

# 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4年12月23日

世田谷区

## 1 事業概要

### (1) 件名

世田谷区児童虐待通告受付業務及び世田谷区子ども・子育てテレフォン事業委託

### (2) 事業内容

#### ① 電話窓口の設置及び受付

児童虐待に係る通告及び子ども、妊婦及び保護者等の悩みや日常的な子育てに関する相談に応じる専門員を配置した電話窓口の設置及び受付を行う。

#### ② 世田谷区児童虐待通告受付業務の対応

##### ア 児童虐待の通告への対応業務

I 通告者等から子どもの虐待に関する通報・届出があった場合は、別に定める様式「夜間・休日対応における判断シート」をもとに、子どもの状況について、的確に聴取し、記載すること。

なお、匿名による通報・届出の場合は、可能な範囲で内容を聴取すること。

II 「夜間・休日対応における判断シート」に従い、児童相談所職員（当番S V児童福祉司）へ連絡すること。

III 「受付表」を作成し、即時に児童相談所へFAXすること。

##### イ 里親・児童養護施設等の措置児童に関する相談への対応業務

里親・児童養護施設等の措置児童に関する連絡があった場合は、このダイヤルが児童虐待通告ダイヤルである旨を伝え、取り次ぎができないことを説明し、原則は、児童相談所の開所時間に代表電話へかけ直すよう案内をすること。ただし、内容が措置児童に関する緊急事態（行方不明、負傷、死亡等）である場合は、この限りではない。

##### ウ 警察からの身柄付き通告及び相談履歴の問い合わせへの対応業務

警察からの身柄付き通告及び相談履歴の問い合わせについては、一時保護所へ連絡するよう、案内すること。

##### エ 相談内容や通告・届出内容の記録に関する業務

相談内容や通告内容について、記録・整理し、「月例報告書」を作成すること。

##### オ 業務マニュアルの遵守

本業務履行にあたっては、別に定める「世田谷区児童虐待通告受付業務子ども・子育てテレフォン事業相談員向けマニュアル」（以下、「業務マニュアル」という。）に基づき業務を実施すること。

##### カ 年間想定件数 900件程度

#### ③ 世田谷区子ども・子育てテレフォン事業の対応

##### ア 子どもからの相談や子育て等の相談に関する業務

I 子ども、妊婦及び保護者等の悩みや日常的な子育てに関する相談があった場合は、傾聴し必要な助言を行うとともに、関係機関や相談窓口等の情報提供を行うこと。

II 「受付表」「日例報告書」を作成し、翌日（土・日曜及び休日の場合は、次の平日）の午前10時までに児童相談支援課へメール等により送信すること。

Ⅲ 児童虐待以外で子どもの生命や身体に関わる緊急事態の可能性がある場合には、別途、区の指示に従うこと。

イ 児童虐待の相談に関する業務

I 相談者等から子どもの虐待に関する相談があった場合は、上記（２）②の世田谷区児童虐待通告受付業務に基づく処理を行うこと。

Ⅱ 上記 I に加えて、「受付表」「日例報告書」も作成し、翌日（土・日曜及び休日の場合は、次の平日）の午前 10 時までに児童相談支援課へメール等により送信すること。

ウ その他

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相談窓口等の情報提供を行うこと。

エ 相談内容の記録に関する業務

相談内容について、記録・整理し、「受付表」、「日例報告書」、「月例報告書」を作成すること。

オ 業務マニュアルの遵守

本業務履行にあたっては、別に定める「業務マニュアル」に基づき業務を実施すること。

カ 年間想定件数 1,000 件程度

④ 受付時間

ア 世田谷区児童虐待通告受付業務

・月～金曜日

午後 5 時 15 分から翌朝 8 時 30 分までの 15 時間 15 分

・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 世田谷区子ども・子育てテレフォン事業

・月～金曜日

午後 5 時から午後 10 時までの 5 時間

・土・日曜日及び休日（年末年始（12月29日から1月3日）は除く）

午前 9 時から午後 10 時までの 13 時間

⑤ 業務体制

社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、看護師、公認心理師、臨床心理士の資格を有した従事者を配置すること。

また、相談者等からの相談に適切に対応できるよう、母子保健や児童福祉・児童虐待対応についての研修体制が整っており、従事者への監督、指導が行える体制となっていること。

⑥ 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 を備えた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。

⑦ 電話回線数

・世田谷区児童虐待通告受付業務 2 回線以上（フリーダイヤル）

・世田谷区子ども・子育てテレフォン事業 2 回線以上（一般回線）

⑧ 準備期間

令和 5 年 3 月 31 日までの間に受電業務を円滑に進めるために区から引継ぎを受ける等、必要な準備を行うこと。

⑨ 再委託

本業務は、第三者に委託することはできない。

⑩ 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。

(3) 履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

ただし、契約については、令和5年度予算配当を条件とする。

※ 令和6年度及び令和7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 参加資格

次の要件をすべて満たす法人であること。

- (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も含む。）の規定に該当しないこと。また、同条第2項による措置を現に受けていないこと。
- (2) 世田谷区の競争入札参加資格名簿に登録されていること。
- (3) 世田谷区から入札参加禁止または指名停止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) 令和4年度を含む過去5ヵ年度の間に、自治体における育児に関する相談や子どもを対象とした虐待通告等受付業務またはその他同等の電話相談業務の受託の実績を有すること。
- (6) 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）を取得していること。

## 3 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。

## 4 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、児童虐待への理解と適切な対応力、バックアップ体制、受付の流れ、世田谷区の子育て支援サービス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

※事務局による事業所へのヒアリングの結果も踏まえ評価する。

## 5 手続等

- (1) 説明書の交付期間、提出場所及び方法

① 期間：令和4年12月23日（金）から令和5年1月13日（金）午後3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

(2) 参加表明書の受領期限、場所及び方法

① 期限：令和5年1月13日（金）午後3時まで

② 場所：下記7に同じ

③ 部数：所定の様式 1部

2（4）、（5）、（6）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。

(3) 提案書の受領期限、提出場所及び方法

① 期限：令和5年2月14日（火）午後3時まで必着

② 場所：下記7に同じ

③ 方法：持参または郵送

## 6 その他

(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7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。

(10) 詳細は説明書による。

## 7 本件担当部課

〒156-0043

世田谷区松原六丁目3番5号（世田谷区梅丘分庁舎2階）

世田谷区子ども・若者部児童相談支援課

電話：03-6304-7745

FAX：03-6304-7786

E-mail：[sea03648@mb.city.setagaya.tokyo.jp](mailto:sea03648@mb.city.setagaya.tokyo.jp)