

企画提案公募型事業者選定実施要領

なかのコンタクトセンター構築業務委託

なかのコンタクトセンター運営業務委託

募集告知	令和8年3月23日(月)
参加表明書等提出期限 及び 質問受付期限	令和8年4月6日(月)午後3時
応募資格審査結果通知 及び 質問に対する回答	令和8年4月13日(月)(予定)
企画提案書等提出期限	令和8年4月28日(火)午後3時
応募者確定通知 及び ヒアリング実施通知 ※ヒアリングの実施	令和8年5月12日(火)(予定) 令和8年5月20日頃(予定)
選定結果通知予定時期	令和8年6月上旬(予定)
契約締結予定時期	令和8年6月下旬(予定)

〒164-8501 東京都中野区中野四丁目11番19号

中野区役所8階

中野区総務部契約課契約係

TEL 03-3228-8903

E-mail keiyaku-kyodo@city.tokyo-nakano.lg.jp

1 公募の趣旨

近年、少子高齢化や単身世帯の増加、外国人住民の増加などにより、区民の構成や生活様式が変化し、行政ニーズはますます複雑・多様化しており、従来の窓口での対面対応に加え、非対面・非来庁型の行政サービスへの需要も高まっています。

現在、区への電話問い合わせは1日5,000件以上にのぼり、電話がつながりにくい場合があることや、手続きごとに担当部署が異なるため別の部署の異なる担当者にはゼロから説明し直す必要があり、さらにはたらい回しになることがあるなど、ワンストップでの回答が得られにくい状況です。

また、区ホームページやAIチャットボット等で情報を検索しても、行政用語や専門用語が多く、内容が分かりにくい場合があります。その場合、区民は平日の開庁時間に合わせて来庁または電話で問い合わせる必要があるなど、迅速な解決に向けての支援が十分とは言えない状況です。

そこで、区民の「探す・聞く・知る・解決する」を効率的に支援するため、デジタル技術を活用したデジタルサービス体制を整備し、区、区民、事業者がそれぞれ相互につながる「なかのデジタルプラットフォーム」の構築を「中野区DX推進計画」（令和8年3月策定）の施策の一つに位置付け、段階的に進めることとしました。

その第一段階にあたるものが、「なかのコンタクトセンター」の整備です。この整備にあたっては、区民意識調査の結果を踏まえ、電話問い合わせ時間の延長やワンストップ回答など、電話対応品質の向上を目指します。また、「なかのコンタクトセンター」の整備をステップ1とし、運営を通じて得られた区民対応の改善項目の蓄積（ナレッジ）を活かし、区ホームページ等の記載内容を適時修正・改善していく仕組みを構築・運営します。

その実現には、コンタクトセンター業務（代表電話からの電話交換業務に加えて、問い合わせに対する一次対応や職員への引継ぎ及びメールやFAX等の電話以外のチャネルによる受付・案内を行う業務）に関する知識や経験など、受託事業者の高い能力が求められます。こうした背景から、受託事業者の選定にあたっては、企画提案公募型事業者選定方式を採用し、事業者の社会性・信頼性、本業務への人的体制や事業への取り組み姿勢、業務履行能力および見積額等を総合的に判断し、最適な事業者を選定します。

2 委託期間及び委託内容（対象業務）

本件は、以下の2件の委託業務について、一体的に事業者を選定し、委託を行うものです。したがって、どちらか1件のみの受託は不可とします。

（1）なかのコンタクトセンター構築業務委託

ア 委託期間

契約締結の翌日から令和9年3月12日まで

ただし、構築は令和9年3月1日からの運営を可能とするように行うこと。

イ 委託内容

詳細は別添「なかのコンタクトセンター構築業務委託仕様書」のとおり

（2）なかのコンタクトセンター運営業務委託

ア 委託期間

令和9年3月1日から令和10年3月31日まで（13か月間）

1 委託内容に沿った良好な運営を行っている中野区が判断した場合は、最大2回ま

で契約更新できるものとし、令和 10 年度以降は単年度の年間契約とします。

- 2 年間契約について契約内容に変更がない場合は、前年度の年間契約と同額での契約を原則とし、契約締結については、各年度の予算の範囲内で行います。
- 3 契約更新の際に仕様の見直しや新規技術導入等を行う場合には、新たに事業者選定を行うものとし、

イ 委託内容

詳細は別添「なかのコンタクトセンター運營業務委託仕様書」のとおり

なお、仕様書に記載はありませんが、企画提案に本業務に有効な優れた内容があった場合は、契約結時において仕様書に反映させるものとし、ただし、そのことによって、参加申込時に提示された見積金額が変更されることはありません。

3 委託料

委託料の予定価格（消費税相当額を除く）は、次の表のとおりとします。

	業務名	予定価格（税抜）
①	なかのコンタクトセンター構築業務委託	73,601,818 円
②	なかのコンタクトセンター運營業務委託（令和 9 年 3 月分）	13,650,909 円
	なかのコンタクトセンター運營業務委託（令和 9 年 4 月～令和 10 年 3 月分）	156,780,000 円

※委託経費見積額がこの表の予定価格を超えた場合は、失格となります。

※運營業務委託については、年度をまたぐ契約となるため、この見積については、令和 8 年度、令和 9 年度それぞれの基準価格を超えることはできません。

※予定価格とは、委託経費の概算見積額をいいます。

4 応募資格

この企画提案公募型事業者選定に参加しようとする事業者は、下記要件をすべて満たしていなければなりません。下記要件のいずれかを満たさなくなった場合または応募書類に虚偽記載があった場合は失格となります。

- (1) 住民基本台帳の人口が 30 万人以上（令和 7 年 1 月 1 日現在）の自治体において、令和 3 年度から令和 7 年度の間、コンタクトセンター業務（代表電話からの電話交換業務に加えて、問い合わせに対する一次対応や職員への引継ぎ及びメールや F A X 等の電話以外のチャネルによる受付・案内を行う業務）について、1 年間以上の受託実績を満たすこと。（労働者派遣は除く）
- (2) 地方自治法施行令第 167 条の 4 第 1 項の規定（契約締結能力を有しない者等）に該当しないこと。
- (3) 参加表明時に東京電子自治体共同運営電子調達サービスによる中野区の物品買入れ等競争入札参加資格を有していること。
- (4) 中野区競争入札参加有資格者指名停止取扱要綱による競争入札参加資格の指名停止措置を受けていないこと。なお、契約締結日までの間に指名停止措置を受けた場合についても失格とする。
- (5) 中野区契約における暴力団等排除要綱（2012 年中野区要綱第 148 号）に定める入札参加除外の措置の要件に該当していないこと。

- (6) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申し立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申し立てがなされていないこと。
- (7) プライバシーマーク付与事業者または情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価の認証取得事業者であること。

5 参加申込方法

この事業者選定への参加を希望する事業者は、次表に定めるところにより、すべての提出書類を作成し、中野区ホームページから電子申請サービス（LOGOフォーム）により申し込んでください。

(1) 提出書類（データ）及び提出期限

		提出書類（データ）		書式	ファイル形式	提出期限
ア 参加表明時	必須	①	参加表明書	様式第1号	PDFファイルを電子添付	令和8年4月6日(月) 午後3時まで
		②	事業者申告書	様式第2号		
		③	業務実績等調査票	様式第3号		
		④	プライバシーマーク登録証またはISMS認証書の写し	—		
	任意	※	質問書 (ある場合のみ)	質問書様式	Excelファイルを電子添付	
イ 参加申込時	必須	⑤	参加申込書	様式第4号	PDFファイルを電子添付	令和8年4月28日(火) 午後3時まで
		⑥	企画提案書 (表紙・本文)	様式第5号		
		⑦	見積書	様式第6号		

(2) 提出方法

はじめに「ア」により参加表明書等を提出し、その後に「イ」に従い必要書類のデータを提出してください。

ア 参加表明書等

中野区ホームページの所定のページから電子申請サービス（LOGOフォーム）にアクセスし、画面の指示に従い全ての必須項目を正しく入力して（必要書類PDF添付含む）、下記の受付期間中に送信してください（窓口、郵送、FAXまたは電子メールによる提出は不可）。

◆中野区ホームページ「企画提案公募型事業者選定（募集中）」:

<https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/jigyosha/nyusatsu/jigyousyasentei-bosyu/index.html>

（右の二次元コードからアクセス可→）



◆受付期間：令和8年3月23日（月）

～令和8年4月6日（月）午後3時必着

なお、参加表明にあたっては、応募者の代表者印を確認するために、東京都電子自治体共同運営電子調達サービス受付票（印鑑証明書を含む）のPDFファイルを添付してください。

イ 参加申込書等

上記アの受付期間終了後、応募資格を満たしていると確認できた事業者に、参加申込書の提出先を記載した電子メールを区から送信します。その内容に従い電子申請サービスにアクセスして、画面の指示に従い入力及び企画提案書等の添付を行い、下記の受付期限までに送信してくだ

さい。

◆受付期限：令和8年4月28日（火）午後3時必着

ウ なお、失格の場合もその旨を電子メールでお知らせします。令和8年4月14日（火）までにいずれの連絡も届かない場合は、総務部契約課（電話：03-3228-8903）へ連絡してください。

（3）注意事項

ア 参加表明書の提出がない場合は、参加申込を行うことができません。

イ 所定の様式は中野区ホームページからダウンロードして作成してください。

ウ 指定がある場合を除き、様式に添付する資料は認めません。

エ 受付期間中に電子申請サービスにて正常に受信したものを有効とします。

オ システム障害その他予期せぬ機器停止及び通信障害等が発生した場合のトラブルについては、区は責任を一切負いません。

カ 契約の締結にあたっては、区指定の標準約款を使用します。

（4）企画提案書の作成における注意事項

ア 「企画提案書」は本件に係る審査結果を公表後、結果の如何に関わらず、事業担当所管の窓口において閲覧の用に供することとなります。したがって、閲覧されることを前提に、法人等の不利益となる、またはそのおそれのあるものについては記載しないでください。

イ 「企画提案書(本文)」には、応募者名、人名及び応募者名を類推できるような記載はしないでください。（例えば、会社のロゴマーク、施設、職員服などの写真の掲載や応募者が受託している業務実績等の記述なども含みます。）なお、そのような記載があった場合には受理しませんのでご注意ください。

ウ A4判縦左綴じ、文字の大きさ10.5～12ポイント、本文12ページ以内とし、ページ番号を付してください。

エ ファイル形式はPDFとし、パスワード等の保護をかけないでください。

オ パンフレットや資料等、本提案書以外は原則添付不可とします。

（5）提出書類の審査

前記（2）によりア、イの各提出期限までに提出された書類等については、以下のとおり審査を行います。

ア 電子申請サービス（Logoフォーム）により、参加表明に係る有効な申請を行った者について、前記「4 応募資格」で定める各要件の適否等の状況を区で確認します。

応募資格審査結果は、令和8年4月13日（月）までに電子メールにより通知します。

なお、審査のため提出書類の内容について確認を求める場合があるので、区からの連絡に迅速に対応可能な体制を確保してください。

イ 上記アの通知後、電子申請サービス（Logoフォーム）により、参加申込に係る有効な申請を行った者について、提出書類の確認を区で行います。

提出書類の確認が完了した場合、応募者として確定した旨を、令和8年5月12日（火）までに電子メールにより通知します。

なお、提出書類について、区から内容の確認を求める場合があるので、上記アと同様に迅速に対応可能な体制を確保してください。

6 質問及び回答

（1）質問方法（質問がある場合のみ）

所定の質問書様式に質問の要旨を簡潔に記入し、前項「5（2）ア」の参加表明書等提出時に電子申請サービス（Logoフォーム）に添付してください。原則としてそれ以外の手段による質

問は受け付けません。

なお、質問書による質問は仕様書記載の業務内容に係ることに限り、その他参加手続き等に係る質問については表紙記載の連絡先に直接、電話等で問い合わせてください。

(2) 質問期間

令和8年3月23日(月)から令和8年4月6日(月)午後3時まで

(3) 回答方法

質問の要旨と回答は、取りまとめた上で、令和8年4月13日(月)(予定)までに、前記「5(5)ア」の審査により応募資格を満たしていると確認できた全事業者あてに、電子メールにて回答します。

7 ヒアリングの実施

参加申込者の企画提案の内容、履行能力及び意欲等を評価するため、下記日程によりヒアリングを実施します。

(1) ヒアリング実施通知の発送日(予定)

令和8年5月12日(火)

(2) ヒアリングの実施(予定)

令和8年5月20日頃

(3) 場所

中野区役所

なお、詳細は前記(1)の通知により確認してください。ヒアリングに参加できない場合は失格となります。

8 選定方法等

(1) 選定方法

企画提案書等の提出書類に基づき下記審査基準により審査し、業務履行能力、事業者の信頼性・社会性及び見積額の各評価点を算出し、その合計点の高い者から順に契約交渉順位を定めます。

(2) 審査基準

別添、評価基準表のとおりです。

(3) 審査結果の通知

審査結果については、全参加申込者に対して、令和8年6月上旬頃に書面で通知します。

(4) 契約締結候補者の決定

交渉順位第1位の事業者を中野区との契約締結候補者とします。当該事業者の辞退等の理由により契約が締結できない場合は、次順位の交渉順位者を契約締結候補者とします。

(5) 失格とする場合

企画提案書による評価点(書類審査及びヒアリング審査)のうち、書類審査の評価点合計が60点未満、ヒアリング審査の合計点が4点未満、書類審査(提案内容)の評価23項目のうち4項目以上が1点未満のいずれかの場合は、契約交渉の相手方としません。

評価点合計 183点

① 技術力評価 158点		②信頼性・社会性 8点	③価格点 17点
実績	企画提案 ヒアリング		
3点	155点		

※価格点は以下の計算式により算出します。ただし、上限は17点となります。

$$\text{価格点} = 50 \times (1 - \frac{\text{見積合計金額[構築業務委託と運營業務委託の見積金額の合計額]}}{244,032,727 \text{ 円[構築業務委託と運營業務委託の予定価格の合計額]}})$$

9 審査結果の公表

審査結果については、全参加申込者の応募者名、契約交渉順位、評価点及び見積金額についてインターネット上にて公表します。

10 その他

(1) この事業者選定の参加に必要な経費は、参加申込者の負担となります。

(2) 提出書類の取扱いは、以下のとおりとします。

ア 提出期限後の提出書類の差し替え又は再提出は原則認めません。

イ 提出書類の返還は行いません。

ウ 区は、提出書類をこの事業者選定以外の目的で使用せず、また、当該参加者に無断で公表しません。ただし、提出された書類について、情報公開請求があった場合は、中野区区政情報の公開に関する条例に基づき公開いたします。著作物については、公開に同意したものとみなします。

なお、企画提案書の取扱いについては、前記「5 参加申込方法(4) 企画提案書の作成における注意事項」のとおり審査結果公表後に閲覧の用に供することとなります。そのことを踏まえた上で応募してください。

エ この事業者選定に必要な範囲で提出書類を複写することがあります。

(3) この事業者選定において、その公正な執行を妨げた者又は公正な価格の成立を害し、若しくは不正な利益を得ようとした者は失格とします。

(4) 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標特権の日本国および日本国以外の国の法令に基づき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、当該参加事業者が負うものとします。

(5) 提出書類に重大な不備又は虚偽の記載があった場合は、申込みそのものを無効とします。

11 問い合わせ先

中野区総務部契約課契約係（区役所 8 階窓口）

〒164-8501 東京都中野区中野 4 丁目 11 番 19 号

電話番号 03-3228-8903（直通）

電子メールアドレス keiyaku-kyodo@city.tokyo-nakano.lg.jp