部署

書類の配布、提出、問合せ先は次のとおりです。

部署・担当者	市民文化局コミュニティ推進部区政推進課 峯元・横山
所在地	令和6年2月2日（金）まで 〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル7階 令和6年2月5日（月）以降 〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1番地 川崎市役所本庁舎21階
電話番号	044-200-2309
電子メール	25kusei@city.kawasaki.jp
受付期間	午前9時00分～午後5時00分（閉庁日及び正午～午後1時を除く）

9 応募手続

(1) 参加意向申出

このプロポーザルに参加を希望する者は、次のとおり必要書類を提出してください。応募書類は、令和6年1月31日（水）～令和6年2月9日（金）に市ホームページからダウンロードできます。また、担当部署でも配布します。

必要書類	① 参加意向申出書（様式1） ② 6(4)～(5)の参加資格を満たしていることが分かる書類（企業名が入った制作物等）
提出方法	原則、郵送（持参も可） ※郵送の場合は書留郵便等の配達した記録が残るもの
提出締切	令和6年2月9日（金） ※当日必着、持参の場合は同日午後5時00分まで

(2) 提案資格確認結果通知書の送付

参加意向申出書に基づき応募資格を確認後、「提案資格確認結果通知書」を令和6年2月13日（火）に電子メールで送付します。

※「提案資格なし」との通知を受け取った者は、通知を受け取った日から7日以内に書面によりその理由の説明を求められます。

(3) 質問の提出・回答

質問がある場合は、令和6年1月31日（水）～令和6年2月7日（水）までに「質問書（様式2）」を電子メールで送付してください。回答は令和6年2月13日（火）までに電子メールで参加意向申出書を提出いただいた全員に送付します。

(4) 企画提案書等の提出

「提案資格あり」と確認された者は、次のとおり必要書類を提出してください。

必要書類	① 企画提案書：当該業務の企画提案内容を記載 ② 見積書：積算根拠がわかるよう内訳を記載 ※いずれも様式自由
提出部数	各 10 部
提出方法	原則、郵送（持参も可） ※郵送の場合は書留郵便等の配達した記録が残るもの
提出締切	令和6年2月27日（火） ※当日必着、持参の場合は同日午後5時00分まで

(5) 企画提案書記載事項必須項目

ア 業務目的

仕様書「1 業務目的」の主旨を理解し、本委託業務において期待される効果を記載すること。

イ 業務の進め方

仕様書「5 業務委託内容」に定める手法を記載すること。

ウ 作業スケジュール及び作業分担

本委託の作業範囲を踏まえ、作業スケジュールを記載すること。また、作業スケジュールには市側と受託者側の作業分担についても明確に記載すること。

エ 業務実績

会社概要と6(4)に基づく業務実績を記載すること。

オ 実施体制

本作業を実施する担当者の業務経歴を具体的に記載すること。

10 企画提案審査会

(1) 開催概要

確定した時間及び参集場所については、提案各社へ別途通知します。また、応募者数に応じて別日を設定する可能性があります。

日時	令和6年3月14日（木）
実施場所	川崎市役所本庁舎 21 階 市民文化局会議室
内容	説明 30 分以内（質疑応答 10 分）を含む ・契約後に本業務に携わる人が企画提案書の作成及びプレゼンテーションに参加してください。なお、出席者は4名以内とします。

	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクター等の準備はありませんので、パソコンやプロジェクター本体、コード類等については各者で用意してください。モニターと電源のみ市のものを使用することができます。 ・その際、モニターに映し出す資料は、その内容をプリントして当日配布しても構いませんが、それ以外の追加資料は認めません。部数は企画提案書と同じとします。
企画提案の評価	「(2) 選定評価基準」を基に項目ごとに数値化して採点し、合計点が最も高い者を選定業者とします。「(2) 選定評価基準」の評価項目を参考にして、プレゼンテーションを行ってください。

(2) 選定評価基準

評価項目	配点
1. 企画提案	25
(1) おくやみコーナー設置による市民サービスの向上と業務効率化が期待できる提案内容となっているか	10
(2) 仕様書に記述された業務目的や委託内容を踏まえた企画提案である	5
(3) スケジュールやサポート内容が実務面を踏まえた提案か	5
(4) 提案内容に独自の工夫がある	5
2. 環境整備・構築	10
(1) 環境整備・構築に向け、スケジュールやサポート内容が仕様書に記述されている水準を満たしているか	5
(2) デジタル庁が提供する「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」の導入支援、運用管理が明記されているか	5
3. 運営体制	45
(1) 本業務を遂行するための研修体制の確保がなされており、必要な経験・実務担当を有する人員が配置されているか	5
(2) おくやみコーナーにおける業務フローの構築が実務面を踏まえた提案か	10
(3) 区役所関係課・おくやみコーナー・予約受付コールセンター間の連携について、本業務の遂行に必要な体制が確保されている	10
(4) トラブル・苦情の対応方針、管理体制、再発防止への対策が明記されているか	5
(5) 個人情報管理体制やリスク対策・情報漏えい等事前防止策が明記されているか	5
(6) 仕様書に記述されている水準以上の提案（上積み）がある	5
(7) 企画提案の内容が、意欲的・積極的であり、実現可能性が高いと考えられる	5
4. 費用対効果・実績評価	20
(1) 企画提案に見合った適正な見積金額であると認められる。	5
(2) 契約後、契約変更や追加業務の発生が懸念される提案にはなっていない。	5

(3) 他の自治体や会社等での実績が十分と判断できる。	10
-----------------------------	----

※合計点が同点の場合は「企画提案」の得点で、「企画提案」も同点の場合は見積金額の少ない者を選定します。

※全委員の評価点を平均した点数が 60 点に達しない事業者は、受託者として特定しないこととします。

※各評価項目について、企画提案書にその考え方が一定程度盛り込まれているものについて、「普通」を標準とします。

11 結果通知

審査結果は、令和 6 年 3 月 27 日（水）以降に文書で通知します。

12 その他

- (1) 書類作成及び提出に係る一切の費用は、参加者の負担とします。
- (2) 提出された企画提案書等は、返却いたしません。
- (3) 契約保証は、免除とします。
- (4) 契約書の作成は、必要とします。
- (5) 川崎市契約規則等の契約に関する条項等は、川崎市ホームページで閲覧できます。
(<http://www.city.kawasaki.jp/233300/index.html>)
- (6) 契約手続において使用する 言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限ります。
- (7) 参加意向申出書を提出した後に辞退する際には、辞退届（様式 3）を提出してください。
- (8) 当該落札決定の効果は、川崎市議会定例会における、本調達に係る予算の議決（令和 6 年 3 月頃）を要します。