令 和 ８ 年 １ １ 月 １ ９ 日
世　　田　　谷　　区
障害福祉部障害施策推進課

世田谷区障害者夜間･休日虐待通報ダイヤル業務及び世田谷区緊急時バックアップセンター夜間運営業務委託における公募型プロポーザル説明書

１　事業概要

（１）件名

世田谷区障害者夜間･休日虐待通報ダイヤル業務及び世田谷区緊急時バックアップセンター夜間運営業務委託

（２）目的

①　障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務

夜間や休日における障害者への虐待に関する通報・届出を受ける専門電話窓口を設置、またＦＡＸによる通報・届出を受信することで、障害者への虐待を早期に発見し、虐待を受けた障害者の迅速かつ適切な対応や保護、養護者に対する適切な支援等につなげることを目的とする。

②　緊急時バックアップセンター夜間運営業務

「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」第 77 条第４項及び世田谷区緊急時バックアップセンター事業実施要綱（令和６年３月 29 日付け５世障施第 1792 号）に基づき、障害者等の状態変化や介護者の急病等に伴う緊急時の対応を行うための世田谷区緊急時バックアップセンター（以下「センター」という。）の夜間における運営を目的とする。

（３）事業内容

①　障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務

ア　受付時間

（ア）月～金曜日　午後５時から翌朝８時３０分までの１５時間３０分

（イ）土・日曜日、休日及び年末年始（１２月２９日から１月３日を含む）
午前８時３０分から翌朝８時３０分までの２４時間

イ　電話（FAX）窓口の設置及び受付

障害者への虐待に関する通報・届出を受ける専門員を配置した電話（FAX）窓口の設置及び受付を行う。

ウ　通報・届出電話への対応

(ア)通報者等から障害者への虐待に関する通報･届出及び相談があった場合は、障害者の状況等について的確に聴取し、記録すること。なお、匿名による通報・届出の場合は、柔軟に対応するとともに、可能な範囲で内容を聴取すること。

(イ）障害者への虐待に関する通報・届出があった場合は、区が示す判断基準に従い、区の指定する緊急連絡先に内容の報告をすること。

(ウ）（ア）で記録した内容を翌日（土・日曜、休日の場合は、次の営業日）午

前１０時までに区へFAX等で報告すること。ただし、緊急連絡先の職員の指示により、至急対応する必要がある場合は、その指示に従うこと。

(エ) 障害者の生命に関わる緊急事態の可能性がある場合など、状況により必要と判断した場合は、警察署、消防署への通報を行うこと。

(オ) その他の相談等があった場合も対応し、必要に応じて、相談者に関係機関や通報窓口、専門の相談機関等の情報提供を行うこと。

エ　通報・届出FAXの対応

(ア) 通報者等から障害者への虐待に関する通報・届出及び相談があった場合は、内容を確認し、通報者等に連絡が取れる状況であれば、連絡し、内容を聴取し記録すること。

(イ) 障害者への虐待に関する通報・届出があった場合は、区が示す判断基準に従い、区の指定する緊急連絡先に内容の報告をすること。

(ウ) (ア) で記録した内容を翌日（土・日曜、休日の場合は、次の営業日）午前１０時までに区へFAX等で報告すること。ただし、緊急連絡先の職員の指示により、至急対応する必要がある場合は、その指示に従うこと。

(エ) 障害者の生命に関わる緊急事態の可能性がある場合など、状況により必要と判断した場合は、警察署、消防署への通報を行うこと。

(オ) その他の相談等があった場合も対応し、必要に応じて、相談者に関係機関や通報窓口、専門の相談機関等の情報提供を行うこと。

② 緊急時バックアップセンター夜間運営業務

ア　受付時間

平日、土・日曜日、休日及び年末年始（１２月２９日から１月３日を含む）
午後５時から翌朝８時３０分までの１５時間３０分

イ　電話（FAX）窓口の設置及び受付

障害のある方の家族等が、急病や事故等で支援ができなくなった場合など、突発的な緊急時の相談に対して、専門員を配置し、電話（FAX）受付を行う。

ウ　電話（FAX）相談の対応

(ア) 障害のある方の家族等が、急病や事故等で支援ができなくなった場合など、突発的な緊急時の相談に対して、専門員を配置し、障害者の状況等について的確に聴取し、記録すること。なお、センター登録者以外による相談がある場合も、柔軟に対応するとともに、センター登録者と同様の対応をすること。また、FAXで相談があった場合は、内容を確認し、相談者等に連絡が取れる状況であれば、連絡し、内容を聴取し記録すること。

(イ) 夜間センターに連絡があった場合は、区が示す判断基準に従い、緊急を要する場合は、区の指定する緊急連絡先に内容の報告や引き継ぎをすること。ただし、緊急連絡先の職員の指示により、至急対応する必要がある場合は、その指示に従うこと。

(ウ) 相談内容に緊急性はないが、対応が必要な場合や回答ができない場合等は、相談者に翌日対応することを伝え、日中のセンターと区へ内容の引

き継ぎを行うこと。

（エ）（ア）で記録した内容を翌日午前１０時までに日中のセンターと区へFAX等で報告すること。

（オ）障害者の生命に関わる緊急事態の可能性がある場合など、状況により必要と判断した場合は、警察署、消防署への通報を行うこと。

（カ）その他の相談等があった場合も対応し、必要に応じて、相談者に関係機関や通報窓口、専門の相談機関等の情報提供を行うこと。

（キ）相談内容の引き継ぎ

緊急を要する場合は、区の指定する緊急連絡先に内容の報告や引き継ぎを行う。また、緊急性はないが、対応が必要な場合や回答ができない場合等は、相談者に翌日対応することを伝え、日中のセンターと区へ内容の引き継ぎを行う。

③　共通事項

ア　専門員の配置

（ア）通報者・相談者等からの通報・届出・相談に適切に対応できるよう、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、看護師等の資格を有し、障害者福祉や虐待対応に精通した従事者を配置すること。（緊急時バックアップセンター業務については、公認心理師、臨床心理士、相談支援専門員、介護支援専門員、社会福祉主事任用資格等も可）

なお､業務間での兼務及び他団体のコールセンター業務との兼務は可能とする。

（イ）配置した専門員に対し、世田谷区の障害福祉サービス事業、組織や個人情報の保護等､業務を遂行するために必要な情報や知識を得るための研修を年１回以上、実施すること。

イ　電話回線

各業務につき､専用回線を１回線以上､受託者の費用と責任で用意し､通報者・相談者等からの通報・届出・相談に円滑に対応できるようにすること。また、回線の仕様は､通報･届出件数の増加に対応できるよう拡張性をもたせること。

ウ　ＦＡＸ回線

各業務につき､専用回線を１回線以上､受託者の費用と責任で用意し､通報者・相談者等からの通報・届出・相談に円滑に対応できるようにすること。また、回線の仕様は､通報･届出件数の増加に対応できるよう拡張性をもたせること。

エ　転送回線

（ア）障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務

電話及びFAXの転送切替え作業については、原則として区が実施する。なお、令和９年３月中旬に切替えテストを予定しているため、受託者は当該テストの実施までに必要な回線を準備すること。

（イ）緊急時バックアップセンター夜間運営業務

日中業務と夜間業務を転送切り替えで対応するため､転送回線を用意し、日中の事業者より転送できるよう対応すること｡転送等にかかる経費は、

受託者が負担すること。

オ　専門員の報告、業務責任者の設置及び報告

（ア）専門員の氏名、資格、受託者における採用年月日を記載した書類を本業務受託時及び変更の都度、区に提出すること。

（イ）業務責任者を設置し、その氏名、資格、役職を記載した書類を本業務受託時及び変更の都度、区に提出すること。

カ　執務スペース

他の執務場所と分離した専用の電話及びFAX受付業務を行うスペースを設けること。ただし、当該業務に支障が生じない場合は、この限りではない。

キ　実績報告

（ア）業務ごとに、毎週月曜日(閉庁時の場合は、次の開庁日)の正午までに、前週の「業務日誌」を区に提出すること。

（イ）業務ごとに、１ヶ月分の通報・届出の実績について、報告書等により、翌月１０日までに本件担当部課に報告すること。

（ウ）業務ごとに、すべての業務終了後、速やかに実績報告書を提出すること

ク　苦情報告

受託者は､本契約の履行中に利用者から本契約に関する事項について苦情を受けた場合は、解決に努めるとともに、速やかに、区が定める書式により本件担当部課に報告すること。また、緊急時は、上記の苦情報告を行う前に、速やかに、本件担当部課へ電話で報告すること。

ケ　事故報告

本業務の遂行にあたり、事故が発生した場合は、速やかに対応するとともに、本件担当部課へ電話で報告し、その後、区が定める書式により報告すること。

コ　再委託

本業務は、第三者に委託することはできない。

サ　年間想定件数

・障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務

虐待通報　３０件　虐待以外の相談等　１１４件

年間想定件数　計　１４４件

・緊急時バックアップセンター夜間運営業務

緊急対応　１０件　緊急対応なし　３０件

年間想定件数　計　４５件

シ　その他

本業務における専用回線の番号は、区が指定する番号を使用すること。電話及びFAXの開設及び通話等にかかる経費は、受託者が負担すること。

（４）履行期間

令和９年４月１日から令和１０年３月３１日まで

ただし、契約については、令和９年度予算配当を条件とする。

※令和１０年度及び令和１１年度についても､各年度の本事業に係る予算配当があること及び業務の履行が良好であることを条件に､引き続き同じ事業者と年度ごとに

随意契約を締結する。

2　提案限度価格

５，４７８，０００円（消費税含む）を上限とする。

※令和１０年度、令和１１年度についても同程度を予定している。

3　参加資格

次の要件をすべ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。

（2）地方自治法施行令第１６７条の４第 1 項の規定に該当する者でないこと。

（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・市区町村民税に滞納がないこと。

（5）「世田谷区障害者夜間･休日虐待通報ダイヤル業務及び世田谷区緊急時バックアップセンター夜間運営業務委託運営事業者選定委員会」の委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている団体でないこと。

（6）令和８年度を含む過去５年度以内において､次に掲げる全ての受託実績を有すること

①地方公共団体から、障害者、高齢者又は子どもを対象とした虐待通報等受付業務又は電話相談業務を受託した実績

②国又は地方公共団体から､障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 77 条第４項に規定する地域生活支援拠点等事業に係る電話相談業務を受託した実績

（7）（一財）日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は「情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度」認証を取得（取得申請中も含む）していること。

4　説明書の交付期間、場所及び方法

（1）期間：令和８年１１月１９日（木）から
　　令和８年１２月　３日（木）午後５時まで

（2）場所：世田谷区ホームページでの閲覧

（3）方法：世田谷区ホームページからのダウンロードによる

5　参加表明書の提出期限、提出場所及び方法

（1）期限：令和８年１２月３日（木）午後５時まで

（2）場所：下記の本件担当部課に同じ

（3）様式：参加表明書（様式１）　１部
　　３（４）（６）（７）の参加資格を確認できる書類の写しを添付すること。

（4）方法：持参または郵送

（5）辞退：参加表明後に、何らかの事情により辞退する場合は、「参加辞退届」（様式２）を提出すること。

6　提案書の提出者を選定する基準

（１）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。

（２）確認結果・招請通知は、全参加事業者あてに郵送にて通知する。

通知日：令和８年１２月４日（金）

7　質問受付

（１）期限：令和８年１２月１１日（金）午後５時まで

（２）方法：質問票（様式３）に質問事項を記載の上、電子メールにて送信すること。

※メールアドレスは招請通知に記載する。

（３）回答：令和８年１２月１７日（木）までに、参加表明した全事業者に電子メールで回答する。

8　提案書の提出期限及び方法

（１）期限：令和９年１月１２日（火）午後５時まで必着

（２）方法：原本及び副本を電子メールにて、ＰＤＦデータで提出すること。

原本の表紙は提案書（原本）表紙（様式４）を、副本の表紙は提案書（副本）表紙（様式５）を使用すること。

※招請通知に記載の区メールアドレスあて（郵送不可)） により提出

9　提案書記載内容

（１）Ａ４版で次の項目を盛り込んで、項目順に記載すること。

提案書は、下表に掲げる提案項目ごとに作成し、記載内容は箇条書きとすること。

なお、項目番号及び提案事項の順序は下表と一致させるものとし、各提案事項について具体的かつ明確に記載すること。

	提案項目	項目番号・提案事項
1	法人の概要及び経営方針	① 事業経歴 ② 経営方針 ③ 法人の概要 （プライバシーマーク(JISQ15001)や情報セキュリティマネジメントシステム（JISQ27001またはISO27001)等の取得の有無も記載すること）
2	取組方針	本業務の趣旨を踏まえた取組方針
3	事業計画	事業開始までの運営・構築作業の体制及び工程・スケジュール等

4	専用電話窓口及びFAX受付の実施体制	①専門員の相談レベルを維持・向上させる具体的な方法や従事者の人数・配置体制等（専門員の資格、配置実人員、勤務表、雇用形態等） ②専門員への研修体制・バックアップ体制 ③障害特性を理解し、適切な対応を行うための体制（取組みや工夫について、具体的に記載すること） ④世田谷区の障害福祉サービス事業に関する知識（問い合わせを円滑に対応するための具体的な取組みや世田谷区の障害福祉サービス事業に関する実績等） ⑤電話受付の流れ・フロー図、FAX受付の流れ・フロー図 ⑥事務所の住所、他の執務場所と分離した受付業務の専門スペースの状況（図面、写真等）及び情報漏えいに関する対策等、具体的な手法を記載
5	個人情報保護	個人情報保護及び損害賠償に関する危機管理体制（損害保険加入計画等）
6	緊急時の体制	苦情や事故対応などの緊急時の体制を記載
7	危機管理体制	①個人情報の取り扱う機器や文書の管理体制（セキュリティー対策・施錠等） ②停電時等のバックアップ体制（災害発生時や機器故障、回線異常等の非常時対応策や事業継続体制を記載すること） ③その他危機管理体制があれば記載すること
8	類似業務の受注実績	本件参加資格に掲げる業務を含む電話相談業務・通報受付業務の実績(過去５年分)
9	その他	その他追加提案があれば記載すること
10	見積書	見積書（令和９年度）

（２）提案者が特定される記述または明らかに推察される記述は避けること。
（３）副本は、ファイルを含め、すべての書類に事業者が特定できる名称、記載、ロゴマーク等は一切記載しないこと。
（４）提案書類等は、返却しない。
（５）区が必要と認める場合は、追加資料の提出を求めることができる。
（６）提案書について、区から質問があった場合は、翌日までに回答すること。

１１　ヒアリングの実施について
ヒアリングは必要に応じて実施することとし､実施する場合は招請通知に詳細を記載する

（１） 日時：令和９年１月中旬～下旬（予定）
（２） 場所：世田谷区役所内

１２　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） 事業開始までの計画性
（４） 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、バックアップ体制、障害特性への理解と適切な対応力、世田谷区の障害福祉サービス事業に関する知識、受付の流れ等）
（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） 苦情や事故対応等の緊急時の体制
（７） 危機管理体制
（８） 類似事業の受注実績
（９） 見積金額の妥当性
※必要に応じてヒアリングを実施し、その結果を踏まえ、総合的に評価する。

１３　事業者の特定方法
事業者の特定は、選定委員会により、以下のとおり行う。
（１） 提出された提案書及びヒアリングに基づき評価基準に従い審査する。
（２） 選定委員が審査、採点し、選定委員全員の合計点数の最も高い事業者を受託者として選定するものとする。（合格基準は、満点に対して７０％以上の評価点とする。）
＜選定委員会委員＞
障害福祉部長　杉中　寛之
玉川総合支所保健福祉センター保健福祉課長　　藤田　健司
障害福祉部副参事（情報化推進・施設整備担当）星野　優
障害福祉部障害者地域生活課長　堂馬　孝之
障害福祉部障害保健福祉課長　　織田　健一

１４　審査結果の通知及び方法
（１）通知：令和９年１月２５日（月）（発送予定）
（２）通知方法：郵送による

１５　その他注意事項
（１）手続き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）当該業務に直接関連する他の業務の委託契約を随意契約により締結する予定の有無
無
（３）契約保証金　不要
（４）契約書作成の要否　要
（５）関連情報を入手するための照会窓口　下記の本件担当部課に同じ。

（６）本提案にかかる一切の費用については、すべて提案者の負担とする。
（７）事業者からの提出物は返却しない。
（８）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。
（９）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、当該企画提案書類等の内容を無償で使用できるものとする。また、成果物の著作権は区に帰属する。

１６　スケジュール

令和８年	１１月１９日（木）	手続き開始公告、説明書配布開始
	１２月　３日（木）午後５時	参加表明書提出期限
	１２月　４日（金）	招請通知発送
	１２月１１日（金）午後５時	質問書提出期限
	１２月１７日（木）	質問書回答期限
令和９年	１月１２日（火）午後５時	提案書提出期限
	１月中旬から下旬	選定委員会・ヒアリング（ヒアリングを実施する場合は、招請通知に記載）
	１月２５日（月）	最終選定結果通知発送（予定）
	４月　１日（木）	契約締結

１７　本件担当部課

〒１５４－８５０４　世田谷区世田谷四丁目２１番２７号
世田谷区障害福祉部　障害施策推進課
障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務　事業担当　近藤、木村
緊急時バックアップセンター夜間運営業務　施策推進担当　玉木、坂詰
電話：０３－５４３２－２４２６
ＦＡＸ：０３－５４３２－３０２１

様式１

令和　　年　　月　　日

世田谷区障害福祉部
障害施策推進課長あて

「世田谷区障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務及び世田谷区緊急時バックアップセンター夜間運営業務委託」における公募型プロポーザル参加表明書

参加資格の全てを満たしていることを誓約し、「世田谷区障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務及び世田谷区緊急時バックアップセンター夜間運営業務委託」における公募型プロポーザルに参加を表明します。

事業者名	
代表者名	印
連絡先	担当者職・氏名
	住所　〒
	電話
	ファクシミリ
	メールアドレス
提出書類	（１）都道府県民税・市区町村民税滞納がないことが分かる証明書（発行年月日から３ヶ月以内）※写し可 （２）令和８年度を含む過去５年度以内において、次に掲げる全ての受託実績を有することが分かる書類 ①地方公共団体から、障害者、高齢者又は子どもを対象とした虐待通報等受付業務又は電話相談業務を受託した実績 ②国又は地方公共団体から、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第77条第４項に規定する地域生活支援拠点等事業に係る電話相談業務を受託した実績 （３）（一財）日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は「情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度」認証の取得（取得申請中も含む）が分かる書類

※提案書提出の意思がある場合は、本書を**令和９年１２月３日(木)午後５時まで**に、障害福祉部障害施策推進課に提出してください。
※提出書類（参加資格を確認できる書類（写し可））を添付してください。

様式２

令和　　年　　月　　日

世田谷区障害福祉部
障害施策推進課長あて

「世田谷区障害者夜間･休日虐待通報ダイヤル業務及び世田谷区緊急時バックアップセンター夜間運営業務委託」における公募型プロポーザル参加辞退届

「世田谷区障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務及び世田谷区緊急時バックアップセンター夜間運営業務委託」における公募型プロポーザルに、参加表明しましたが、下記の理由により辞退します。

事業者名	
代表者名	印
連絡先	担当者職・氏名
	住所　〒
	電話
	ファクシミリ
	メールアドレス
辞退の理由	

様式３

「世田谷区障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務及び世田谷区緊急時バックアップセンター夜間運営業務委託」に関する質問票

事業者名	
連絡先	担当者職・氏名
	電話
	メールアドレス
質問事項	

質問受付期限：令和８年１２月１１日（金）午後５時まで
本件担当部課に電子メールにて送信すること。
メールアドレスは招請通知に記載する。

様式４

令和　　年　　月　　日

世田谷区障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務及び世田谷区緊急時バックアップセンター夜間運営業務委託

提案書（原本）

事業者名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代表者氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

様式５

令和　　年　　月　　日

世田谷区障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル業務及び世田谷区緊急時バックアップセンター夜間運営業務委託

提案書（副本）

※ 事業者が特定できる名称、記載、ロゴマーク等は一切記載しないこと。