

安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考基準

1 基本的事項

安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者は、カスタマーハラスメント対策に係る専門的知識や対応に関する豊富な経験を有するとともに、仕様書の業務を履行できる適切な推進体制を確保し、職員が安心して職務を遂行できるような支援に意欲的に取り組む姿勢をもつ事業者であることをします。

2 審査の実施方法

プロポーザルの審査を公正に行うため、安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考委員会を設置し、第一次審査及び第二次審査を実施します。審査は点数化して評価します。第一次審査及び第二次審査の結果を総合的に判断し、最も優れていると認められる1者を事業候補者として選考します。なお、当該事業者が辞退や参加資格要件を欠くなどした場合は、次点の事業者を事業候補者として選考します。

(1) 第一次審査（書類審査）

参加資格条件を確認し、条件を満たしている事業者について、書類審査を実施します。なお、提案内容には法人の秘密に関する事項が含まれているため、審査は非公開で行います。第二次審査に進む第一次審査合格者を3者程度決定します。

第一次審査結果は、令和7年12月15日（月）までに、提案書を提出した全ての事業者に文書で通知します。

(2) 第二次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）

第一次審査で選考された事業者に対し、第一次審査用企画提案書に基づき、プレゼンテーション及びヒアリングを行います。なお、提案内容には法人の秘密に関する事項が含まれているため、審査は非公開で行います。

所要時間は30分程度で、応募の際に御提出いただいた資料を基に、御説明をいただきます。
(説明10分、質疑20分程度)。

プレゼンテーションでは、パソコンを使用することが可能ですが。プロジェクト及びスクリーンは区で用意しますが、パソコンは各参加者が持参してください。なお、第二次審査の際は、参加表明書で記載された担当者のほか、仕様書にある業務責任者（複数人いる場合はうち1名）も同席してください。その他、第二次審査に係る詳細な事項は、第一次審査通過事業者に別途通知します。

ア 実施日時

令和7年12月22日（月）午後

イ 実施場所

港区役所

ウ 結果通知

令和7年12月25日（木）までに、第二次審査参加者全員に、文書で通知します。

エ 審査結果の公表

第一次審査及び第二次審査の結果については、契約締結後、港区ホームページで公表します。なお、事業者名は最終的に選考した事業候補者のみを公表します。

3 評価項目及び評価視点

(1) 第一次審査

| 主な評価項目 | 主な評価視点 |
|------------|--|
| 業務従事予定者の実績 | <ul style="list-style-type: none">・業務従事予定者は、本業務に必要な経験やノウハウ、能力を有していると認められるか。 |
| 企画提案書の内容 | <ul style="list-style-type: none">・必要な業務遂行が見込める業務従事予定者の配置や多様な人材等の活用・連携等、効果的な実施体制が提案されているか。・窓口等における具体的、効果的な職員支援の方法が提案されているか。・現場での対応においてより有効なマニュアルへの見直しの支援や研修の実施計画が提案されているか。 |
| 見積価額 | <ul style="list-style-type: none">・事業提案内容に照らし、適正・妥当な見積額となっているか。 |

(2) 第二次審査

| 主な評価項目 | 主な評価視点 |
|---------|--|
| 業務趣旨の理解 | <ul style="list-style-type: none">・区が本業務を実施する目的を理解できているか。 |
| 提案の実現性 | <ul style="list-style-type: none">・提案内容は本業務の目的を達成することができる実現性が高いものとなっているか。・業務責任者等が本業務に必要な経験を十分に持ち、また経験を生かした業務の遂行が期待できるか。 |
| 提案の発展性 | <ul style="list-style-type: none">・本業務の将来性、創造性、発展性がうかがえる提案がされているか。 |
| 理解・回答力 | <ul style="list-style-type: none">・委員からの質問の意図・目的を理解し、的確かつ信頼できる内容で、評価できる回答がなされたか。 |
| 取組意欲 | <ul style="list-style-type: none">・業務実施への積極的な意欲がみられ、柔軟性に富んだ誠実な遂行が期待できるか。 |

※第一次審査及び第二次審査のそれぞれの満点の60%を基準点(最低ライン)として設定しています。

※第一次審査と第二次審査の配点比率は、おおよそ2:1です。

4 地域貢献活動項目の評価と提出書類について

(1) 区内事業者優遇

港区では、区が発注する契約において、区内事業者の受注機会の拡大を図る取組を推進しており、区外事業者がプロポーザルに参加する場合、「区内事業者と共同すること」を参加条件としています。

区内事業者が単独で参加したとき、又は、区内事業者と区外事業者で共同事業体を構成して参加

した場合に代表企業が区内事業者であるとき、一次審査において、評価を優遇します。

共同事業体を構成する（代表企業ではない）構成員のみ区内事業者であった場合、又は、やむを得ず、区外事業者のみで参加申請する場合は、加点対象となりません。

■ 共同の方法：複数事業者による共同事業体の結成

■ 共同事業体を構成する（代表企業ではない）構成員のみ区内事業者であった場合、また、区外事業者のみで参加申請する場合：区内事業者優遇措置（事務局採点項目の配点5%加点）の対象となりません。

共同事業体を結成し、参加申請する場合、適切な共同事業体の名称を設定の上、代表事業者を定め、単独で参加申請するために必要な提出書類に加え、次の書類を提出してください。

共同事業体を構成する全ての事業者が別に示す参加資格に該当することが必要です。代表事業者及び構成事業者の変更は原則として認めません。

（1）共同事業体構成書

（2）共同事業体協定書兼委任状

（3）委任状（代理人が契約権限を有する場合のみ）

なお、虚偽申請等不正行為が発覚した場合は、事業候補者の取消、指名停止（登録事業者のみ）等のペナルティを課します。

【区内事業者として扱う事業者】

- ・登記簿上、区内に本店を置き、営業する事業者（「港区の競争入札参加資格登録」を参加資格要件としない場合、入札参加資格登録の有無は問わずに区内事業者として扱うことが可能。）
- ・港区における競争入札参加者の選定に係る区内事業者の認定基準（平成25年3月14日港総契第2801号）に該当し、区の認定を受けている区内事業者
(登記簿上の本店所在地は区外に置いているが、事実上の本店所在地を区内に置き営業を行う事業者、又は、区内に契約権限を有する代理人を設置し、支店又は支社等の営業所を置き営業を行う事業者)

【区内事業者として扱わない事業者の例】

支店①は、港区における競争入札参加者の選定に係る区内事業者の認定基準（平成25年3月14日港総契第2801号）で定める区内事業者として認定されているが、港区内外に所在地を置かない本店又は支店②として申込みがあった場合（共同事業体の構成員である場合も含む。）

（2）ワーク・ライフ・バランス推進の評価

港区では、企業のワーク・ライフ・バランスのより一層の推進を図るため、「ワーク・ライフ・バランス推進」を、プロポーザル選考一次審査における加点項目としています。

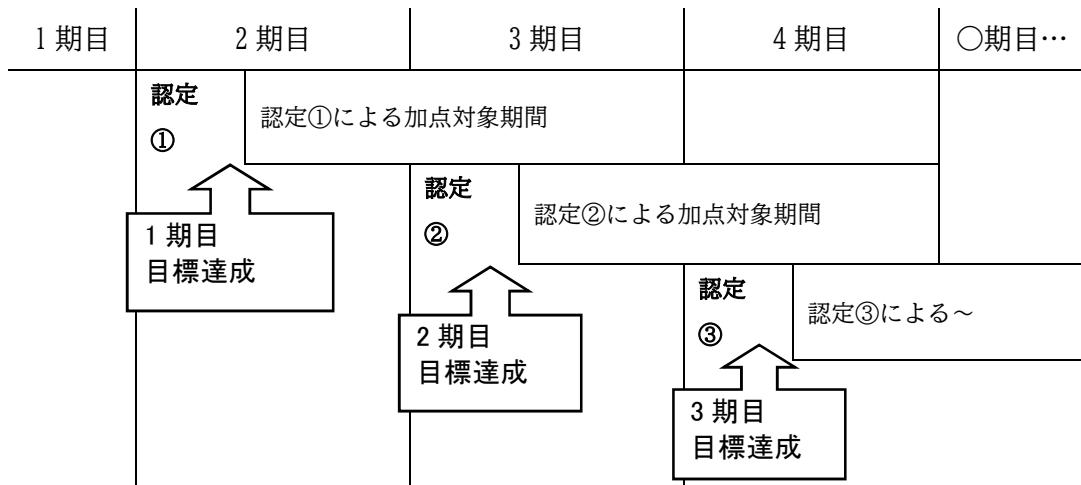
複数の認定を受けている場合には、いずれかについて評価対象とします。なお、小数点以下は切り上げとします。

評価条件及び提出書類については、以下のとおりです。

○評価条件及び提出書類

| 評価条件 | 提出書類 |
|---|--|
| 港区が認定する「港区ワーク・ライフ・バランス推進企業」として認定を受けている場合 | 認定通知等の写し |
| 東京都（産業労働局）が認定する「東京ライフ・ワーク・バランス認定企業」として認定を受けている場合 | 認定通知等の写し |
| 国（厚生労働省）が認定する「子育てサポート企業」として認定（トライくるみん認定・くるみん認定）を受けている場合で、かつ、プロポーザル参加申請時において、くるみん認定日における行動計画又はその次期行動計画の期間内であること（下記図参照） | 認定通知等の写し及びプロポーザル参加申請現在の次世代育成法に基づく一般事業主行動計画の期間（年数）を確認できる書類写し等 |
| 国（厚生労働省）が認定する「子育てサポート企業」として特例認定（プラチナくるみん認定）を受けている場合 | 認定通知等の写し |
| 国（厚生労働省）が認定する「女性活躍推進企業」として認定（えるぼし認定又はプラチナえるぼし認定）を受けている場合で、かつ、プロポーザル参加申請時において、認定日における行動計画期間内であり、適切に情報公表を行っていること | 認定通知書等の写し及びプロポーザル参加申請日現在の一般事業主行動計画の期間（年数）を確認できる認定申請書類写し等 |

図 一般事業主行動計画期間とトライくるみん認定・くるみん認定に基づく加点対象期間



(3) 障害者雇用の評価

港区では、障害者の雇用を促進するため、「障害者雇用の評価」を、プロポーザル選考一次審査における加点項目としています。

評価条件及び提出書類については、以下のとおりです。

○評価条件及び提出書類

| 評価条件 | 提出書類 |
|--|---------------|
| 障害者の雇用の促進等に関する法律第43条に規定する法定雇用障害者数以上の障害者雇用がある場合 | 障害者雇用状況報告書の写し |

(4) 環境配慮に対する評価

港区では、事業運営における環境配慮を促進するため、「環境配慮に対する評価」を、プロポーザル選考一次審査における必須加点項目としています。

ISO(国際標準化機構)14000 シリーズの14001、一般財団法人持続性推進機構認証のエコアクション21、一般社団法人エコステージ協会認証のエコステージ(ステージ2以上の認証に限る。)、特定非営利活動法人環境機構認証のKES・環境マネジメントシステム・スタンダード(ステップ2以上の認証に限る。)又は港区が認定するMINATO再エネ100電力利用事業者の認定のうち、いずれかの認証又は認定を取得し、現在も登録をしている場合は、認定書等の写しを御提出ください。

複数について認証又は認定を受けている場合、いずれかについて評価対象とします。

(5) 災害協定活動に対する評価

港区では、災害時における協定の締結がある場合又は区と災害時における協定の締結がある団体の構成員である場合、プロポーザル選考一次審査における加点項目としています。

区と締結している協定書の写しを御提出ください。

5 募集方法及び審査方法

- (1) 公募型プロポーザル方式により審査を行います。
- (2) 令和7年11月4日(火)に、港区公式ホームページに公募記事を掲載します。
- (3) 令和7年12月3日(水)午後5時をプロポーザル参加表明書・企画提案書等の提出期限とします。締め切り後、参加表明事業者から提出された企画提案書等について審査を行い、事業候補者を決定します。
- (4) 審査は、第一次審査、第二次審査を行います。第一審査では、提出された企画提案書等に基づき、上記3(1)記載の評価項目等について評価をします。

なお、応募事業者が多数のときは、第一次審査で合計点数の高い3者程度を選考します。第二次審査では、事業者によるプレゼンテーションを行い、企画・提案の詳細についての説明を受けた後、本業務目的の理解度・実現性・意欲等について総合的に評価を行い、1者を選考します。

6 審査結果の公表等

- (1) 選考終了まで、選考委員名は公表しません。
- (2) 審査結果は全参加事業者に文書で通知します。
- (3) 第一次審査及び第二次審査の結果については、事業候補者との契約締結後、令和8年2月2日(月)以降に、港区公式ホームページに公表します。なお、事業者名は最終的に選考した事業候補者のみを公表します。