

令和8年度川崎市事前申請サービス
問合せ窓口運用業務委託
入札説明書

令和8年2月24日公告分

川崎市
市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課
システム管理・運用改善担当

「令和8年度川崎市事前申請サービス問合せ窓口運用業務委託」の入札等については、関係法令等に定めるもののほか、この入札説明書によるものとします。

1 役務の仕様その他の明細

「委託仕様書」のとおり。

2 入札及び開札に立ち会う者に関する事項

入札場所に入場しようとするときは、一般競争入札参加資格確認通知書の提示を求めますので必ず持参してください。

入札及び開札に立ち会う者は、入札者又はその代理人とします。ただし、代理人が入札及び開札に立ち会う場合は、入札に関する権限及び開札の立会いに関する権限の委任を受けなければなりません（入札前に委任状を提出してください）。

3 契約に関する事務を担当する部局の名称及び所在地

〒210-8577

川崎市川崎区駅宮本町1番地 川崎市役所本庁舎21階

市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課システム開発・事務改善担当

電話：044-200-0166（直通）

F A X：044-200-3912

E-mail：25koseki@city.kawasaki.jp

4 その他必要な事項

(1) 入札方法

入札は、所定の入札書をもって行い、入札書は入札件名を記載した封筒に入れて提出してください。

(2) 再度入札の実施

落札者が無い場合は、直ちに再度入札を行います（開札に立ち会わない者は、再度入札に参加の意思がないものとみなします）。

(3) 契約手続等

契約予定日は令和8年4月1日とします。

(4) 添付書類等

ア 委託仕様書

イ 質問書

ウ 入札（見積）書

エ 委任状

オ 入札（見積）辞退届

一般競争入札の概要は次のとおりです。

1 競争入札に付する事項

- (1) 件名
令和8年度川崎市事前申請サービス問合せ窓口運用業務委託
- (2) 履行場所
川崎市市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課 他
- (3) 履行期間
令和8年4月1日から令和9年3月31日
- (4) 概要
各種広報媒体での掲出枠調達業務
業務詳細は「委託仕様書」によります。

2 競争入札参加資格

この入札に参加を希望する者は、次の条件を全て満たさなければなりません。

- (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7・8年度川崎市競争参加資格審査申請書により、次の有資格業者名簿に登録していること。また、業務委託有資格業者名簿の業種「その他業務」種目「広告代理店」に登録していること。
- (4) 令和6、7のいずれかの年度において、本市若しくは他官公庁において広告掲出に関する本件類似の契約実績を有すること。

3 一般競争入札参加資格確認申請書の配布及び提出

一般競争入札に参加を希望する者は、次により入札参加の申込みをしなければなりません。

- (1) 配布方法
(<https://www.city.kawasaki.jp/250/page/0000184812.html>) よりダウンロード
- (2) 提出場所
〒210-8577
川崎市川崎区宮本町1番地 川崎市役所本庁舎21階
市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課システム管理・運用改善担当
電話：044-200-0166（直通）
E-mail：25koseki@city.kawasaki.jp
- (3) 配布・提出期間
令和8年2月24日（火）から令和8年3月2日（月）までの午前9時から正午まで及び午後1時から午後5時までとします。
ただし、必ず来庁前に(2)へ電話連絡し、本市に日時の指定を受けなければなりません。
- (4) 提出方法
持参とします。
- (5) 提出書類
この入札に参加を希望する者は、次の書面を提出しなければなりません。
ア 一般競争入札参加資格確認申請書
イ 会社概要（パンフレット等）
ウ 契約実績を証する書類（契約書の写し等）

(6) その他

提出した書類に関して説明を求められた場合には、これに応じなければなりません。また、提出された書類は返却しません。

4 一般競争入札参加資格確認通知書の交付

上記3により、一般競争入札参加資格確認申請書を提出し、上記2(1)～(4)の条件を満たした者には、次により一般競争入札参加資格確認通知書を交付します。

(1) 交付方法及び場所

電子メールにて送付。ただし、川崎市業務委託有資格者名簿へ電子メールアドレスを登録していない場合は上記3(2)の場所で交付。

(2) 交付予定日

令和8年3月3日(火)

(3) 入札説明会

実施しません。

5 仕様に関する問合せ先

(1) 質問受付場所

3(2)に同じ

(2) 質問受付期間

令和8年2月24日(火)午前9時から令和8年3月4日(水)午後4時までとします。

(3) 質問書の様式

入札説明書に添付の「質問書」の様式により提出してください。

(4) 質問受付方法

電子メールによります。

E-mail : 25koseki@city.kawasaki.jp

(5) 回答方法

令和8年3月5日(木)までに、入札参加資格を確認した全社へ文書(電子メール)で送付します。

6 競争入札参加資格の喪失

次の各号のいずれかに該当するときは、一般競争入札参加資格を喪失します。

(1) 開札前に上記2の各号のいずれかの条件を欠いたとき。

(2) 一般競争入札参加資格確認申請書及び提出書類等について、虚偽の記載をしたとき。

7 入札手続等

(1) 入札方法

ア 入札は総額で行います。仕様書に基づき業務実施に必要な総額を入札書に記載してください。なお、月額(税抜)に月数(12か月)を乗じる方法で算出してください。

イ 入札は所定の入札書をもって行います。入札書は入札件名が記載された封筒に封印して持参してください。

ウ 落札決定にあたっては、入札書に記載された金額にこの金額の10%(消費税及び地方消費税)に相当する額を加算した金額をもって契約金額とするので、入札者は見積もった契約金額の110分の100に相当する金額を入札書に記載してください。

(2) 入札・開札の日時及び場所

ア 入札日時 令和8年3月10日(火)午前10時00分

イ 入札場所 川崎市川崎区宮本町1番地
川崎市役所本庁舎3階 305会議室

- (3) 入札書の提出方法
持参とします。
- (4) 入札保証金
免除
- (5) 落札者の決定方法
川崎市契約規則第14条の規定に基づいて作成した予定価格の範囲内で最低の価格をもって有効な入札を行った者を落札者とします。ただし、著しく低価格の場合は、調査を行なうことがあります。
- (6) 入札の無効
入札に参加する資格のない者が行った入札及び「川崎市競争入札参加者心得」第7条に該当する入札は無効とします。

8 契約の手続き等

次により、契約を締結します。

- (1) 契約保証金
免除
- (2) 契約書作成の要否
必要とします。
- (3) 契約条項等の閲覧
川崎市契約規則及び川崎市競争入札参加者心得等は、「入札情報かわさき」の「契約関係規定」で閲覧することができます。
(<http://www.city.kawasaki.jp/233300/index.html>)

9 その他

- (1) 公告に定めるもののほかは、川崎市契約条例、川崎市契約規則及び川崎市競争入札参加者心得の定めるところによります。
- (2) 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8年3月頃）を要します。
- (3) 入札の手続等の詳細は入札説明書によります。
- (4) 契約手続き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。

令和8年度川崎市事前申請サービス問合せ窓口運用業務委託 仕様書

1 件名

令和8年度川崎市事前申請サービス問合せ窓口運用業務委託

2 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日

3 履行場所

川崎市市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課 他

4 本業務の目的

川崎市インターネット事前申請サービス「ネットdeスマート」の利用者に対し、システム操作に関する問い合わせの窓口（以下、「コールセンター」）を提供し、円滑な対応による利用率の向上と市民サービスの向上を図ることを目的に運用業務を委託するもの。

5 委託内容

コールセンターは令和8年4月1日から運用を開始することとし、業務環境（施設、回線）、人員及び必要ドキュメント類については、契約締結後速やかに利用できるように整備を行うこと。また、基本的な委託内容は次のとおりとし、受信応答率や自己解決率を除くサービスレベル目標（以下、「SLO」）等、その他細目については、プロジェクト計画書で定めることとする。

(1) 稼働時間は土日祝日及び年末年始を除く平日午前8時45分から午後8時00分までとする。また、受信応答率は95%、自己解決率は95%を目標値とする。対応言語は日本語のみで可とする。なお、受信応答率及び自己解決率が上記目標値を下回る場合については、速やかに改善計画を提示し、本市へ説明の上、その合意を得ること。

(2) コールセンターの設置場所は川崎市内に受託者が整備することとし、次の条件を満足すること。なお、コールセンターの環境については、運用設計書に詳細を盛り込むとともに、事後の確認のため、本市の視察を受け入れること。

ア 施設には生体認証による入退室管理システムを備えること。

イ 施設には監視カメラを整備し動画により勤務時間中の常時監視を行うこと。

ウ 業務で利用する端末には個人情報情報は保管しないこと。また、証跡管理のための操作ログ監視ツールを導入するとともに、定期的なログ監査を行うこと。

エ USBメモリ等の過半記憶媒体の利用ができないよう制御ツールを導入すること。また、ウと同様に定期的なログ監査を行うこと。

(3) コールセンターでの回答にあたり、画面操作の確認に必要となる検証用環境に接続するための端末を設置・利用すること。また、接続に必要となるネットワーク接続環境を整備すること。

ア 端末の推奨環境（Webブラウザおよびそのバージョン）は、以下のとおりとする。

・Chrome:バージョン 45 以降

- ・ Safari:バージョン 9 以降
- ・ Edge:バージョン 12 以降
- ・ Edge(iOS, Android 版):バージョン 12 以降

※最新安定リリース版での使用を推奨します。

暗号化通信(TLS1.2)の使用ができないブラウザでは利用できません。

イ GlobalProtect (パロアルトネットワーク社製) を利用したインターネット VPN 環境を整備すること。また、新たに接続を許可するグローバル IP アドレスを別途本市が指定する時期までに提示すること。

- (4) 利用回線は本業務専用のフリーダイヤル回線を用意すること。なお、フリーダイヤルについては、IP 電話からの接続を可能とすること。なお、コールセンターからの発信及びフリーダイヤルに係る通話料は本委託の範囲とすること。
- (5) 受付時間外もしくは全回線利用中の架電について、あらかじめ録音された音声により、受付時間の案内等を流すこと。
- (6) コールセンターの運用に必要なとなるプロジェクト計画書、運用設計書、運用手順書、運用フロー、各種システム操作手順書、業務説明書(受電時のトークスクリプト等)、連絡先一覧、報告書、問合せ一覧などのドキュメント類について、契約締結後速やかに提示すること。なお、苦情対応に關しての対応手順を運用手順書に含めること。
- (7) コールセンターへの架電(最大50件/月)に対し、問合せ、トラブル、要望などに分類した上で受付管理を行うとともに、過去問合せを元にした回答を行い、事後、問合せと回答内容を記載した問合せ管理票を作成するとともに、事後の問合せへのナレッジとして蓄積・活用すること。また、コールセンターで自己解決できない問合せについては、速やかにコールセンター管理者を通じて本市の職員に引継ぎを実施すること。住民登録方法や住民票の写し等の証明書の取得方法に関するものなど、一般的な住民票事務に関する問合わせについても対応できること。
- (8) 起票した問合せ管理票ごとに対応状況を監視し、遅延が生じないよう必要な対応を行うこと。また、問合せ全体の対応状況・進捗を管理するとともに、分析・評価を行い、次のとおり資料作成の上、定期報告を行うこと。併せて、トークスクリプト等の運用関連資料への反映を行うこと。

ア 問合せ一覧(週次)

各問合せ日、問合せ内容、回答日、回答内容を記載・報告し、本市レビューを受けること。

イ 受電状況レポート(月次)

月単位、日単位の総呼数・時間帯別呼数、時間外呼数、時間外着信率、平均通話時間を記載・報告すること。

- (9) 本業務に関して、単年度業務となることから次年度の業者入替の可能性を踏まえた業務引継書を作成する他、業務引継ぎに必要な打合せなどについて、本市の要望を踏まえて適宜対応すること。
- (10) 受注者は、業務を完了したときには、直ちに発注者の指定する業務一部完了届又は業務完了届により発注者に報告すること。

6 納品物

委託業務の実施にあたって、次のドキュメント類を納品すること。

No.	納品物	納品時期	概要
1	プロジェクト計画書	令和8年4月1日	業務実施にあたっての全体計画書
2	運用設計書	令和8年4月1日	業務実施にあたっての設計書
3	運用手順書	令和8年4月1日	業務実施にあたっての手順書
4	運用フロー	令和8年4月1日	業務実施にあたっての詳細フロー
5	各種システム操作手順書	令和8年4月1日	管理システムなどの操作手順書
6	業務説明書	令和8年4月1日	オペレータが利用する各種資料
7	連絡先一覧	令和8年4月1日	本市との連絡網やコミュニケーションルール等
8	報告書	月次	月次での報告資料
9	問合せ一覧	週次	週次での報告資料
10	ログ監査報告書	適宜	管理端末に関するログ監査報告資料
11	セキュリティ報告書	適宜	セキュリティ教育等に関する報告資料
12	業務引継書	令和9年2月中旬	業者交代を踏まえた引継資料
13	業務完了報告書	令和9年3月末	業務完了に関する報告資料

7 その他

本委託業務の実施にあたり、次の事項を遵守すること。

- (1) 本業務の実施にあたり、「川崎市情報セキュリティ基本方針に関する規程（平成19年川崎市訓令第1号）」、「川崎市情報セキュリティ基準」等を遵守し、発注者の指示に基づきセキュリティの保全に務めること。
- (2) 個人情報の保護に留意し、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」、条例、規則、規定、その他関係法令等を遵守すること。
- (3) 受注者は、本業務の実施にあたり、知り得た秘密を他に漏らしてはならない。なお、この契約が終了した後も同様とする。
- (4) 本業務に従事する受注者の従業員、その他の者に上記事項を遵守させるために必要な措置を講じ、その旨を発注者に書面により報告すること。
- (5) 本仕様書に基づく全ての作業において、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示、又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。
- (6) 市が提供する資料は、原則として貸出しによるものとし、委託完了時には返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供はしないこと。なお、市が提供した情報を第三者に開示することが必要である場合は、事前に本市担当者と協議のうえ、その承認を得ること。
- (7) 受注者は、管理責任者、従事者の氏名及び連絡先等の作業体制図を作成し、発注者へ書面により提示すること。提示した内容に変更があるときは、事前に書面により提示し発注者の承認を得ること。
- (8) 業務内容について疑義が生じた場合は、本市と協議の上、その解釈を定めるものとする。

**令和8年度川崎市事前申請サービス問合せ窓口運用業務委託
質問書**

令和 年 月 日

(あて先) 川崎市長

商号又は名称 _____

「令和8年度川崎市事前申請サービス問合せ窓口運用業務委託」に関し、以下の事項について質問します。

質 問 事 項					
項番	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容
1					
2					
3					
4					
5					
6					

【連絡先】 担当者	所 属： 氏 名： 電話番号： F A X： e-mail：
------------------	--

入札（見積）書

令和 年 月 日

（あて先）

川崎市 長

住 所 _____

商号又は名称 _____

代 表 者 名 _____ ⑩

次の金額で請負（供給）したいので川崎市契約規則を堅く
守り入札（見積）します。

		十億			百万			千			円
--	--	----	--	--	----	--	--	---	--	--	---

（件 名 令和8年度川崎市事前申請サービス問合せ窓口運用業務委託

（履行場所 川崎市市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課 他）

- （注） 1 本書は、入札件名を記載した封筒に封入してください。
2 金額は、1つのわくに1文字ずつアラビア数字で記入し、頭初に¥を記入してください。訂正したものは無効とします。

委任状

令和 年 月 日

(あて先) 川崎市長

(入札者) 住所

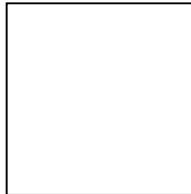
商号又は名称

代表者名

⑩

私は、 を代理人と定め、下記の権限を委譲します。

- 1 件名 令和8年度川崎市事前申請サービス問合せ窓口運用業務委託
- 2 入札に関する一切の権限
- 3 受任者は次の印鑑を使用します



以上

入札（見積）辞退届

令和 年 月 日

（あて先）川崎市長

（入札者）住所

商号又は名称

代表者名

印

次の案件について、入札（見積）を辞退します。

件名 令和8年度川崎市事前申請サービス問合せ窓口運用業務委託

履行場所 川崎市市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課 他

辞退理由

--