「東京都北区遺族サポートデスク運用業務委託」
プロポーザル公募要項（兼実施説明書）

令和８年１１月

東京都北区 戸籍住民課

「東京都北区遺族サポートデスク運用業務委託」
プロポーザル公募要項（兼実施説明書）

１　業務概要

（１）件名

東京都北区遺族サポートデスク運用業務委託

（２）業務目的

北区戸籍住民課に設置している遺族サポートデスクの運用業務に、民間事業者の技術や経験、創意工夫を導入・反映させることにより、区民サービスの質の向上及び行政コストの縮減を図ることを目的とする。

（３）業務内容

ア　遺族サポートデスクの運営業務

イ　北区が導入している「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」の運用保守

（４）履行期限（契約期間）

令和９年４月１日から令和１０年３月３１日

※予算の北区議会の可決、かつ、委託内容の実施状況の評価が良好で再度委託可となった場合に限り、委託事務審査会を経て、特命随意契約において次年度以降についても２年を限度として契約可とする。

（５）予定価格（上限価格）及び最低制限価格

ア　予定価格（上限価格）

￥１８，１６１，２２０－（消費税込み）

※本件は令和９年度予算の北区議会の議決を条件とする。

※予定価格を超えた場合は、失格とする。

イ　最低制限価格

設定しない

２　プロポーザル参加者に要求される資格

プロポーザル方式への参加者は、次に掲げる参加資格要件をすべて満たすものとする。

（１）対象業務における北区での競争入札参加資格を有していること。

（２）地方自治法施行令（昭和２２年政令第１６号）第１６７条の４第１項（同令第１６７条の１１第１項において準用する場合を含む。）の規定に該当しないこと。

（３）東京都北区競争入札参加資格有資格者指名停止基準（１４北総契第３６０号平成１５年３月２８日区長決裁）による指名停止期間中でないこと。

（４）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立てをしていないこと。
（５）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立てをしていないこと。
（６）破産法（平成１６年法律第７５号）に基づく破産手続開始の申立てをしていないこと。
（７）契約締結までの間に（１）～（３）に規定している参加資格を有しなくなった場合、又は提出された書類の記載事項が虚偽であることが判明した場合は、その時点で失格とする。

３　募集から契約交渉順位決定までのスケジュール（予定）

内　容	期　間　等
公募要項（兼実施説明書）の公表	令和８年１１月６日（金）午前１０時～
質問の受付期間	令和８年１１月６日（金）～ 令和８年１１月１２日（木）午後４時まで
質問の回答	令和８年１１月１８日（水）午後４時まで
参加表明書等の受付期間	令和８年１１月６日（金）午前１０時～ 令和８年１１月１９日（木）正午まで
提案書等の受付期間	令和８年１１月６日（金）午前１０時～ 令和８年１１月２６日（木）正午まで
第一次審査（書類審査）結果の通知	令和８年１２月下旬
第二次審査 （プレゼンテーション及び質疑応答）	令和９年１月中旬
契約交渉順位決定の通知	令和９年１月下旬

４　提案書の評価基準及び評価方法

提案書等作成要領の各提案項目、遺族支援業務受託実績調書について、第一次審査及び第二次審査で総合的に評価する。

本区職員で構成する『東京都北区遺族サポートデスク運用業務委託プロポーザル審査委員会（以下「審査委員会」という。）』において、次のとおり審査を行う。

（１）第一次審査

ア　提出された提案書・遺族支援業務受託実績調書・見積書について、書類審査で評価する。なお、予定価格を超えた提案については、失格とし、審査は行わない。

イ　提案者数が多数の場合、第一次審査の得点の高い順に、３事業者程度を選定し、その提案者を第二次審査の対象とする。なお、選定結果については、各提案者に対し、メールで個別に連絡を行う。

ウ　第一次審査における提案者が１社であった場合、審査は実施する。

（２）第一次審査　審査項目

評価項目	評価項目（詳細）	配点
基本方針	遺族サポートデスク運営業務を受託する上での基本方針	３０点
	コンプライアンス（法令遵守）体制	
運用保守	北区が導入している「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」の運用保守	３０点
運営管理	業務運営体制・人員配置	４０点
	研修体制	
	窓口トラブル・苦情の対応方針、管理体制、再発防止への対策	
個人情報保護	個人情報管理体制	４０点
	リスク対策・情報漏えい等事前防止策	
	「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）」又は「プライバシーマーク」の認証取得	
危機管理	危機管理体制	２０点
	違法・不正行為に対する抑止対策、事前防止策	
業務内容	業務への対応方法	４０点
	業務改善への取組み方	
	コスト縮減の工夫	
	接遇	
	契約期間終了（契約解除）による業務引継	
実績	直近３ヵ年の遺族支援業務の受託実績	３０点
価格	見積価格の評価	２０点
合計		２５０点

（３）第二次審査

ア　第二次審査の開催日時等は、第二次審査の対象となった提案者にのみ、第一次審査の選定結果とともにメールで連絡を行う。

イ　提案書で提案した内容に対するプレゼンテーション審査で評価する。プレゼンテーションの実施にあたっては「プレゼンテーション実施要領」のとおりとする。

ウ　第二次審査まで終了し、本プロポーザル審査の最終的結果である契約交渉順位が決定したら、後述「８　審査結果の通知」により、各提案者へ通知する。

エ　第二次審査の結果、評価点が審査委員会で定めた基準に満たない場合は、審査の結果によっては選定をしない場合がある。

（４）第二次審査　審査項目

評価項目	評価項目（詳細）	配点
提案内容及び実現可能性	提案内容・整合性	６０点
	実現可能性	
姿勢	提案業務に対する姿勢・熱意	４５点
適格性	説明・質疑応答の的確さ	４５点
	業務責任者の適性	
合計		１５０点

５　参加表明書等の作成、提出等に関する事項

（１）参加表明書等の作成様式及び記載上の留意事項

本プロポーザルへの参加意思及び参加資格を確認する書類として、以下の書類を各１部ずつ作成すること。

①参加表明書（様式１）

②「東京電子自治体共同運営電子調達サービスの競争入札参加資格審査受付票」の写し

※印鑑証明部分も提出すること。

（２）参加表明書等の様式配布

①期間

令和８年１１月６日（金）午前１０時から

令和８年１１月１８日（水）まで

②方法

北区公式ウェブサイトからダウンロードすること。

（３）提出期限

令和８年１１月６日（金）午前１０時から

令和８年１１月１９日（木）正午まで

※必着

（４）提出方法

郵送又は持参

持参の場合は、各日午前 10 時から午後４時まで（正午から午後１時を除く）

ただし、最終日の受付は正午までとする。

（５）提出場所

「11　問い合わせ・提出先」に同じ

（６）参加表明書提出の取り消し

参加表明書提出以降に本プロポーザル参加を辞退する場合は、必ず、以下の方法により連絡をすること。

①連絡期限　令和８年１２月４日（金）まで
②連絡方法
連絡は以下の事項を踏まえ、メールで連絡すること。
宛先：メールアドレス：koseki-ka@city.kita.lg.jp
件名：「【会社名】東京都北区遺族サポートデスク運用業務委託
プロポーザル参加取消」
本文：会社名、代表者名、参加表明書提出年月日、辞退理由、
連絡先（担当者所属・氏名・電話番号）を記載すること。

６　プロポーザル実施にあたっての質問及び回答
（１）質問受付期間
令和８年１１月６日（金）から令和８年１１月１２日（木）午後４時まで

（２）質問受付方法
質問は以下の事項を踏まえ、メールで提出すること。メール以外での質問は受付しないものとする。また、上記質問受付期間を過ぎた後の質問は無効とする。
宛先：メールアドレス：koseki-ka@city.kita.lg.jp
件名：「【会社名】北区遺族サポートデスク運用業務委託プロポーザル質問」
本文：指定なし
添付ファイル：様式５「質問票」

（３）回答期間
令和８年１１月１８日（水）午後４時まで

（４）回答方法
北区公式ウェブサイトに掲載する。なお、回答にあたっては、質問した者の会社名は伏せて行うこととする。

７　提案書等の作成、提出等に関する事項
（１）提案書等の作成様式
提案にあたり、以下の書類を作成すること。ア～エの作成にあたっては、別添「提案書等作成要領」によること。

作成様式・注意事項
ア　提案書（様式２・A4 横版）※提出者が特定できる記載をしないこと
イ　遺族支援業務受託実績調書（様式３・Ａ４版）
ウ　見積書（任意様式・Ａ４版）※算出根拠も記載すること
エ　会社概要（様式４・Ａ４版）
オ　個人情報漏えい賠償責任保険、損害賠償保険の加入書類の写し又は加入しようとしている保険の賠償金額等のわかる書類

（２）提案書等の様式配布
①期間

令和８年１１月６日（金）午前１０時から
令和８年１１月２５日（水）まで

②方法
北区公式ウェブサイトからダウンロードすること。

（３）提案書等の提出部数
ア～オについて正本１部（紙）を郵送又は持参するとともに、PDF データをメールで提出すること。

（４）提出期限
①期間
令和８年１１月６日（金）午前１０時から
令和８年１１月２６日（木）正午まで　※必着

②時間
各日とも午前１０時から午後４時まで（※正午から午後１時を除く）
ただし、最終日の受付は正午までとする。

（５）提案書等の提出体裁及び留意事項
別添「提案書等作成要領」に基づき、提出体裁等を整え、提出すること。

（６）提出方法
・提出期限までに「11　問い合わせ・提出先」に**電子メール**にて提出。
電子メール送付後は、必ず上記問い合わせ先に記載する電話番号に連絡すること。
・データは PDF 形式とし、ZIP ファイルに取りまとめのうえ、ファイル名を「【会社名】遺族サポートデスク運用業務委託プロポーザル応募申込書類提出」とすること。
・正本１部（紙）については、提出期限までに郵送（必着）又は持参すること。
持参の場合は、各日午前 10 時から午後４時まで（正午から午後１時を除く）
ただし、最終日の受付は正午までとする。

８　審査結果の通知
（１）審査委員会で決定した契約交渉順位第１位及び第２位の提案書の提出者に対して、書面により通知する。

（２）契約交渉順位第２位までに入らなかった提出者に対して、理由を付し、書面により通知する。

（３）前項の通知を受けた提案者は、通知日の翌日から起算して７日（東京都北区の休日を定める条例（平成元年３月東京都北区条例第１号）第１条に規定する区の休日（以下「休日」という。）を除く。）以内に、書面により前項の理由について説明を求めることができる。北区は説明を求められたときは、説明を求めることができる最終日の翌日から起算して１０日（休日を除く。）以内に、書面により回

答するものとする。

（４）前項による回答を受理後、その回答に不服がある場合は、回答を受理した日の翌日から起算して１０日（休日を除く。）以内に、北区長に対して不服を申し立てることができる。

９　契約締結

契約交渉順位第１位の事業者と仕様内容について協議し、仕様内容を決定したうえで契約締結を実施する。なお、契約交渉順位第１位の事業者との協議が不調となった場合は、契約交渉順位第２位の事業者を繰り上げるものとする。

10　その他の留意事項

（１）参加表明書を提出期限までに持参しなかった場合は、提案書を提出できない。また、参加表明書等の受理後、審査により参加資格要件を満たしていないことが判明した場合も同様とする。
（２）プロポーザルに参加するためにかかる費用は、提出者の負担とする。
（３）提出された参加表明書及び提案書は返却しない。
（４）提出された参加表明書及び提案書は、本プロポーザルの審査以外には使用しない。ただし、契約締結を行う際に必要となった場合等は、その限りではない。
（５）提出期限以降における参加表明書又は提案書の差替え及び再提出は認めない。
（６）提案書中には、参加者名等を記入しない。
（７）参加表明書又は提案書に虚偽の記載をした場合は、参加表明書及び提案書を無効とするとともに、虚偽の記載をした者に対して指名停止を行うことがある。
（８）プロポーザルへの参加者が契約締結までに、参加資格要件を有しなくなった場合は、その時点で失格とする。
（9）本プロポーザルのために北区が提供した資料は、プロポーザルへの参加目的以外での使用を禁止する。

11　問い合わせ・提出先

〒１１４－８５０８
東京都北区王子本町１－２－１１
東京都北区役所第２庁舎２階　戸籍住民課戸籍住民係
担当：酒井・寺山　　電話番号：０３－３９０８－８７３５（直通）
メールアドレス：koseki-ka@city.kita.lg.jp