

ご遺族支援コーナー業務委託事業候補者募集要項

1 目的

港区内の5地区総合支所にて実施しているご遺族支援コーナーについて、業務を委託するため、公募型プロポーザル方式により事業候補者を選考します。

(1) 背景

本件は、ご遺族が故人に係る様々な行政手続に関する不安や負担を軽減するために設置された専用窓口「ご遺族支援コーナー」（以下「コーナー」という。）の予約の管理、事前準備、当日対応、説明、受理などの業務を委託するものです。

コーナーについては、令和5年2月から芝地区総合支所区民課に一部の業務委託を導入し、令和7年2月から、5つの総合支所（芝地区、麻布地区、赤坂地区、高輪地区、芝浦港南地区）に設置を拡充しました。

(2) 公募型プロポーザル方式により委託事業候補者を選考する理由

故人に関する手続は、住民記録やマイナンバー、国保年金、税、保健福祉制度等があり、ご遺族の方は各窓口で手続が必要です。現在、コーナーでは、予約管理及び当日受付の一部を委託し、当日支援業務については、各係の担当職員が入れ替わり説明とご案内を行っていますが、令和8年度以降は、当日支援業務を含めた全ての手続に関して、業務委託により実施します。

安定的に適正な業務履行を確保するためには、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、業務遂行能力のある委託事業者を公正に選考するため、公募型プロポーザル方式を採用します。

業務委託することによる業務改善や周知により、利用率向上・利用者満足度の向上を期待します。

2 業務概要

(1) 件名

ご遺族支援コーナー業務委託

(2) 業務内容

- ① 電話問合せ対応及び予約管理
- ② 事前支援準備
- ③ 当日支援業務
- ④ 苦情対応
- ⑤ 統計・実績報告

※詳しくは、「【別紙1】仕様書」を参照してください。

(3) 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

(4) 履行場所

- | | |
|----------------|---------------|
| ①芝地区総合支所区民課 | 港区芝公園 1-5-25 |
| ②麻布地区総合支所区民課 | 港区六本木 5-16-45 |
| ③赤坂地区総合支所区民課 | 港区赤坂 4-18-13 |
| ④高輪地区総合支所区民課 | 港区高輪 1-16-25 |
| ⑤芝浦港南地区総合支所区民課 | 港区芝浦 1-16-1 |

(5) 事業規模

年間 30,835,200円（税込）までとします。

※この金額は契約時の予定額を示すものではなく、事業の規模を示すためのものであることに留意してください。また、提案は上記金額を超えないものとします。なお、事業規模を超えての提案を行った場合は、失格とします。

(6) その他

引継ぎに関する業務については、別途協議します。

3 参加資格

本件プロポーザルに参加する者（以下「プロポーザル参加者」という。）の参加資格要件は、以下の要件を全て満たす者とします。各要件は、参加表明書提出日を基準日とします。また、共同事業体を結成し、参加申請する場合、構成する全ての事業者が参加資格に該当することが必要です。

なお、区は、本件プロポーザルの実施期間中又はプロポーザルによる選考後契約締結日までの間においていずれかの要件を欠くこととなった者に対して、プロポーザルの参加資格を取消し、又は契約を締結しない場合があります。

- (1) 港区物品買入れ等競争入札参加資格を有すること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 に該当する者でないこと。
- (3) 経営不振の状態（会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）第 17 条第 1 項に基づき更生手続開始の申立てをしたとき、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）第 21 条第 1 項に基づき再生手続開始の申立てをしたとき、手形又は小切手が不渡りになったとき等。）にないこと。
- (4) 港区競争入札参加有資格者指名停止措置要綱（平成 16 年 7 月 30 日 16 港政契第 238 号）に基づく指名停止の措置を受けていないこと。
- (5) 港区の契約における暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 1 月 26 日 23 港総契第 1157 号）に基づく入札参加除外措置を受けていないこと。
- (6) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理するプライバシーマークの付与認定を受けていること。
- (7) 区外事業者がプロポーザルに参加する場合、原則として区内事業者と共同すること。
やむを得ず、区外事業者のみで参加する場合は、「【別紙 2】ご遺族支援コーナー業務委託事業候補者選考基準」で示すとおり、加点対象とはなりません。
- (8) 「【別紙 1】仕様書」に記載している業務を適切に遂行することが可能な豊富な実績と運営・実施体制を有していること。

※（7）の区外事業者の区内事業者との共同

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、評価点を優遇します（※詳細は、「【別紙2】ご遺族支援コーナー業務委託事業候補者選考基準」を参照してください。）。

4 選考スケジュール（予定）

事項	日程
募集要項の公表・配布期間	令和7年12月4日（木）から 令和8年1月7日（水）正午まで
募集要項に対する質問受付期限	令和7年12月16日（火）正午まで
質問一斉回答	令和7年12月18日（木）
参加表明書・企画提案書等提出期限	令和8年1月7日（水）正午まで
第一次審査（書類審査）結果通知	令和8年1月29日（木）
第二次審査（プレゼンテーション及び ヒアリング）	令和8年2月16日（月）
第二次審査結果通知	令和8年2月17日（火）
契約手続き	令和8年2月以降
業務委託開始	令和8年4月1日（水）

※スケジュールは、事務の進捗状況により変更する場合があります。

5 配布書類等

（1）配布場所

配布書類は、港区ホームページ（以下「区ホームページ」）にて、公表・配布します。
ダウンロードをしてください。

（2）配布期間等

令和7年12月4日（木）から令和8年1月7日（水）正午まで

（3）配布書類

プロポーザル実施関係

- ① 募集要項
- ② 【別紙1】仕様書
- ③ 【別紙2】ご遺族支援コーナー業務委託事業候補者選考基準

提出資料関係

- ① 【様式 1】質問書
- ② 【様式 2】参加表明書兼参加資格審査申請書
- ③ 【様式 3】共同事業体構成書
 - 【様式 3－2】協働事業体協定書兼委任状
 - 【様式 3－3】委任状
- ④ 【様式 4】事業者概要及び業務実績
- ⑤ 【様式 5】業務従事予定者の経歴及び専任性
- ⑥ 【様式 6】企画提案書「業務実施体制、要員配置、要員教育及びスケジュール」
※項目ごとに（1）から（3）まで分かれています。
- ⑦ 【様式 7】企画提案書「個人情報保護・マイナンバー・情報セキュリティ対策」
- ⑧ 【様式 8】企画提案書「業務の提供水準」
※項目ごとに（1）から（4）まで分かれています。
- ⑨ 【様式 9】企画提案書「利用率向上に関する取組」
- ⑩ 【様式 10】企画提案書「労働諸法令の遵守及び労働環境の確保について」
※項目ごとに（1）から（3）まで分かれています。
- ⑪ 【様式 11】企画提案書「その他特筆事項」
- ⑫ 【様式 12】プロポーザル参加辞退届

6 質問書の受付・回答

（1）受付期限

令和7年12月16日（火）正午

（2）受付方法

【様式 1】質問書に必要事項と質問を記入の上、「13 担当・連絡先」までメールで提出してください。提出する場合は、送信未達を防ぐため、必ず確認の電話を入れてください。

（3）回答方法

令和7年12月18日（木）に、すべての質疑に対する回答書を港区ホームページで公表します。なお、回答の際、質問者は公表しません。また、意見の表明と解されるものや質疑の内容（質問内容が不明瞭なもの等）によっては回答しない場合があります。

7 企画提案書等の提出

（1）提出受付期間

令和7年12月4日（木）から令和8年1月7日（水）正午まで

（土・日・祝日を除く）（受付時間は午前9時から午後5時まで）

※事前に電話予約の上、来所してください。

（2）提出先

〒105-8511 港区芝公園1-5-25

港区役所 1階8番窓口 芝地区総合支所区民課窓口調整係

TEL 03-3578-3152

（3）提出方法

直接担当まで持参してください。

(4) 提出資料

① 物品買入れ等競争入札参加資格審査受付票（写）

※「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」により、区内事業者の認定を受けている事業者は「区内事業者認定通知」を添付すること。

【港区物品買入れ等競争入札参加資格を有していない場合】

※共同事業体を結成し、参加申請する場合は、構成する全ての事業者について提出が必要です。

（ア）登記簿謄本（履歴事項全部証明書等）

（イ）印鑑登録証明書

（ウ）財務諸表（最新の事業年度のもの）

（エ）納税証明書（法人の場合は法人税、法人事業税（地方法人特別税を含む）、消費税及び地方消費税）

（オ）許可等の証明書（写）

（カ）区内事業者認定通知（認定を受けている事業者のみ）

② 【様式2】参加表明書兼参加資格審査申請書

③ 【様式3、3-2、3-3】共同事業体構成書・委任状等

※③は、共同事業体を結成し、参加申請する場合に提出。

④ 【様式4】事業者概要及び業務実績

⑤ 【様式5】業務従事予定者の経歴及び専任性

⑥ 【様式6】企画提案書「業務実施体制」

※項目ごとに（1）から（3）まで分かれています。

⑦ 【様式7】企画提案書「個人情報保護・マイナンバー・情報セキュリティ対策」

⑧ 【様式8】企画提案書「業務の提供水準」

※項目ごとに（1）から（4）まで分かれています。

⑨ 【様式9】企画提案書「利用率向上に関する取組」

⑩ 【様式10】企画提案書「労働諸法令の遵守及び労働環境の確保について」

※項目ごとに（1）から（3）まで分かれています。

⑪ 【様式11】企画提案書「その他特筆事項」

※仕様にない事項で、本業務にとって有益ある独自の提案があれば、この様式で提案してください。

⑫ 【任意様式】見積書

※見積書は、任意の様式とします。税込総額のほか、見積価格（税抜き）、費用の内訳を添付してください。費用の内訳は詳細なものとし、業務に従事する者的人件費については記載必須項目とします。業務や役割、単価、人数を含めて記載してください。

⑬ 加点対象となる地域貢献活動項目がある場合は、各項目指定の提出書類

※該当する場合のみ提出。【別紙2】ご遺族支援コーナー業務委託事業候補者選考基準参照。

・「ワーク・ライフ・バランス推進企業」「子育てサポート企業認定（トライくるみん、くるみん、プラチナくるみん認定）」、「女性活躍推進企業としての認定（えぼるし、プラチナえぼるし認定）」として認定されたことのわかるものがある場合はその写しを各1部

- ・「障害者雇用の評価」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事業者であることがわかるものがある場合は障害者雇用状況報告書の写しを1部

(5) 提出部数

- ア 提出資料①から⑤、⑬ 1部
- イ 提出資料⑥から⑫ 正本1部、副本8部

※提出資料⑥から⑫は順番に重ねて、ファイルに綴じてください。正本1部は表紙に事業者名を記入し、副本8部については事業者名を記入しないでください。また、すべての提案書等の中には、事業者名（協力事業者名を含む。）を特定する事項（社名、マーク等）を記入しないでください。

- ウ 正本、副本とも、各様式に様式番号を記載したインデックスを付してください。
- エ 提出資料①～⑬（正本）のPDFデータを格納したCD-R等 1枚
※CD-R等表面には社（者）名を記入してください。

(6) 留意事項

- ア 各様式はA4サイズ1枚程度、文字サイズは11ポイント以上としてください。
- イ 各様式に補足資料を添付することができます。補足資料は全体で10枚以内とし、各提出資料のサイズに合わせること。なお、規定された記載事項は提出資料（様式内）に記載し、補足資料は各提出資料を補足するものとしてください。

8 事業候補者の選考と審査

【別紙2】ご遺族支援コーナー業務委託事業候補者選考基準のとおりです。

9 提案にあたっての注意事項

- (1) 次の各号に該当する場合は、提出書類が無効となる場合があります。
 - ① 提出方法、提出先、提出期間に適合しないもの
 - ② 記入すべき事項の全部または一部が記載されていないもの
 - ③ 虚偽の内容が記載されているもの
 - ④ この要項に定める手続き以外の手法により、選考委員又は関係者にプロポーザルに対する助言等を直接または間接的に求めた場合
- (2) 本提案に要する費用、旅費その他業務に関する一切の費用は、応募事業者の負担とします。
- (3) 提出書類等の返却はいたしません。
- (4) 提出受付期間終了後の提出書類等の差替え及び再提出は認めません。
- (5) 質問受付終了後は、本業務に関しての質問は一切受け付けません。
- (6) 提出された企画提案書は、選考作業に必要な範囲において、複製することができます。
- (7) 選考された企画提案書に係る著作権は作成者に帰属し、港区は無条件でその使用権を持つものとします。
- (8) 企画提案書【様式5】に記載した業務責任者は、病気・死亡等極めて特別な場合を除き変更することができません。
- (9) 区は、事業候補者の提案に拘束を受けないものとします。

- (10) 参加表明後にプロポーザル参加辞退する場合は、【様式12】プロポーザル参加辞退届を提出してください。

10 その他

- (1) プロポーザル参加者は、本業務その他により知り得た個人情報及び資料、その他守秘すべき情報を他に漏らしてはなりません。
- (2) プロポーザル参加者は、業務の遂行に際して、港区情報安全対策指針を遵守してください。また、プロポーザル参加者は、港区が実施する港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業に応じるものとします。点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等が該当します。
- (3) プロポーザル関連書類作成のために港区が配布した資料等は、港区の許可なく公表・使用することはできません。
- (4) 本業務への参加申込事業者が1者の場合であっても、各審査を実施します。
- (5) プロポーザルの参加に当たりプロポーザル参加者に生じた損害等について区は一切その責を負いません。
- (6) メール等の通信事故については、区はいかなる責任も負いません。
- (7) 公正なプロポーザル選考が確保できないと判断した場合は選考を中止することがあります。
- (8) 業務委託に要する費用は、令和8年度予算として成立した額の範囲での契約となります。
- (9) 区は、事業候補者と契約を締結するにあたり、港区契約事務規則（昭和39年港区規則第6号）第39条の2の規定に基づき港区業者選定委員会に推薦し、審議を経ます。審議の結果によっては契約を締結しない場合があります。
- (10) 虚偽申請等不正行為が発生した場合は、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。

11 選考結果の公表について

本業務の選考過程の情報は、全て区政情報です。区政情報は、「港区情報公開条例」の定めるところにより、原則公表です（ただし、同条例第5条に定めるものを除く。）。

事業候補者として選考された場合には、事業候補者選考過程と合わせ、提出された企画提案書を原則として区ホームページで公表します。企業秘密に関する記載があるなど、提案書原本の公表が難しい場合は、概要版の作成を依頼します。

12 開示請求

提出された提案書等は、港区情報公開条例の規定による開示請求の対象公文書となり、開示決定される場合があります。提出された提案書の一部又は全部を、著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物として、同法第18条第3項第3号前段かっこ書きに規定する意思表示をする場合には、提案書等に意思表示する旨及び該当箇所を明記してください。ただし、開示、非開示の判断は、提出していただいた提案書等の記載事項に基づき行うものではなく、提案書等を参考に、同条例に基づき区が客観的に判断します。

13 担当・連絡先

〒105-8511 港区芝公園1-5-25

港区芝地区総合支所区民課窓口調整係（区役所1階8番窓口）

電話：03-3578-3152 FAX：03-3578-3182

メール：minato21@city.minato.tokyo.jp