

「世田谷区夜間こころの電話相談」事業運営委託における公募型プロポーザルに係る
手続き開始のお知らせ

次のとおり提案書の提出を求めます。

令和7年2月6日（木）

世田谷区

1 事業の概要

（1）件名

「世田谷区夜間こころの電話相談」事業運営委託

（2）事業概要

区役所が閉庁している夜間帯の電話相談を実施し、不安や不眠、気分の落ち込み等や精神的な問題で困難を抱える区民等に対して、傾聴や助言を行うとともに、必要に応じて医療サービスや福祉サービスを紹介し適切に相談機関の支援につなぐ。

さらに、相談者の精神保健状態像に即した介入的な相談対応により、緊急時には精神科救急医療等との連携を図ることで、区民の安心・安全を守る。

（3）業務内容

業務内容は以下のとおりとする。

電話で対応する際「世田谷区夜間こころの電話相談」と称すること。

電話相談ダイヤルを専用に設置すること。設置にかかる機材や通信に必要な諸経費（電話代・FAX/インターネット使用料・郵送代等）は受託者の負担とし、電話回2回線でこころの悩みや精神的な問題に関する相談があった場合は、傾聴し助言を行うとともに、必要に応じ他の相談機関や関係機関への引継ぎや紹介を行うこととする。継続した支援が必要な場合は保健所等へ引継ぐこと。

（4）業務日時

令和7年4月1日から令和8年3月31日の祝日を含む月～日（年末年始（12月29日～1月3日）を除く）

17時から22時まで

（5）履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

※本件契約業務については、令和8年度以降も、令和12年3月までを限度として、本件プロポーザルにおいて選定された事業者と交渉の上、随意契約を締結する予定がある。契約は各会計年度単位において締結するものとし、各年度の予算配当があること、及び、前年度までの履行状況が良好であることを条件とする。

※契約期間中に事故又は履行不良が頻繁にみられる場合などは、この契約を変更又は解除

することがある。

2 提案限度額

令和7年度 以下金額を提案の限度額とする。

11, 428, 550円（消費税及び地方消費税含む）

3 プロポーザル方式を採用する具体的理由

本件業務は、区役所が閉庁している時間帯に電話相談を実施し、相談者の心の状態を安定させるとともに、必要な区民に必要な支援につなぐものである。

コロナ禍以降、メンタル不調の区民が増加し、摂食障害や依存症などの課題に加え、若者や女性の過量服薬や自殺未遂による搬送数や自殺者数の増加など、精神保健医療の課題は裾野が広がっている。

区民の不安が高まる夜間帯に毎日対応できる相談窓口の開設に加え、研修を継続的に実施し専門性を備えた相談員の人員の確保、精神症状の悪化による緊急事態に対応できる体制維持が不可欠である。

受託者の能力や体制によって事業の成果が大きく左右されるので、単なる価格競争による選定には適せず、過去の実績も含め総合的に評価する必要がある、能力・資質の優れた事業者を随意契約の相手方の候補者として選定するには、プロポーザル方式による必要があるため。

4 参加資格

提案書提出時において、次の要件を全て満たす法人であること。

（1）世田谷区の競争入札参加資格者名簿に登録されていること、登録されていない場合は、法人税・法人事業税・消費税及び地方消費税に滞納がないこと。

（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も含む。）の規定に該当しないこと。

（3）世田谷区から入札参加禁止又は指名停止の措置を受けている期間中でないこと。

（4）都道府県民税・区市町村民税に滞納がないこと。

（5）令和6年度を含む過去5ヵ年度の間に、自治体における精神保健に関する電話相談業務の受託の実績を有すること。

（6）世田谷区夜間こころの電話相談業務委託事業運営事業者選定委員会委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている団体でないこと。

5 説明書の交付期間、場所及び方法

（1）交付期間

令和7年2月6日（木）～令和7年2月17日（月）

（2）交付方法

① 区ホームページよりダウンロード

[トップページ](#) → [検索メニュー](#) → [区政情報](#) → [契約・入札情報](#) → [発注情報](#) →
[現在実施中プロポーザル情報](#) → [福祉・健康](#)

<https://www.city.setagaya.lg.jp/kuseijouhou/keiyakunyusatsu/13144.html>

6 参加表明書の受領期限、提出先及び方法

(1) 提出書類

- ① 参加表明書（別紙）… 1部
- ② 令和6年9月1日までを納付期限とする直近1年間の事業年度に係る都道府県民税・市町村民税に係る納税証明書… 1部（発行から3ヶ月以内のもので写しでも可）
- ③ 世田谷区入札参加資格の受付書（写し）… 1部

ただし、世田谷区の競争入札参加資格者名簿に登録されていない場合は、上記4

(1) ①～③の書類を提出すること。… 各1部

- ④ 会社概要がわかるパンフレット等（様式自由）… 1部

(2) 提出期限

令和7年2月17日（月）正午まで（必着）

(3) 提出方法

持参または郵送により提出すること。

7 提案書の提出者を選定するための基準

本件では提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみを行う。

8 招請通知（参加資格結果通知）の発送

発送日 令和7年2月18日（火）

9 提案書等に求める内容、提出期限、提出先及び方法

招請通知を受けた事業者は受託事業者選定のための提案書を、期日までに提出すること。

(1) 提出書類

(1) 提案書等の部数

- ① 正本 1部

A4版、両面刷り、枚数は提案書6枚（12ページ）以内（表紙含む、カラー可）とし、様式は自由とする。

表紙（別紙2—1）に、あて名「世田谷区」、タイトル、提出年月、提出者名（社名）を記載すること。

- ② 副本 7部

上記正本と同じだが、表紙（別紙2—2）を使用し、本文等から提出者名（社名）が判断できるような記述を除いたもの。

(2) 提案書内容

1	法人関係書類	① 事業経歴
---	--------	--------

		② 法人の概要 (プライバシーマーク (JISQ15001) または情報セキュリティマネジメントシステム (JISQ27001 または ISO27001) の取得の有無も記載) ③ 経営方針
2	提案内容	① 取組方針 ② 専用電話窓口の実施体制 (運営及び緊急性のある相談に対するバックアップ体制、事業所の住所、実際に業務を行う執務室の住所、専門員の資格、配置実人員、雇用形態、研修等、電話受付の流れ・フロー図) ③ 書式 ・世田谷区夜間こころの電話相談 (相談記録票) ④ 苦情や事故対応などの緊急時の体制 ⑤ 危機管理体制 (個人情報保護、損害保険加入計画等) ⑥ 電話相談業務 (過去5年分) ⑦ 執務スペースの状況 (図面、写真等) ⑧ 事業開始までのスケジュール
3	見積書	見積書 (令和7年度)

※公平を期するため、上記1、2、3以外の資料の提出は認めない。

(3) 提出期限

令和7年3月10日 (月) 正午

※土曜・日曜・祝休日を除く。午前9時から午後5時まで。

(4) 提出方法

持参または郵送により提出すること。

10 質問について

(1) 質問方法

別紙3の質問票により行うものとし、電子メールにより下記11の窓口に出すこと。電話での質問には応じない。

(2) 質問締切

令和7年2月26日 (水) 正午

(3) 回答

電子メールにて、令和7年3月5日 (水) までに参加表明した全事業者へ回答する。

11 説明書受取、参加表明書および提案書の提出先

世田谷区世田谷保健所健康推進課こころと体の健康担当

住所 〒154-0017 世田谷区世田谷4-24-1 城山分庁舎一階

電話 03-5432-2947

E-mail : SEA02244@mb.city.setagaya.tokyo.jp

1.2 提案書を特定するための評価基準

- (1) 法人の経営方針や認証制度の取得状況
- (2) 事業趣旨を踏まえた取組方針
- (3) 本事業を行うにあたっての実施体制（専門員の配置体制や研修、精神保健への理解と適切な対応力、緊急性のある相談に対するバックアップ体制、受付の流れ、世田谷区精神保健事業に関する知識等）
- (4) 苦情や事故対応等の緊急時の体制
- (5) 個人情報保護や損害賠償への対策等の危機管理体制
- (6) 類似事業の受注実績
- (7) 事業開始までの計画性
- (8) 見積金額の妥当性

1.3 提案書の審査方法

(1) 書類審査

提案書の内容について評価基準の(1)～(8)に基づき審査し、業者を選定する。
評価基準に基づき採点を行い、合計得点の最も高い1事業者を選定事業者とする。

(2) 選定は選定委員会の委員により行う。

(3) 審査の結果については文書にて通知する。また、区は、選定事業者名及び審査結果について公表することができるものとする。

1.4 審査結果の通知期日及び方法

- (1) 通知期日 令和7年3月17日（月）発送予定
- (2) 方 法 郵送

1.5 選定までのスケジュール

令和7年 2月 6日（木）	手続き開始公告、説明書配布開始
2月17日（月）正午	参加表明書提出期限
2月18日（火）	招請通知発送
2月26日（水）正午	質問書提出期限
3月 5日（水）	質問書回答期限
3月10日（月）正午	提案書提出期限
3月14日（金）	ヒアリング・選定委員会
3月17日（月）	最終選定結果通知
4月 1日（火）	契約締結

1 6 その他注意事項

- (1) 手続において使用する言語及び通貨 日本語及び日本国通貨に限る。
- (2) 契約保証金 免除
- (3) 契約書作成の要否 要
- (4) 当該業務に直接関連する他の業務の委託契約を当該業務の委託契約の相手方（受託者）との随意契約により締結する予定の有無 無
- (5) 関連情報を入手するための照会窓口 上記1 1と同じ。
- (6) 区は、この案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の商号・名称並びに提案書を特定した理由（審査経過等）を公表することができる。
- (7) 提案書類等の著作権は応募者に帰属するが、区において情報開示等が必要な場合は、当該提案書類等の内容が無償で利用できるものとする。
- (8) 本提案に係る一切の費用については、すべて提案者の負担とする。
- (9) 正式な委託仕様書は、契約締結時において受託事業者と協議のうえ決定する。
- (10) 本プロポーザルは事業者の選定を目的とし、提案書の内容に区は拘束されないものとする。
- (11) 透明性、公平性を確保する観点から、本案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の称号・名称、並びに提案書を特定した理由（審査経過等）については、世田谷区情報公開条例（平成13年3月13日、世田谷区条例第6号）の規定に基づき第三者に開示する場合がある。
- (12) 本件の成果物の著作権は区に帰属する。
- (13) 提案に係る一切の書類に虚偽があると認められた場合は、当該提案は無効とする。
- (14) 提出期限以後の参加表明書及び提案書の差し替え又は再提出は認めない。
- (15) 提案者から提出された書類は返却しない。また、審査に必要な範囲で複製することがある。
- (16) 提案書の提出後に4. 参加資格の要件に該当しないこととなった者は、提案書審査及び契約交渉の対象としない。
- (17) 個人情報の取り扱いについては、「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を、障害を理由とする差別の解消の推進への対応については「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を遵守すること。
- (18) 参加事業者から文書により自社の評価結果について説明依頼がある場合は、提案書が特定された理由又は特定されなかった理由の説明として、当該事業者の順位、総得点及び評価基準項目ごとの得点を情報提供する。
- (19) 区との契約では単年度で予定価格2000万円を超える業務委託契約は、世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額の対象となる。詳細は別紙を確認すること。
- (20) 詳細は説明書による。