

## 練馬区若年女性向け LINE 相談事業システムの導入および運用業務等委託に係る プロポーザル募集要領

### 1 目的

本要領は、「練馬区若年女性向け LINE 相談事業システムの導入および運用業務等委託」についての最適な事業者の選定を、価格のみによる競争によらず、技術力、実績等の点から選定を行うプロポーザル方式で実施するにあたって、必要な事項を定めるものとする。

### 2 業務概要

#### (1) 件名

練馬区若年女性向け LINE 相談事業システムの導入および運用業務等委託

#### (2) 履行期間

契約確定日の翌日（令和 7 年 6 月予定）から令和 8 年 3 月 31 日

※運用開始は令和 7 年 7 月を予定。

※ただし、成績評価を行った結果、良好であると判断された場合、最高 3 年（更新 2 回）の随意契約を行うことがある。

#### (3) 履行場所

練馬立男女共同参画センターえーる 相談室（練馬区石神井町 8-1-10）

#### (4) 業務内容

別紙仕様書による。

#### (5) 概算経費

3,089,000 円（税込）

※概算経費を超えた見積価格の提案は無効とする。

※法改正や区の組織改正等により業務量に変更のあるときは、別途区と受託者において協議を行う。

### 3 参加資格および欠格条項

#### 3-1 参加資格

(1) 国や他自治体で LINE システムを利用した相談システム導入業務委託または、これに類似する業務実績を有すること。

(2) 提案書提出時において、練馬区での競争入札参加資格を有していること。

#### 3-2 欠格条項

つぎのいずれかに該当する場合は、本件プロポーザルに参加できない。

- (1) 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。）の規定に該当する者。
- (2) 提案書提出時において、「練馬区競争入札参加有資格者指名停止基準」（昭和61年4月1日練総経発第394号）による指名停止期間中である者。
- (3) 「練馬区契約における暴力団等排除措置要綱」（平成22年8月2日22練総経第335号）による入札参加除外措置期間中である者。
- (4) 法人の場合は、法人事業税（地方法人特別税を含む）、法人税、消費税及び地方消費税を、個人の場合は、所得税、消費税及び地方消費税を滞納している者。
- (5) 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項に基づき更正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、手形または小切手が不渡りになったとき等。ただし、区が経営不振の状況を脱したと認めた場合は除く。）にある者。

## 4 選定方法

### 4-1 日程（予定）

1	募集要領等の公表	令和7年3月24日（月）
2	質問受付および参加希望届受付期間	令和7年3月24日（月） ～4月7日（月）午後5時まで
3	質問回答日	令和7年4月11日（金）
4	企画提案書等提出期間	令和7年3月24日（月） ～4月23日（水）午後5時まで
5	一次審査 結果通知	令和7年4月下旬
6	二次審査（プレゼンテーションおよびデモンストラーション・ヒアリング）	令和7年5月8日（木）午後
7	二次審査 結果通知	令和7年5月中旬

### 4-2 質問回答

募集に関する質問は質問票（別紙1）に内容を簡潔に記入の上、以下の内容で行うこと。

#### (1) 受付期間

令和7年3月24日（月）～令和7年4月7日（月）午後5時まで

※期限を過ぎた質問は受け付けない。

#### (2) 質問方法

電子メール

※質問メールを送信した旨を担当部署まで連絡すること。

※電話およびFAXによる質問は受け付けない。

#### (3) 担当部署

総務部 人権・男女共同参画課 相談支援担当係

Eメール：JINKENDANJO@city.nerima.tokyo.jp 電話：03-5984-1497（直通）

#### (4) 回答方法

令和7年4月11日(金)に質問者名を伏せたうえで全参加希望者に電子メールにより回答する。

#### 4-3 プロポーザルへの参加希望

参加を希望する者は「プロポーザル参加希望届(別紙2)」を以下のとおり提出すること。

##### (1) 受付期間

令和7年3月24日(月)～令和7年4月7日(月) 午後5時<sup>必着</sup>

##### (2) 提出方法

郵送・持参・電子メール

※郵送の場合は記録の残る方法で送付し、送付した旨を担当部署に連絡すること。

※電子メールの場合は送信した旨を担当部署まで連絡すること。

##### (3) 提出場所

〒176-8501 練馬区豊玉北6-12-1 練馬区役所東庁舎5階

総務部 人権・男女共同参画課 相談支援担当係

Eメール: JINKENDANJO@city.nerima.tokyo.jp 電話: 03-5984-1497 (直通)

#### 4-4 企画提案書等の提出

参加を希望する者は、企画提案書等について以下のとおり提出すること。

##### (1) 受付期間

令和7年3月24日(月)～令和7年4月23日(水) 午後5時<sup>必着</sup>

※ただし、土曜日、日曜日を除く。

##### (2) 提出方法

紙面提出分は、事前に電話連絡の上、提出場所に持参すること。(郵送は不可とする)

データ提出分は、電子メールにて提出すること。

##### (3) 提出場所

〒176-8501 練馬区豊玉北6-12-1 練馬区役所東庁舎5階

総務部 人権・男女共同参画課 相談支援担当係

Eメール: JINKENDANJO@city.nerima.tokyo.jp 電話: 03-5984-1497 (直通)

##### (4) 提出書類

つぎの書類を紙面およびデータにて提出すること。

提出書類		紙面提出部数
提出書類チェックシート(別紙3)		1部
関 する 書 類	企画提案書(別紙4により作成)	7部
	正本1部、副本6部(うち1部は綴じていないもの)	
	受託実績申告書(別紙5)	7部
	見積書(初年度経費、2年度以降経費をそれぞれ記入し、3年分の総経費を記入すること)	1部

	外部サービス選定基準 適合チェック表（別紙6） （確認結果の欄にチェックを入れること）	1 部
法人の資格に 関する書類	会社組織図	7 部
	会社概要（別紙7）	7 部
	直近の決算に係る財務諸表	7 部
	東京電子自治体共同運営サービスの競争入札参加資格受付票 の写し（裏面印鑑証明部分も含む）	1 部
	登記簿謄本等の公的な書類 ※区内に事業所、営業所を有する事業者のみ	1 部
	安全管理体制確認書（別紙8）	1 部

(5) 企画提案書等の差し替えおよび再提出

受付期間後の企画提案書・参加表明書の差し替えおよび再提出は認めない。

4－5 プロポーザルへの参加辞退

企画提案書等を提出した後に本プロポーザルへの参加を辞退する場合は、「プロポーザル参加辞退届」（別紙8）を「8 問合せ先・担当」へ速やかに提出すること。

4－6 一次審査

参加資格を満たす者について、提出書類に基づき審査を行い、合計点の高い順に3者程度を一次審査通過とする。審査結果は令和7年4月下旬に電子メールにより通知する。

4－7 二次審査

一次審査を通過した者について、企画提案書等の内容および提案内容についてのプレゼンテーションおよびデモンストレーション、ヒアリングを行い、区の求める水準以上の提案を行った事業者の中から、二次審査の評価が最も高い者を受託候補者とする。

(1) 実施日（予定）

令和7年5月8日（木）午後

(2) 選考時間

1 事業者あたり30分（プレゼンテーションおよびデモンストレーション20分、ヒアリング10分）

(3) 説明者

説明者は本業務を受託したときに主な担当となる者とし、3名以内とする。

(4) 審査結果の通知

審査結果は、令和7年5月中旬に書面により通知する。

4－8 評価項目

評価項目および評価基準（別表）のとおり

## 5 受託候補者との協議

受託候補者と区との協議により、委託業務の詳細な内容を決定する。

受託候補が本件の契約を辞退した場合および、契約締結前に練馬区から指名停止措置を受けるなどにより参加資格を失った場合、または虚偽の提案を行ったことが判明した場合、当該事業者を失格とし、審査結果が次順位のことを新たに受託候補者として選定することができる。

## 6 情報公開

本件業者選定情報（提出書類を含む。）は、練馬区情報公開条例（平成13年10月練馬区条例第61号）に規定する公文書に該当するものであり、情報公開に際しては、「プロポーザル方式による事業者選定情報に係る情報公開基準」（別紙9）に基づき取扱うものとする。

## 7 その他事項

- (1) 提出書類の作成および提出等、企画提案に係る費用は提案者の負担とする。
- (2) 提出された書類は返却しない。区の所定の保存年限経過後に廃棄する。
- (3) 審査書類提出から契約締結までの間に欠格条項に該当することとなった場合は、その時点で失格とする。
- (4) 提出された提案書等の書類に虚偽の記載をした場合は、無効の扱いとするとともに、虚偽の記載をした提案者に対し、指名停止の措置を行うことがある。
- (5) 提出された提案書等の書類に記載すべき事項の全部または一部が記載されていないものは、無効の扱いとする場合もある。
- (6) 提案書類等で用いる言語は日本語、通貨は日本円とする。
- (7) 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提案者が負うものとする。
- (8) 本件にかかる予算が成立しない場合、区は契約を締結しないまたは解除することができる。なお、これに伴う提案者の損失について、区は損害賠償の責を負わないものとする。
- (9) 概算経費は変更となる可能性があるものとする。変更があった場合は、協議により定める。
- (10) 本要領に定めのない事項ならびに本要領に疑義が生じた場合は、協議により定める。

## 8 問合せ先・担当

練馬区 総務部 人権・男女共同参画課 相談支援担当係 後藤・宮島  
〒176-8501 練馬区豊玉北6-12-1 練馬区役所東庁舎5階  
電話：03-5984-1497（午前8時30分～午後5時15分、土日祝休日を除く）  
Eメール：JINKENDANJO@city.nerima.tokyo.jp

別表

【一次審査】

評価項目	評価基準
安定性	・財務状況 ・経営の安定性
業務実績	・LINE相談に関する自治体からの受託業務
見積価格	・初期費用および保守運用費用の妥当性
区内事業者	・区内に本店を有する

【二次審査】

評価項目	評価の視点
基本機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談に必要な基本機能を備えている</li> <li>・過去の相談履歴の検索、内容確認が容易にできる</li> <li>・メッセージ投稿時に誤投稿防止のための確認機能がある</li> <li>・相談対応漏れを防ぐ機能がある</li> </ul>
特長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム特有の有用な機能等がある</li> <li>・ウェブアクセシビリティに配慮したシステムである</li> </ul>
操作性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本操作画面の見やすさ（相談者・相談員・管理者視点）</li> <li>・LINEトーク画面と同様の感覚でやりとりできる（相談者視点）</li> <li>・相談対応開始までのアクション数の少なさ（相談者・相談員視点）</li> <li>・リアルタイムの相談対応状況の確認しやすさ（相談員・管理者視点）</li> <li>・入力および各種設定のしやすさ（相談員・管理者視点）</li> </ul>
拡張性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たなLINE相談事業を開始した場合に同じアカウントから複数の相談に分岐できる</li> </ul>
運用・保守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム構築体制、問合せ対応・保守体制の妥当性</li> <li>・障害発生時の対応等</li> <li>・緊急対応事案発生時の対応体制</li> <li>・情報セキュリティ対策</li> <li>・スケジュールの妥当性</li> </ul>
提案内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務内容の理解度、提案内容の適格性・具体性</li> <li>・システムの特長のほかに特筆すべき有用な提案がある</li> </ul>