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実施要領

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）

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（FAX での受付の場合も、電話に準じて行う。）

通報者等から障害者への虐待に関する通報・届出があった場合は、内容を的確に聴取し、記録する。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。

また、緊急を要する場合は、区の指定する緊急連絡先に電話連絡し、その内容を報告し、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。

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

午後５時から翌朝８時３０分までの１５時間３０分（年中無休）

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）相談への対応（FAX での受付の場合も、電話に準じて行う。）

相談があった場合は、障害者の状況について、的確に聴取し、記録する。
また、緊急を要する場合は、区の指定緊急連絡先に電話連絡し、その内容を報告の上、対応を依頼する。なお、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。

エ　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

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)。

イ　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。

ウ　再委託

本業務は、第三者に委託することはできない。

エ　その他

本業務における専用回線の番号は、それぞれの業務で区が指定する番号を使用すること。回線開設及び通話等に係る経費は、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、本事業に係る予算配当があること及び前年度の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随意契約を締結する予定がある。

２　提案限度価格

令和９年度　５，４７８，０００円（消費税及び地方消費税含む）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　プロポーザル方式を採用する理由

本業務にかかる委託事業は、夜間や休日における障害者への虐待に関する通報・届出を専用電話及びFAXで受け付ける事業及び夜間緊急時バックアップセンターの運営を目的とし、突発的な相談を電話及びFAXで受け付ける事業である。これら緊急性・重大性が高く、専門的な業務を履行するには、適切な判断や課題解決能力、技術力（ノウハウ、経験、設備含む）などが受託事業者に求められることから、プロポーザル方式で選定を行う。

4　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。

5　提案書の選定方法

提案書の審査を実施し、合議により審査するため、選定委員会を設置し、審査基準に基づき、評価を行う。なお、必要に応じてヒアリングを実施することとし、ヒアリングを行う場合は、招請通知に記載する。

6　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

7　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）部数：所定の様式　１部
　　４（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、「辞退届」を提出すること。

8　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）

９　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：所定の様式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。

１０　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形式で提出
※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

１１　提案書記載内容

Ａ４版で次の項目を盛り込んで、項目順に記載すること。

１	法人関係書類	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）
２	提案内容	① 取組方針 ② 事業計画 ③ 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 ④ 専門員への研修体制・バックアップ体制 ⑤ 障害特性を理解し、適切な対応を行うための体制 ⑥ 世田谷区の障害福祉サービス事業に関する知識 ⑦ 電話受付の流れ・フロー図・ＦＡＸ受付の流れ・フロー図 ⑧ 事務所の住所、執務スペースの状況（図面・写真等） ⑨ 個人情報保護及び損害賠償に関する危機管理体制 ⑩ 緊急時の体制 ⑪ 危機管理体制 ⑫ 電話相談業務・通報受付業務の実績(過去５年分)
３	見積書	見積書（令和９年度）

１２　ヒアリングの実施について

（１）　日時：実施する場合は、１月中旬から下旬（予定）

（２）　場所：世田谷区役所内

※実施する場合は、招請通知に詳細を記載する。

１３　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。

１４　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

１５　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

１６　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。
(10) 詳細は、説明書による。

１７　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

１８　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