

世田谷区高齢者安心コール業務委託

提案要求説明書

令和8年1月9日

世田谷区高齢福祉部高齢福祉課

本業務にかかる契約の締結は、当該業務に係る令和8年度予算が成立し、予算配当がなされることを条件とします。

1 事業の概要

(1) 目的

困りごとの相談を受ける電話相談員を設置して、地域のボランティアによる援助や公的機関等を案内するとともに、電話訪問を行い、見守りが必要な高齢者の安否確認を行うことにより、ひとりぐらし等の高齢者が地域で安心して生活を継続できるようにする。

また、高齢者見守りステッカー事業及び行方不明発生時の通報受付業務を実施することで、認知症により外出先から帰れない等の不安のある高齢者が地域で安心した生活を継続できるようにする。

(2) 事業内容

① 履行期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

※令和8年5月1日から令和8年6月30日までは運営準備（体制構築・業務研修等）期間とし、運営業務の履行開始は令和8年7月1日とする。

※令和9年度、令和10年度及び令和11年度（4月1日から6月30日）についても、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。

※令和8年度の契約を含め、当該業務にかかる各年度の予算が議決されることを条件とする。

② 電話相談業務履行内容（総括契約部分）

ア 利用者

世田谷区内に居住するおおむね65歳以上の高齢者及び高齢者の親族、近隣住民等。ただし、匿名等の電話に対しても柔軟に対応すること。

イ 電話相談窓口の設置

（ア）相談受付時間 年中無休24時間対応

（イ）相談員の設置

- ・利用者の相談に適切な対応ができるよう、介護支援専門員や看護師、カウンセラーなど高齢者福祉に精通した相談員を配置した体制で業務を行うこと。
- ・世田谷区の福祉施策、組織や個人情報の保護等業務の遂行に必要な情報・知識を得るために研修を、年1回相談員に対して行うこと。

（ウ）電話回線及びFAX回線

一般周知番号（本区に設置）に着信した電話及びFAXを受託者の非公開番号へ転送する。一般周知番号は共に区の名義とし、両番号の回線基本料金を含

む一般周知番号からコールセンターへの転送に係る回線の基本料・設置撤去料及び通話料などは受託者の負担とする。

専用電話は2回線以上、専用FAXは1回線以上とし、複数の利用者からの相談に円滑に対応すること。また、回線の仕様は相談コール数の増加や災害発生時等の一時的なコール数の増加に対応できる拡張性を有すること。

ウ 電話相談への対応

利用者の孤独感・不安の解消を図るため、誠意を持って対応すること。

(ア) 対応する相談内容

- ・日常生活を営む上での困りごとの相談
- ・ボランティアの訪問援助の相談
- ・電話訪問の希望、訪問日時の変更、不在連絡等の相談
- ・高齢者見守りステッカーの申請等の相談(※1)
- ・専門相談機関、関係機関、民間サービスの情報提供(※2)
- ・高齢者親族等からの見守り相談
- ・介護に関する相談
- ・区が実施する高齢者向け福祉サービスの情報提供
- ・その他、利用者の不安を解消するために行う相談

※1 電話訪問に関する相談の対応については、「1 (2) ③電話訪問業務履行内容」により行うこと。

※2 高齢者見守りステッカーに関する相談の対応については、「1 (2) ④高齢者見守りステッカー業務履行内容」により行うこと。

※3 民間サービス、専門相談機関等の情報収集は、受託者が行うこと。ただし、区の業務、組織等に関する情報は区から提供する。

(イ) 利用者の登録

始めに利用者へ事業の説明を行い、ボランティアの訪問援助を希望する場合は、下記の登録項目を聞き取りし、利用者登録票（別紙1）を作成すること。その他、困りごとの相談や民間サービスの情報提供、高齢者見守りステッカーの申請の相談などは、年齢等の要件確認のみ行い、登録は不要とする。ただし、相談内容により各総合支所保健福祉課及びあんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）に報告が必要と認める場合や区の福祉サービスの支援が必要と判断した場合には、相談受付票兼連絡票（別紙2）の作成を行うこと。判断基準については、別途区が指定する。

(ウ) ボランティアの訪問援助を希望する登録者に対し、登録をした旨の案内を送

付すること。

(エ)相談内容によっては、利用者の同意を得たうえで、以下のことを行うこと。

- ・区にあらかじめ登録したボランティア（ボランティアの募集、登録、登録証の発行、保険の手続きは区が行う。）へ訪問援助を依頼する。援助する作業等の内容は、別途区が指定する範囲とする。
- ・利用者が電話訪問の利用内容の変更を申し出た場合には、必要な項目を聞き取り、電話訪問利用内容変更報告書（別紙3）に記入し、区へ報告する。
- ・電話訪問の利用登録を抹消したいと申し出た利用者に対し、電話訪問利用登録を抹消した旨の通知を作成し、本人へ送付する。また、区への報告として、電話訪問利用登録抹消報告書（別紙4）を作成し「1（2）⑥ウ 報告（イ）」の実績報告とあわせて提出する。
- ・高齢者見守りステッカーを希望する相談者に対し、申請方法を説明したうえ、高齢者見守りステッカー申請書兼変更申請書（別紙7）及び返信用封筒を送付する。送付用封筒、返信用封筒は区が用意し、郵券代は受託者の負担とする。
- ・高齢者見守りステッカーの登録内容の変更を申し出た場合には、高齢者見守りステッカー申請書兼変更申請書（別紙7）及び返信用封筒を送付する。
- ・公的機関等へ本人に代わり対応を依頼する。
- ・見守り相談者に対し、必要に応じあんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）への案内等を行う。
- ・高齢者見守りステッカーを希望する相談者に対し、申請書等を送付する際に、社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会が実施している「一人歩きSOS」を紹介するとともに、ちらし（A4・1枚）を同封する。

(オ)ボランティアに訪問援助を依頼する際には、訪問援助の内容について適切に指示し、ボランティアを支援するとともに、事故等が発生した場合はその対応にあたること。また、ボランティアから希望があった場合は、地図や利用者の連絡先等をFAXでボランティアへ送付すること。なお、使用する地図の使用許諾については受託者の責任において確認を取ること。

エ シニアボランティア研修での安心コールボランティア募集の説明

介護保険課が実施しているシニアボランティア研修（年6回実施予定）の際に「高齢者安心コールボランティア（訪問援助サービス）」について説明資料作成及び説明を行うこと。ただし、別途区が実施回数等を指示した場合は、それに従うこと。会場は、区が事前に指示する。

オ 安心コールボランティア連絡会の開催とボランティアの育成

高齢者安心コールボランティアを対象として、事業の実施状況の報告と活動に役立つ研修を行う連絡会を企画し、区の承認を受けて、年1回以上実施すること。ただし、別途区が実施回数等を指示した場合は、それに従うこと。会場は、区が確保する。

カ 情報収集

利用者に適切な情報提供を行えるよう、社会資源の情報収集を行うこと。

キ 緊急時の対応

コールによって緊急事態の発生を発見あるいは予見した場合は、予め区が指定した関係機関へ速やかに通報すること。

(3) 電話訪問業務履行内容（単価契約部分）

ア 利用者

世田谷区内に居住する65歳以上のひとり暮らし高齢者、高齢者のみ世帯のうち区が指定する者。

イ サービス内容

電話による訪問（以下「コール」という。）を行うことにより、ひとり暮らし等の高齢者の状況把握に努め、緊急事態の発生に常時対処するなど、高齢者の見守りを推進すること。また、区の依頼に応じて、適宜区からのお知らせ等をコール時に連絡すること。

ウ 担当者及び電話回線の設置

（ア）必ず複数名の担当者で業務にあたらせること。なお、担当者は介護支援専門員や看護師など高齢者福祉に精通した資格を有していること。

（イ）受託者の責任で、コール用の電話回線を利用者数に応じて2回線以上受託者名義にて設置すること。なお、設置及び回線利用等の必要経費は契約金額に含まれるものとする。また、利用者が発信者の電話番号を表示できる機器で受信した場合に、発信者の番号が確認できるよう、あらかじめ発信番号を利用者に周知すること。

（ウ）利用者からのコール日時変更や不在連絡等については、安心コール業務において受け付けること。ただし、電話訪問中に利用内容の変更の申し出を受けた場合は、適宜受付すること。

エ 利用者の把握

（ア）区は契約締結後、受託者に利用者名簿を文書及び電子データにて引き渡しを行う。

(イ) 区は資格を喪失した利用者について、受託者に適宜文書及び電子データにて名簿の引き渡しを行う。

(ウ) 利用内容の変更など安心コール業務で受け付けた情報については、電話訪問利用内容変更報告書（別紙3）に記入し、区に報告するとともに随時利用者名簿の更新を行い管理すること。

オ 業務実施の予定数量

コールは日曜日から土曜日の間に、利用者の申し出により、月に1回、週に1回、もしくは週に2回行う。令和8年7月1日から令和9年3月31日までの業務実施の予定件数は以下のとおりとする。

【1】月に1回 約1,345件／年

【2】週に1回 約1,613件／年

【3】週に2回 約351件／年

カ 業務実施時間帯

通常のコール時間帯は、利用者の希望する以下の時間帯に行うこと。

【1】午前10時から12時

【2】午後 0時から 1時

【3】午後 1時から 3時

【4】午後 3時から 5時

なお、利用者不在時の再コールは、下記「ク 不在時の対応」により行うこと。

キ コール応対内容

応対内容はコール対応例（別紙5）を参考に、適宜利用者に即したものとすること。

ク 不在時の対応

(ア) 電話訪問業務においては、利用者から事前に不在連絡を受けた場合を除き、同日あるいは翌日に連絡（以下、再コール）し、再度不在の場合はその翌日に再コールすること。再コールは、時間帯を変えて行い、原則朝方（午前8時～午前10時頃）と夕方（午後4時～午後6時頃）の2回とする。

(イ) 上記のように再コールしても応答がなかった場合は、その日の夕方に利用者の緊急連絡先に電話し、状況を報告すること。緊急連絡先の方が不在の場合は、翌日あらためて緊急連絡先に電話すること。

(ウ) さらに翌日、再コールしても応答がなく、緊急連絡先、関係機関等とも連絡が取れなかつた場合は、区または別途区が指定する連絡先へ速やかに連絡すること。

○不在時の対応例

午前10時から12時								
月	4月				5月			
日	25	26		30	1	2	3	4
朝	前回○					今回×	再2	再4 緊2
昼								区
夕						↓ 再1	再3 緊1	

正午から午後1時、午後1時から3時								
月	4月				5月			
日	25	26		30	1	2	3	4
朝							再2	再4 緊2
昼	前回○					↓ 今回×		区
夕						↓ 再1	再3 緊1	

午後3時から午後5時								
月	4月				5月			
日	25	26		30	1	2	3	4
朝							再1	再3 緊2
昼								区
夕	前回○					↓ 今回×	再2 緊1	

ケ 緊急時の対応

コールによって緊急事態の発見あるいは予見した場合は、予め区が指定した関係機関へ速やかに通報すること。

利用者の生命に係る緊急事態の可能性があるが、利用者が具体的な説明をできず、要領を得ない場合等には、受託者が利用者の自宅等を訪問し、人命救助等適切な対応を行う。なお、状況により必要と判断した場合には、警察署、消防署に通報する。

令和8年7月1日から令和9年3月31日までの業務実施の予定件数は以下のとおりとする。

緊急時対応業務 約6件

コ 休止の取扱い

利用者、または利用者の家族、関係者から、休止の連絡を受けた場合は以下の通り取り扱うこと。

- ・休止期間が決まっている場合：休止期間明けより電話訪問を再開。
- ・休止期間が不明の場合：利用者・利用者家族・関係者から再開の連絡があるまで休止。

なお、長期的に休止状態が続いている利用者に関しては、四半期に一度「休止者リスト」（氏名、連絡先、利用回数、休止開始日を記載）を作成し、区へ提出すること。

④ 高齢者見守りステッカー業務履行内容（単価契約部分）

ア 利用者

区内に住民登録があり、要介護1以上の認定を受け、認知症により外出すると戻れないことがあるなど見守りが必要な者、または、ひとりでの外出に強い不安のある者。

イ 業務内容

(ア)高齢者見守りステッカー申請書兼変更申請書(別紙7)による利用者情報と登録番号の管理業務。

(イ)見守りステッカーを貼った利用者に関する連絡を区役所、消防、警察、あんしんすこやかセンターなどから受けた際、必要に応じて利用者の情報を通報者に折り返し連絡し、情報提供を行うこと。

(ウ)上記以外の区民などから電話での問い合わせがあった場合は、利用者情報は回答せず、緊急時対応として、利用者の状態や通報者の連絡先を聞き取り、利用者の緊急連絡先に連絡し、通報者と連絡を取るよう案内する。

緊急連絡先と直ぐに連絡が取れない、緊急連絡先が通報者との連絡を希望しない場合等は、高齢者安心コールから通報者に連絡し、警察等を案内すること。

(エ)ステッカーを貼付した物を拾得した連絡を区役所、消防、警察、あんしんすこやかセンターなどから受けた場合は、必要に応じて利用者の情報を通報者に折り返し連絡し、情報提供を行うとともに、受託者から本人または緊急連絡先にも連絡をすること。上記以外の区民などから通報があった場合は、通報者に拾得物を警察などに届けるように案内をすること。

ウ 利用者の登録

区は登録された利用者および資格を喪失した利用者、登録内容の変更について、受託者に適宜文書または、電子データにて利用者情報の引き渡しを行う。受託者は速やかに登録を行うこと。

エ 業務実施の予定数量

業務実施の予定期件数は以下のとおりとする。

新規登録件数 約 110 件

⑤ 行方不明発生時の通報受付業務履行内容（単価契約分）

ア サービス内容

高齢者等の行方不明者発生時の区民等からの通報に対応する。区による対応を希望する場合に、必要な情報を収集し、その情報を区に迅速に引き継ぐことで、行方不明者の早期発見に資すること。

イ 区役所開庁時間の受付対応（業務フローの概要は別紙 8-1 のとおり）

受付期間

8時30分から17時15分（ただし、土曜日、日曜日、祝日、休日、12月29日から翌年1月3日を除く）

電話受付時

(ア) 通報者からの電話を受け、区による対応の希望の有無を確認する。通報者の氏名、行方不明者との関係性、電話番号を聞き取り、警察署への行方不明発生の通報（110番通報）の有無を確認する。警察署への行方不明発生の通報をしていない場合は、電話終了後、速やかに警察へ通報するよう促す。匿名による通報の場合は受け付けないものとする。

(イ) 様式第1号「行方不明者受付票」をもとに、希望するメニューや行方不明者の状況等について、的確に聴取し、「別紙8-3行方不明者受付票」を作成する。行方不明者ごとに管理番号（月-受付順）を振り、様式に記載すること（【例】10月の3件目の場合の管理番号→10-3）。

(ウ) メニューの中で、「災害・防犯メールの配信」または「せたがや一人歩きSOSネットワーク」を希望する場合は、聴取した行方不明者情報のうち、配信する情報の可否を確認すること。

(エ) 「せたがや一人歩きSOSネットワーク」を希望する場合で、せたがや一人歩きSOSネットワークに事前登録をしていない場合、配信は可能だが、後日、社会福祉協議会から登録案内がある旨を伝える。

(オ) 行方不明者が発見された場合には、通報者から安心コールに電話で報告することを依頼すること。また、通報者からの発見の連絡が無く、行方不明者の状況が確認できない場合には、受付日翌日から毎日10時～10時30分の間に電話で状況確認を行うことを伝えること。

電話終了後

- (カ) 8時30分から9時までに電話を終了した事案については9時30分まで、それ以外の事案については電話を終了した時刻から30分以内に区担当課が指定する連絡先に電話で報告後、速やかに「別紙8-3行方不明者受付票」をメールで提出すること。電話報告及びメール送信先は最大2か所とする。連絡先及び電話番号、メールアドレスは別途指示する。
- (キ) 通報者から行方不明者発見の電話連絡が無い場合には、受付日翌日から発見されるまでの間、毎日10時から10時30分の間に電話で状況確認をすること。なお、通報者が状況確認を拒否する場合や通報者への状況確認を3回実施し、発見されていない場合には、区担当課と翌日以降の対応を協議すること。

行方不明者発見時

- (ク) 通報者からの連絡及び、(キ)による状況確認により、行方不明者の発見が確認された場合には、「別紙8-4行方不明者発見報告票」をもとに、発見時の情報を可能な範囲で聞き取り、「別紙8-4行方不明者発見報告票」を作成すること。
- (ケ) 電話終了後、(カ)で指定する連絡先に30分以内に電話で報告後、速やかに「別紙8-4行方不明者発見報告票」をメールで提出すること。

※区は、安心コールからの行方不明者発見の報告がなく、警察署等から行方不明者発見の連絡があった場合には、その情報を安心コールに連絡する。その場合には、区からの電話連絡をもって上記(キ)以降の対応は終了とし、区からの電話連絡の日時やそれまでの対応状況を取りまとめた「別紙8-4行方不明者発見報告票」を区に提出すること。

ウ 区役所閉庁時間の受付対応（業務フローの概要は別紙8-2のとおり）

対応期間

- ⑤イの対応期間以外の期間

電話受付時

- (ア) 通報者からの電話を受け、警察署への行方不明発生の通報（110番通報）の有無を確認する。警察署への通報をしていない場合は、通報を案内する。
- (イ) 区による対応の時間外であることを伝え、翌開庁日の対応※について説明する。
- ※翌開庁日の対応…8時30分から9時までの間に、安心コールから通報者に電話で連絡し、その時点においても行方不明者が発見されていない場合には、区による対応を受け付ける。
- (ウ) 翌開庁日の対応を行うため、通報者の氏名、行方不明者との関係性、電話番号を聞き取る。

翌開庁日

- (エ) 翌開庁日の8時30分から9時までの間に通報者に電話で連絡し、行方不明者の状況を確認する。
- (オ) 行方不明者が未発見の場合は、⑤イ(イ)～(オ)と同じ対応とする。

電話終了後

⑤イの電話終了後と同じ対応とする。

行方不明者発見時

⑤イの行方不明者発見時と同じ対応とする。

エ 業務実施の予定数量

- ・⑤イ区役所開庁時間の受付対応 約4回／月×9ヶ月＝延べ約36回／年
- ・⑤ウ区役所閉庁時間の受付対応 約1回／月×9ヶ月＝延べ約9回／年

オ その他

「⑤ 行方不明発生時の通報受付業務履行内容（単価契約分）」について記載のない事項及び疑義が生じた場合には、その都度、介護予防・地域支援課と協議の上、定めるものとする。

⑥ 共通事項

ア 相談員の報告、電話訪問担当者の報告、管理者の設置及び報告

電話相談員及び電話訪問担当者の氏名、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相談員等の変更の都度、区に提出すること。また、各業務の管理者を定め、区に報告すること。

イ 執務スペース

他の執務場所と明確に分離した専用の事務スペースをとること。ただし、当該電話相談に支障が生じない場合はこの限りでない。

ウ 報告

(ア)あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）へは毎週1回、各総合支所保健福祉課へは月2回、利用者の登録情報及び相談内容、対応結果を利用者登録票（別紙1）及び相談受付票兼連絡票（別紙2）により報告すること（年末年始等、大型連休期間については区と別途協議する）。

(イ)1か月分の利用実績について、区が定める実績状況報告書等（別紙6）を作成し、速やかに高齢福祉課へ報告すること。なお、実績状況報告書等（別紙6）のうち、「4. 行方不明発生時の通報受付実績」については、介護予防・地域支援課にも報告すること。

エ 利用者満足度調査

年1回以上、電話訪問の利用者に対して世田谷区高齢者安心コールの満足度についてアンケートを行い、集計結果を区に報告すること。また、その結果を受託者のサービス向上に活かすよう努めること。

オ 苦情対応・報告

受託者は、本契約の履行中に、利用者から本契約に関係する以下の事項につい

て苦情を受けた場合、解決に努め、その後、高齢者サービス苦情報告書（別紙9）により区へ速やかに報告すること。また、緊急時には、上記の苦情報告を行う前に、速やかに区へ電話により連絡し、報告すること。

- ・制度及び区に関すること
- ・受託者のサービスに関すること
- ・上記以外のほか、制度上の運営に関すること等

カ 事故報告

本業務遂行に伴い、事故が発生した場合は、速やかに対応すると共に区へ報告すること。その後、高齢福祉(介護保険外)事故報告書（別紙10）を区に提出すること。

キ 郵券代の負担について

各利用申請書や各通知などを受託者から発送する際の郵券代は受託者の負担とする。但し、区への返信用封筒を同封する場合の返信分については、区が負担するものとする。

ク 再委託の禁止

受託者は、業務のうち、電話相談及び電話訪問並びに高齢者見守りステッカー業務については第三者に委託してはならない。ただし、それらの業務のうちの緊急対応として行う利用者訪問は、あらかじめ区に届け出たうえで再委託ができる。

ケ 特記事項

(ア)高齢福祉課長の要請があった場合、利用者の登録情報等を区に提出すること。また、区から利用者の異動情報（死亡・転出等）の提供を受けて、登録情報の修正を行うこと。

(イ)地震等災害発生時においては、コールセンター機能が維持されている限り、応急対策や復旧状況等について区公式ホームページ等から情報収集を行うとともに、利用者からの相談に対し最大限可能な対応を行い、利用者の不安の抑制に努めること。また、災害により本業務遂行が不可能な事態が発生した場合の通常業務への復旧は、72時間以内を目標とする。

(ウ)電話相談業務及び電話訪問業務における専用回線の電話番号については、区が指定した番号を使用すること。電話回線を引き継ぐにあたっての必要経費は、契約金額に含まれるものとする。

(エ)本件契約終了後における本事業用専用回線の電話番号については、事業の継続的安定性を保持する観点から、本事業を引き継ぐ事業者へ譲渡すること。

⑦ その他

- ア 個人情報の保護については、電算処理の業務委託契約の特記事項（別紙1-1）のとおりとする。
- イ 障害を理由とする差別の解消については、障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項（別紙1-2）のとおりとする。
- ウ 本説明書に定めのない事項及び疑義が生じた場合には、その都度区と協議の上、定めるものとする。

2 業務量

- (1) コールセンターへの着信件数は、過去実績より、一日平均約15件、年間約5,400件程度を目安とする。
- (2) FAXでの着信件数は、過去実績より、年間3件程度発生する。
- (3) 令和6年度の実績として「高齢者安心コール実績（資料1）」を参考に添付する。

3 提案書記載項目

A4版で次の項目を盛り込み、項目順に記載すること。

1	法人関係書類	①法人の概要（経営理念、経営方針、沿革、従業員数、資本金等） ②事業経歴（電話相談業務、電話訪問業務の実績（過去5年分）） ③プライバシーマーク（JIS Q 15001）やISMS認証（ISO/IEC 27001、JIS Q 27001等）の取得の有無
2	提案内容	①運営方針 ②担当者の資格・経験、配置実人員、勤務表、雇用形態、再委託先等 ③担当者の育成方針、研修等 ④電話での受付の流れ ⑤執務スペースの状況（図面、写真等） ⑥ボランティアの研修、連絡会の実施内容 ⑦利用者満足度調査 ⑧苦情、事故等の対応 ⑨緊急時の対応 ⑩個人情報保護、損害賠償への対応 ⑪感染症等への対応 ⑫災害時の対応 ⑬見積書（令和8年度、9年度以降）
3	事業日程	事業開始までのスケジュール（事業開始までの準備及び引継ぎの計画）

4 提案限度額

令和8年度28,910,000円（税込）を上限とする。

令和9年度以降は24,650,000円程度を予定している。

（令和9年度以降は業務が12ヶ月分になるが、電話訪問事業が終了となるため、減額となる予定）

※令和8年度の契約を含め、当該業務にかかる各年度の予算が議決されることを条件とする。

5 選定方法

（1）選定方法

① 提案書提出者の選定

本件では、提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみ行う。

② 第一次選定

応募事業者の中から書類審査を行い、一次選定を行う。

評価基準に基づき採点を行い、点数の高い上位3者程度を選定する。

ア 法人の概要（経営理念、経営方針、沿革、従業員数、資本金等）

イ 事業経歴（電話相談業務、電話訪問業務の実績（過去5年分））

ウ プライバシーマーク（JISQ15001）やISMS認証（ISO/IEC 27001、JIS Q 27001等）の取得の有無

エ 運営方針

オ 担当者の資格・経験、配置実人員、勤務表、雇用形態、再委託先等

カ 担当者の育成方針、研修等

キ 電話での受付の流れ

ク 執務スペースの状況（図面、写真等）

ケ ボランティアの研修、連絡会の実施内容

コ 利用者満足度調査

サ 苦情、事故等の対応

シ 緊急時の対応

ス 個人情報保護、損害賠償への対応

セ 感染症等への対応

ソ 災害時の対応

タ 見積書（令和8年度、9年度以降）

チ 事業開始までのスケジュール（事業開始までの準備及び引継ぎの計画）

③ 第二次選定

プレゼンテーション及びヒアリングを実施する。第二次選定の参加者は、1事業者当たり3人以内とし、その内1名は本業務の担当者とする。

第一次選定、第二次選定の合計得点が高いものを最終選定する。

（2）選定は、選定委員により行うものとし、選定結果は文書又は電子メールで通知する。

6 応募期間・方法

(1) 参加表明書の提出について

- ① 書類 **様式1** 「参加表明書」を使用すること。
- ② 提出期限 令和8年1月21日（水）午後4時まで
- ③ 資格要件

提案書提出時において、次に掲げる条件を全て満たす法人であること。

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 都道府県民税・市区町村民税に滞納がないこと。
- オ 令和7年度を含む過去5年度の間に、官公庁におけるコールセンター業務等の受託実績があること。
- カ 「世田谷区高齢者安心コール業務委託事業者選定委員会」の委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている事業者でないこと

※委員長：高齢福祉部長 山戸 茂子

委 員：保健福祉政策部生活福祉課長 濑川 卓良

委 員：高齢福祉部高齢福祉課長 佐藤 秀和

委 員：高齢福祉部介護予防・地域支援課長 横尾 拓哉

委 員：北沢総合支所保健福祉センター保健福祉課長 内田 潤一

上記の委員は公告時点のものである。人事異動により新たに着任した委員が事業者に所属することになった等、本要件を満たさなくなったときは、その時点で参加資格を失うものとする。なお、委員の変更があったときは、区が参加表明書を受領した者に通知する。ただし、区による参加資格の確認や提案書の選定の結果、本委託契約の相手方として特定する予定のない事業者を除く。

- ④ 世田谷区高齢福祉部高齢福祉課あて持参又は電子メールによる（郵送不可）。

※電子メールによる提出を希望する場合、「15 本件担当」に記載の電話番号へ連絡し、メールアドレスを確認すること。

※電子メールによる提出の際は、件名冒頭に本委託業務名を明記の上、メール送付後「15 本件担当」に記載の電話番号へ連絡すること。以下「7 質問について」の提出方法についても同じとする。

(2) 提案書、見積書の提出について

参加表明書を提出した事業者に招請通知を送付する。そのうえで、提案書を作成すること。提案書は、各事業者一本のみとする。

提出期限 令和8年2月27日（金）午後4時まで

提出方法：提出日時を事前に連絡のうえ、世田谷区高齢福祉部高齢福祉課に持ち込む

こと。

※申込書類の提出部数：応募書類⇒正本1部・副本9部

添付書類がある場合⇒9部

※副本は、事業者が特定できる記述部分についてマスキング（塗りつぶし）を施すこと。（事業者が特定できる表現があった場合、失格とすることがある。）

※提案書等作成上の注意

- ① パンフレットを除き書類は原則としてA4版で作成すること。（原則、両面印刷とする。）
- ② 図面はA3版での作成も可とするが、A4サイズにたたんで綴じること。
- ③ ページ毎にページ番号を振り、50ページ以内におさめること。
- ④ 提出書類は縦型フラットファイルに左穴あけ綴じとすること。フラットファイルで綴じきれない場合を除き、パイプファイル等の厚型・硬質のファイルは不可とする。
- ⑤ 本文に用いる文字の大きさは10.5ポイント以上とする。
- ⑥ 書類名のインデックス（応募申請書、事業計画提案書等、内容を表示。番号表示不可）を付して提出すること。また、インデックスは書類に直接貼付せず、白紙にインデックスを貼付の上、綴じること。
- ⑦ フラットファイルの背表紙、表紙には何も記載しないこと。
- ⑧ 副本には、ファイルの表紙を含めてすべての書類に事業者が特定できる名称、ロゴマーク等は一切使用しないこと。
- ⑨ 申込書類は返却しないので、必要に応じてコピーをとること。
- ⑩ 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ある。
- ⑪ 見積書には、積算内訳として総価部分と単価部分を計上すること。単価部分については、1(2)③オ・ケ、1(2)④エ、1(2)⑤エの予定件数それぞれの単価を計上すること。また、見積書の総価部分については、令和8年6月30日までの準備期間にかかる経費を含むものとする。

(3) プрезентーション

提案書提出事業者に対しては、令和8年3月16日（月）に、文書又は電子メールにて選定結果を通知する。選定した3者程度に対しては、あわせてプレゼンテーション及びヒアリングの開催を通知する。プレゼンテーションでは、区が用意する提案書上映用のプロジェクター及びPCを利用できるものとする。その際は、プレゼンテーション用にデータ化した提案書を、区が別途指定する期日までに提出すること。

プレゼンテーション予定日時 令和8年3月26日（木）午前

(4) 応募に関して必要な費用は、全て応募者の負担とする。

7 質問について

提案書及び見積書の作成に対して質疑があるときは、「10 連絡先」に定めるところに、様式2「世田谷区高齢者安心コール業務委託事業応募に関する質問票」を提出し、

回答を受け取ることができる。

- (1) 提出期間 令和8年2月9日（月）午後4時まで
- (2) 提出方法 持参又は電子メールでのみ受け付ける。
- (3) 回答方法 令和8年2月16日（月）までに参加資格を満たす全事業者宛てに電子メールにて回答する。

8 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) 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 10に同じ
- (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) 企画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。
- (8) 参加表明書及び提案書の作成・提出などにかかる費用については、世田谷区では一切負担しない。
- (9) 事業者からの提出物は返却しない。
- (10) 提出された書類の記載事項に虚偽のあることが判明した場合、その参加者は失格とする。
- (11) 本プロポーザルは事業者の選定のみを目的としており、提案の内容に区は拘束されない。
- (12) 区との契約では単年度で予定価格2,000万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。詳細については、別紙13を参照すること。
- (13) 本案件で提示した事業内容については、事業の縮小・廃止等により内容に変更が生じる場合がある。

9 今後のスケジュール

- | | |
|------------|-------------------------|
| 令和8年 1月 9日 | 説明書配布開始、手続開始公告 |
| 1月 21日 | 参加表明書提出期限 |
| 2月 2日 | 提出者の選定、招請通知送付 |
| 2月 9日 | 質問票提出期限 |
| 2月 16日 | 質問回答公開 |
| 2月 27日 | 提案書提出期限 |
| 3月 16日 | 提案書審査結果・プレゼンテーション招請通知送付 |

3月26日 プレゼンテーション
3月 下旬 結果通知
5月 1日 契約締結
令和9年 3月31日 履行期限（令和8年度契約）

10 連絡先

本件に関する連絡先は以下とする。

- ・担当 当：世田谷区高齢福祉部高齢福祉課 事業担当 弓削
- ・住所 所：〒154-8504 世田谷区世田谷四丁目21番27号
(世田谷区役所ノバビル分庁舎3階)
- ・電話番号：03-5432-2407
- ・FAX番号：03-5432-3085

世田谷区安心コール事業 利用者登録票

ボランティアの訪問援助を希望する方または電話訪問を希望する方は登録が必要となります。電話訪問を希望する場合は、電話訪問利用申請書の記載も必要となります。

ボランティアの訪問援助希望	
電話訪問希望	
その他	

登録番号No.	受付日 令和 年 月 日 : ~ :	受付者
登録者 : 本人 / 夫 / 妻 / 家族() / 民生委員() / CM() / その他()		
媒体 : 広報 / 回覧 / 民生委員 / CM / 家族 / 知人 / その他()		

※太枠内にご記入ください

フリガナ	生年月日			年齢
登録者名	様	M／T／S (西暦 年 月 日)	年 齡	
フリガナ	生年月日			年 齡
登録者名	様	M／T／S (西暦 年 月 日)	年 齡	
住 所	〒 世田谷区 丁目 番地 号			
電 話		FAX		
家族状況	※当てはまるものに○をしてください。 電話訪問の対象者は「ひとり暮らし」「高齢者のみ」となります。電話訪問を希望する場合は「ひとり暮らし」「高齢者のみ」どちらかに○をつけてください。 ひとり暮らし / 高齢のみ / 日中独居 / 家族() / その他()			
緊急時 連絡先	氏 名	続 柄	住 所	電 話
関係機関 (例: 民生委員やケマネージャー、かかりつけの病院など)	機関名	担当者	住 所	電 話
備 考	(例: 身体状況や介護保険の利用状況など特に記録しておきたいことがあればお書きください)			

登録票No.

登録No.

登録者名

樣

世田谷区安心コール事業 相談受付票 兼 連絡票

別紙2

電話訪問利用内容変更報告書

年 月 日

世田谷区長あて

報告者 名称 _____
住所 _____

次の利用者登録の変更申請を受付いたしましたので報告します。

受付日 年 月 日

	住 所	世田谷区	丁目	番 号			
利 用 者	ふりがな				電話番号	()	
	氏 名						
	利用日	□月に1回 □週に1回 □週に2回	(毎月・毎週)		曜日	時～	

希望回数等の変更	<input type="checkbox"/> 月に1回	毎月第	・	曜日
	<input type="checkbox"/> 週に1回	毎週	曜日	
	<input type="checkbox"/> 週に2回	毎週	曜日と	曜日
時間の変更	<input type="checkbox"/> 午前10時～正午	<input type="checkbox"/> 午後1時～午後3時		
	<input type="checkbox"/> 正午～午後1時	<input type="checkbox"/> 午後3時～午後5時		
住所の変更				
電話番号の変更				
世帯構成の変更	<input type="checkbox"/> ひとりぐらし	<input type="checkbox"/> 高齢者のみ世帯		
緊急連絡先の変更	氏名		続柄	
	住所		電話	
関係機関等の変更	名称等		電話	

備 考	
-----	--

※変更するところに○をつけて、変更した箇所のみにチェック又は記載すること。

☆ 区事務処理欄

受付年月日	年 月 日
決定年月日（認定・却下）	年 月 日
理由（却下・廃止）	

電話訪問利用登録抹消報告書 ○月実績分

年 月 日

次の利用者登録を抹消しましたのでお知らせします。

(ふりがな) 氏名	住 所	連絡先	利用回数	抹消理由	抹消日

電話訪問事業コール応対内容例

おはようございます（時間に応じたあいさつ）

〇〇 〇〇 様のお宅でしょうか？

私は、世田谷区役所安心コールセンターの「電話訪問」担当の◇◇と申します。

前回は、〇月〇日（〇曜日）〇時頃にお電話いたしました。

安否確認

毎日、暑い日が続きますが、お元気ですか？ おかわりありませんか？

状態確認

お体の具合は、いかがですか？ 何かお困りのことはございませんか？

会話交流

趣味の方は、いかがですか？

区からの連絡事項

世田谷区役所からのお知らせです。△△△△です。

次回コール約束

次回は、〇月〇日〇曜日〇時ごろにおかけしますが、いらっしゃいますか？

話すときは、ゆっくりと、ていねいに話す。

連絡するときは、相手の理解を確認しながら話す。

重要なことは、反復して話す。

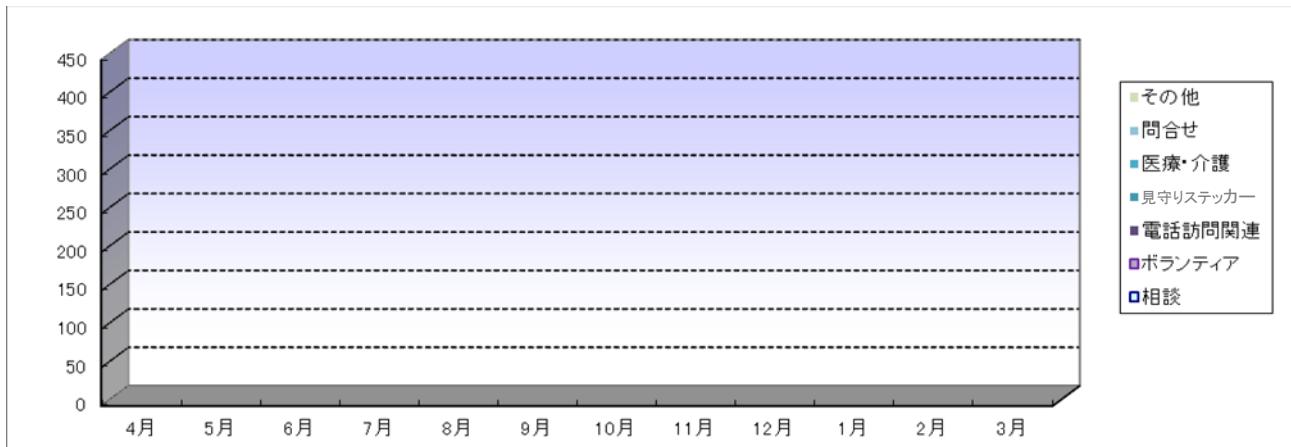
年度高齢者安心コール 月分実績状況報告書

別紙6

1.高齢者安心コール電話相談利用実績(5.行方不明発生時の通報受付実績は除く)

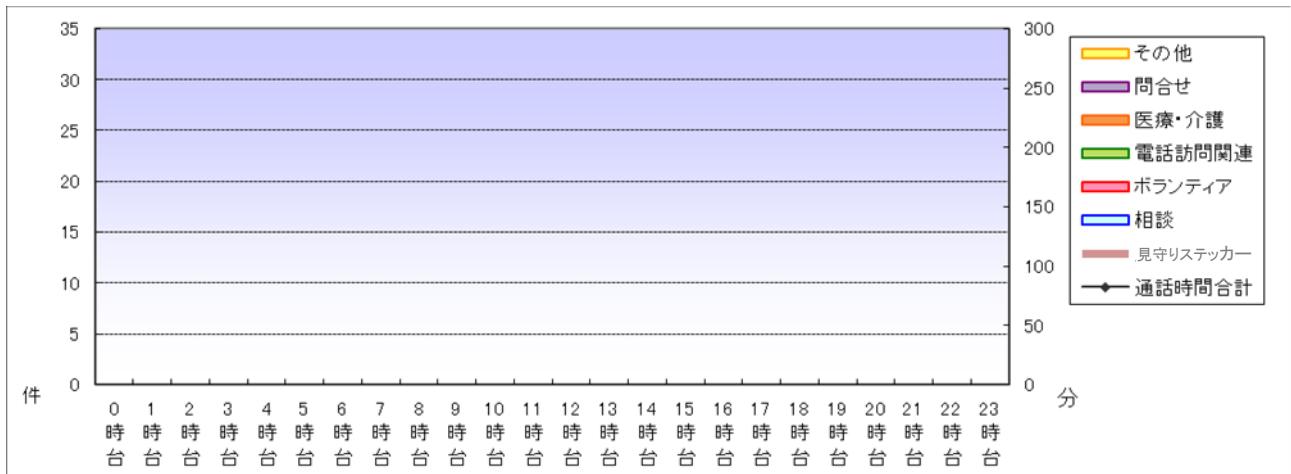
1-1.入電数内訳

年度累計	当月合計	内 容						
		相談	ボランティア	電話訪問関連	見守りステッカー	医療・介護	問合せ	その他



1-2.入電時間

入電内容	平均 通話 時間 (分)	件数 ・ 対応 時間	時間帯																						
			0時台	1時台	2時台	3時台	4時台	5時台	6時台	7時台	8時台	9時台	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台	20時台	21時台	22時台
相談																									
ボランティア																									
電話訪問関連																									
見守りステッカー																									
医療・介護																									
問合せ																									
その他																									
合計																									



1-3.電話相談内容一覧

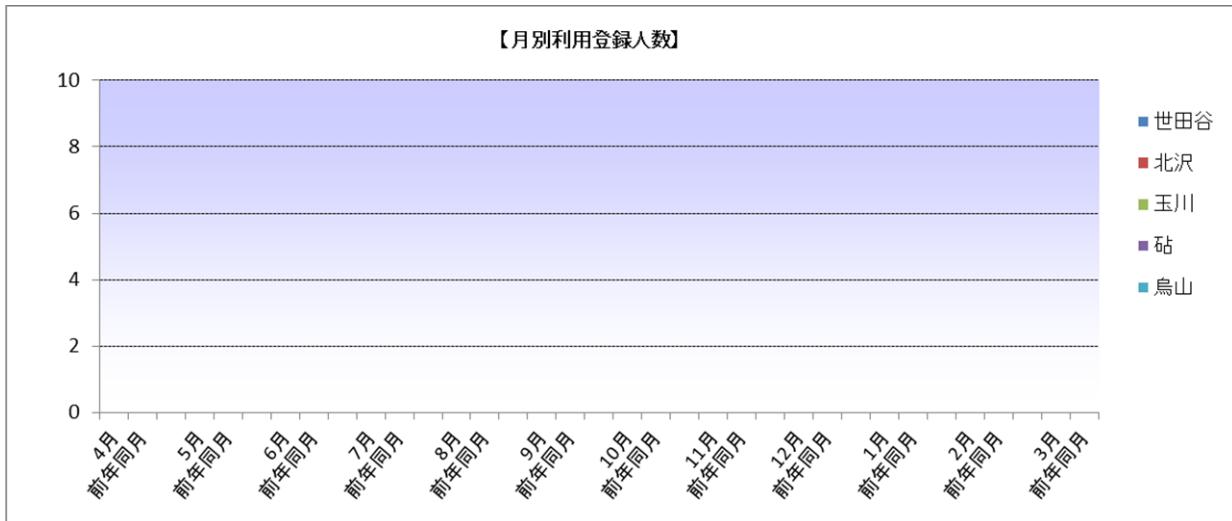
別紙6

2.ボランティア利用実績

別紙6

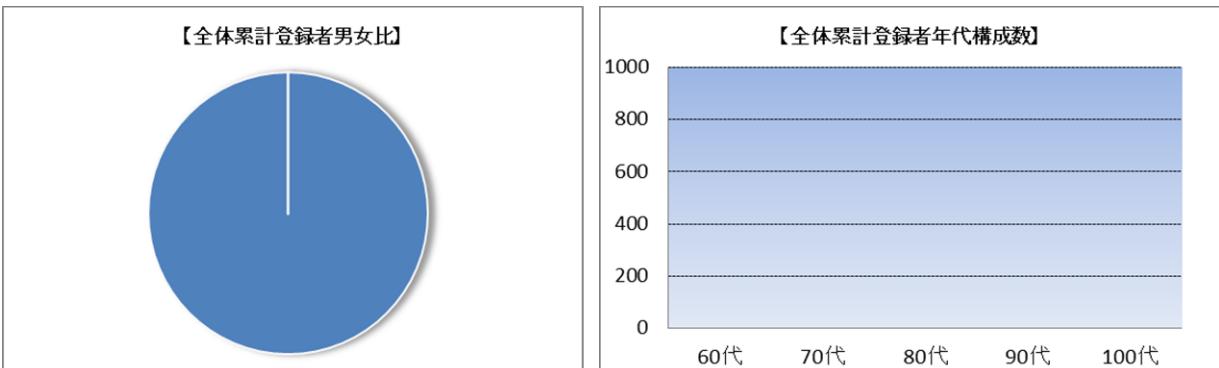
2-1.利用登録世帯数及び登録人数

地域	当月登録数		今年度累計		事業開始後累計	
	世帯	人数	世帯	人数	世帯	人数
世田谷						
北沢						
玉川						
砧						
烏山						
合計						



2-2.性別・年齢別登録人数内訳

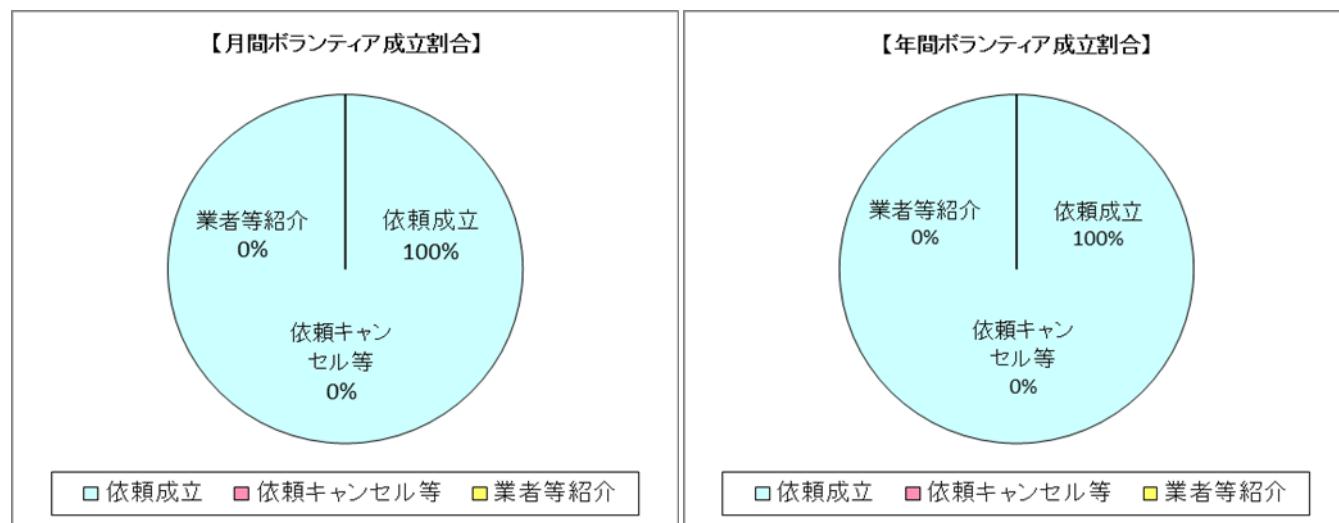
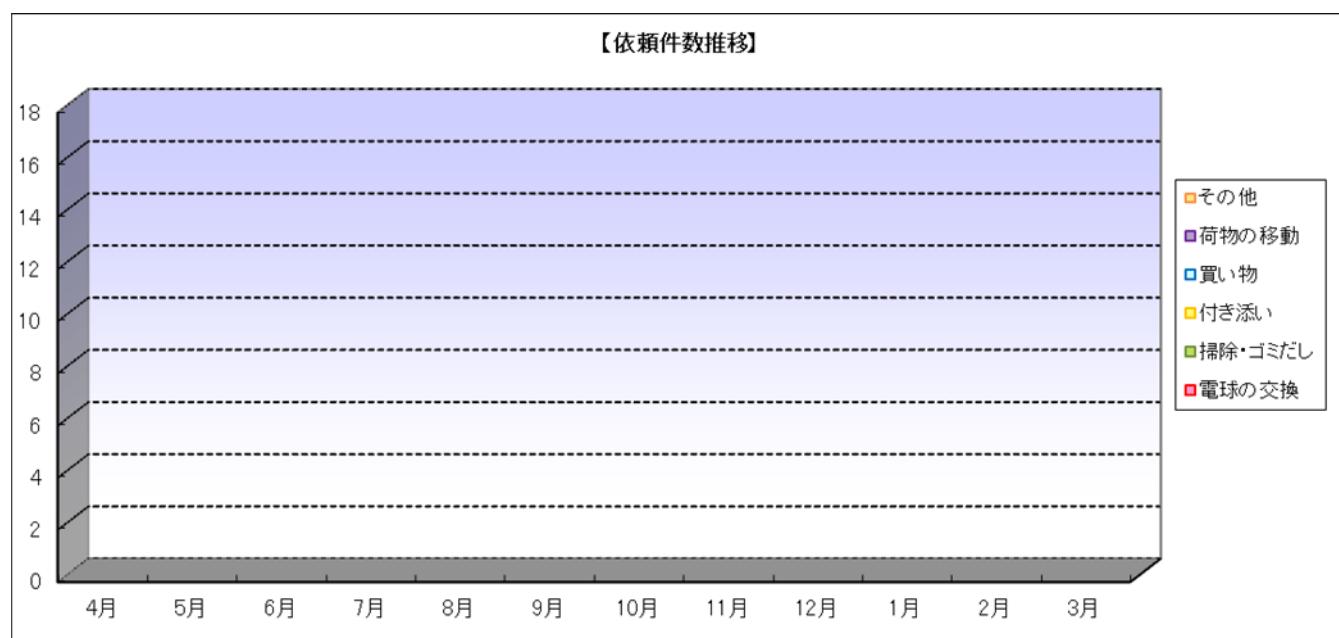
地域	区分	合計	性別		年齢				
			男	女	60代	70代	80代	90代	100代
世田谷	当月登録者								
	年度累計								
	事業開始後累計								
北沢	当月登録者								
	年度累計								
	事業開始後累計								
玉川	当月登録者								
	年度累計								
	事業開始後累計								
砧	当月登録者								
	年度累計								
	事業開始後累計								
烏山	当月登録者								
	年度累計								
	事業開始後累計								
全体	当月登録者								
	年度累計								
	事業開始後累計								



2-3.ボランティア訪問援助依頼内訳

別紙6

内容	依頼件数		対応件数	
	年度累計	当月件数	年度累計	当月件数
ボランティア対応	電球の交換			
	掃除・ゴミだし			
	付き添い			
	買い物			
	荷物の移動			
	その他			
依頼キャンセル等				
業者等紹介				
合計				



2-4.ボランティア対応実績詳細

別紙6

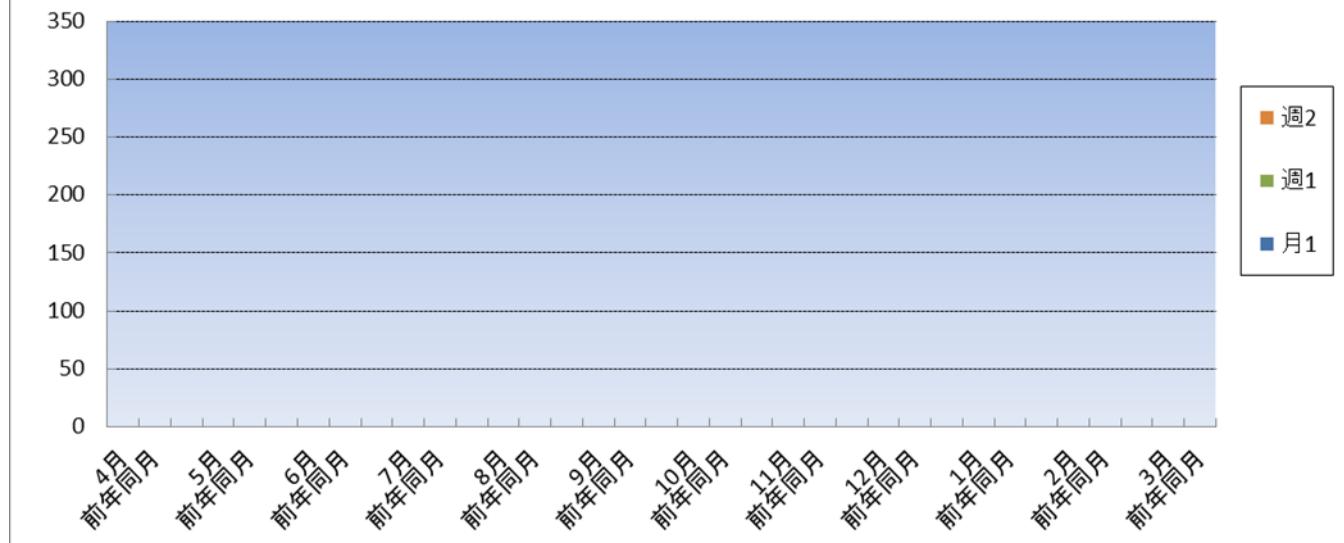
3.高齢者安心コール電話訪問利用登録実績

別紙6

3-1.電話訪問利用者登録状況

	事業開始後累計		当月登録		当月抹消		当年度累計		前年度経過月差	
	人数	世帯	人数	世帯	人数	世帯	人数	世帯	人数	世帯
合計										
月1回										
週1回										
週2回										

【登録者推移表】

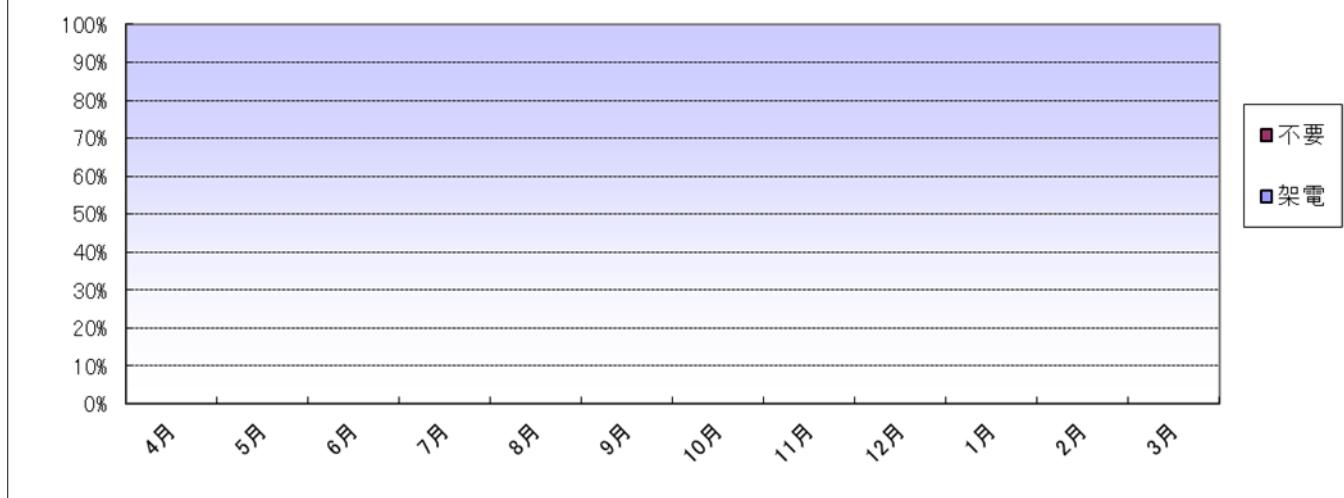


3-2.当月実績数

	当月登録者数		架電		架電不要	
	人数	世帯	人数	世帯	人数	世帯
合計						
月1回						
週1回						
週2回						

* 補足 架電不要とは、長期および短期間の電話訪問キャンセルが、各人の電話訪問予定日と一致した(一度も架電していない)数を指す

【当年度架電率推移表】



3-3.あんしんすこやかセンター別電話訪問利用者登録状況

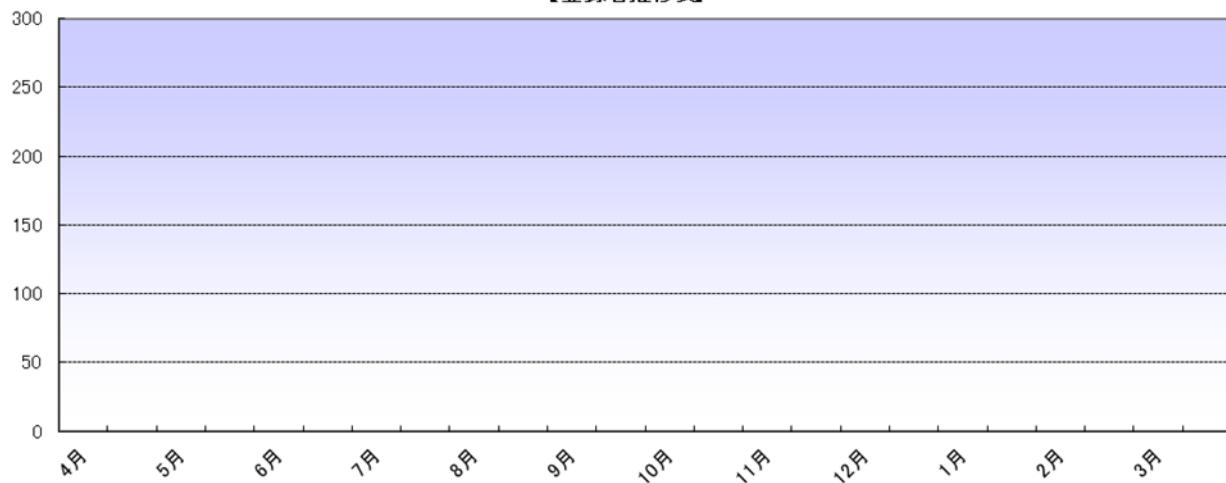
別紙6

4.高齢者見守りステッカー登録実績

4-1.高齢者見守りステッカー登録者状況

事業開始後累計 人数	当月登録 人数	当月抹消 人数	当年度累計 人数
登録者			

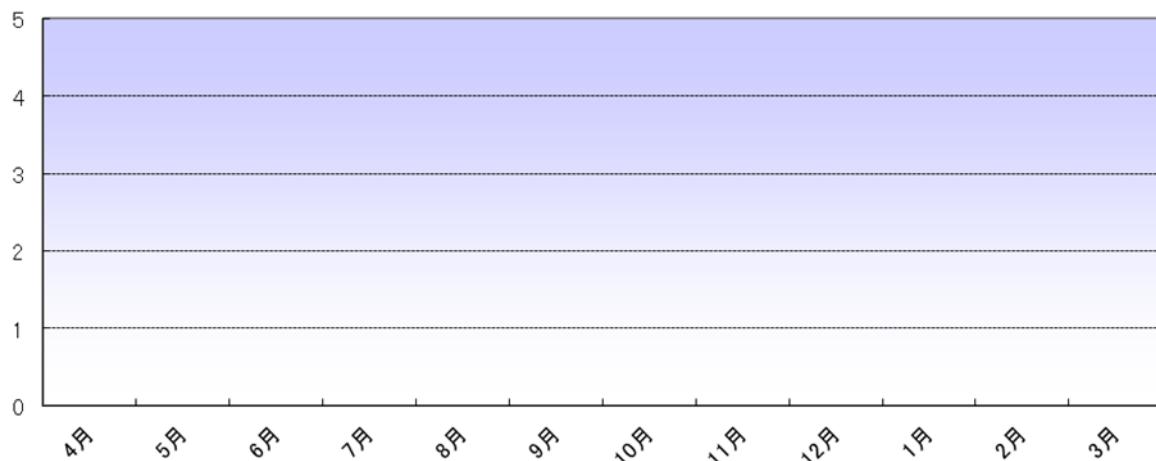
【登録者推移表】



4-2.対応実績数

当月見守りステッcker入電件数	当年度累計入電件数
当月対応実績件数	当年度累計対応実績数

【対応実績件数推移表】



5.行方不明発生時の通報受付実績

行方不明発生時の通報受付業務（開庁時）

【受付回数】 回

【内訳】

管理番号	受付日時	受付時の区への 報告完了日時	状況確認 回数	発見時の区への 報告完了日時	区からの報告により 対応を終了した日時
1					
2					
3					
4					
5					

行方不明発生時の通報受付業務（閉庁時）

【受付回数】 回

【内訳】

管理番号	閉庁時間受電日時	翌開庁日に 電話後の受付日時	受付時の区への 報告完了日時	状況確認 回数	発見時の区への 報告完了日時	区からの報告により 対応を終了した日時
1						
2						

高齢者見守りステッカー申請書兼変更申請書

世田谷区長 あて

下記の情報を本事業の目的に基づき、警察署、消防署等に対し情報提供すること、介護保険認定情報を区が利用することに同意のうえ申請します。

新規・変更日 年 月 日

1 利用者（申請者）

利用者	住 所	世田谷区	丁目 番 号	
	ふりがな			介 護 度
	氏 名			1 2 3 4 5 無
	生年月日	年 月 日 (歳)		
	電 話		携 帯	
備 考				
代 行 者	氏 名			続柄
	住 所	〒		
	電話番号			

2 緊急連絡先（緊急連絡先の登録について、緊急連絡先の方の同意を得てください。区から緊急連絡先の方へ確認の通知をします。）

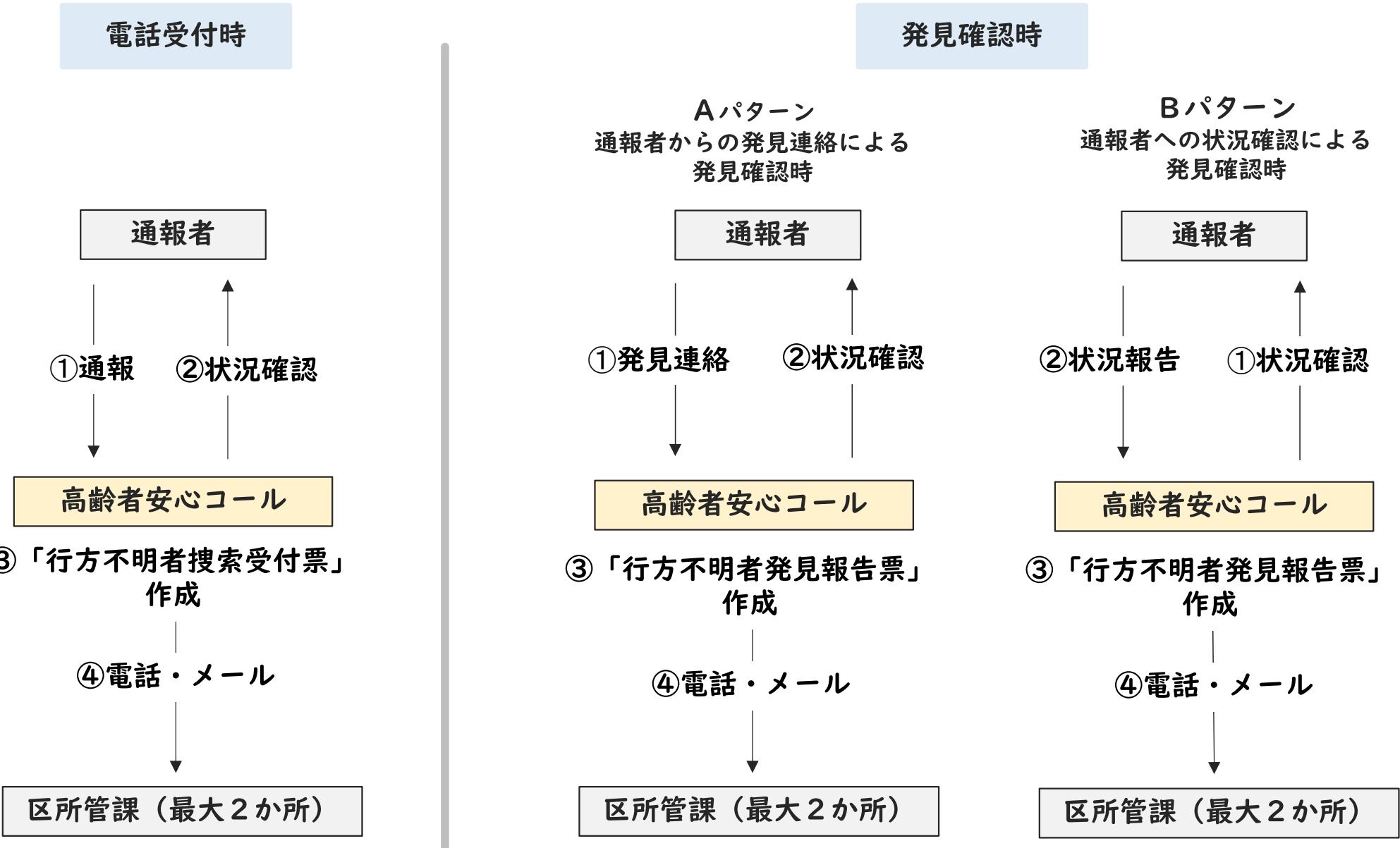
緊急連絡先 1	(ふりがな) 氏 名		続柄	
	住所	〒		
	電話		携帯	
緊急連絡先 2	(ふりがな) 氏 名		続柄	
	住所	〒		
	電話		携帯	
ステッカー送付先	利用者（本人）・代行者・緊急連絡先 1・緊急連絡先 2			
備 考				

※緊急連絡先の方には、警察・消防等から電話がかかることをお伝えください。

【区処理欄】

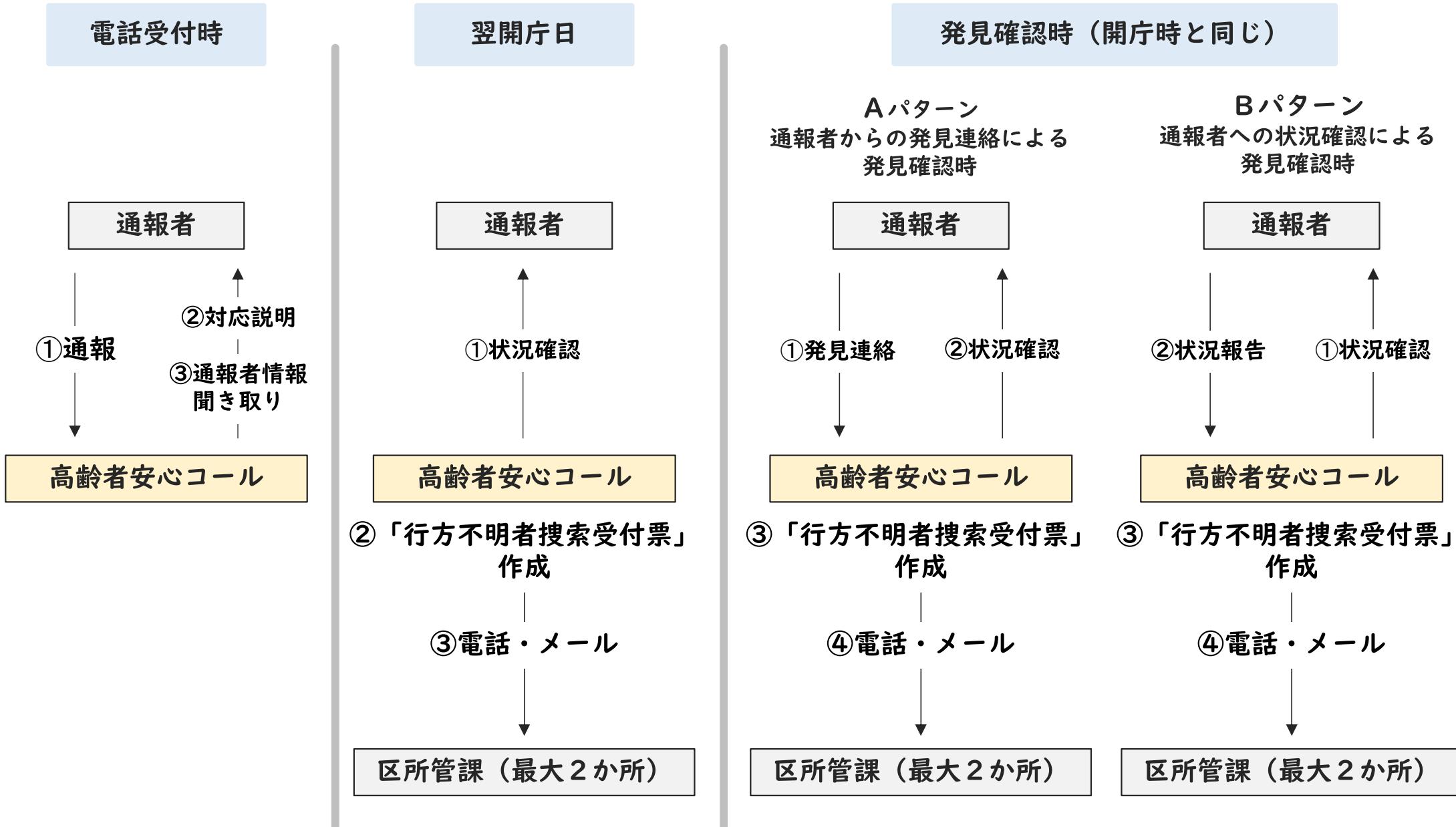
受付日	廃止日	登 録 番 号	
決定日(認・非)	送付日		
理 由 (却下・廃止)			
状況	1	自立 I IIa IIb IIIa IIIb IV M	
	2	ない ときどきある ある	3

区役所開庁時間の受付対応 の業務フロー概要



区役所閉庁時間の受付対応の業務フロー概要

別紙8-2



行方不明者受付票

受付日：令和 年 月 日

管理番号	
------	--

●通報者

氏名（ふりがな）	
行方不明者との関係性	電話番号

●警察署への行方不明者発生の110番通報の有無【有・無】	「無」の場合、切電後すぐに通報・届出するよう案内 通報者への案内 案内後に□をしてください
	<input type="checkbox"/> チェック

●通報者が希望する対応メニューを確認し、○を記入する

チェック	確認事項
	「災害・防犯情報メール」の配信
	世田谷区社会福祉協議会「せたがや一人歩きSOSネットワークメール」の配信 ※事前登録制だが登録なくても配信可。後日社会福祉協議会から登録案内がある旨伝える。
	安全安心パトロール（区内）
	世田谷区役所全体（あんしんすこやかセンター含む）での情報共有
	都内・近隣自治体（都内全域・神奈川・埼玉・千葉・栃木・茨城・群馬）・警視庁への情報提供 ※一部のみ希望する場合はその他特記事項に記入

●行方不明者の情報を聞き取り、入力する。

項目	聞き取り内容			メール配信
氏名（ふりがな）				対象外
性別				
生年月日				対象外
年齢				
住所				対象外
発生日時				
行方不明時の場所・状況				
・本人の行きそうな場所 ・過去に保護された場所				
特徴				
服装	【上】 【靴】	【下】 【その他】		
持ち物				
認知症	有・無	名前を言えるか	可・否	
住所を言えるか	可・否	警察署への行方不明者届	済・未	
行方不明者届を提出した警察署（署名・所属・担当者）				
その他特記事項				

【高齢安心コール担当者】

氏名	電話
----	----

行方不明者発見報告票

報告日：令和 年 月 日

管理番号	
------	--

- 発見された行方不明者の情報を聞き取り、入力する。

項目	聞き取り内容
氏名	
発見日時	令和 年 月 日 時 分
発見時の場所・状況	【場所】 【発見者の状況】
その他特記事項	

【電話による状況確認の記録】

回数	1回目	2回目	3回目
確認日時			
発見の有無			

【高齢安心コール担当者】

氏名	
電話	

高齢者サービス 苦情報告書

別紙9

◆の項目はプルダウンより選択

受付日		◆受付方法		受付者		受付窓口(事業者含む)	
相談者	◆利用者との関係	相談者の電話番号		^ 本人以外 フリガナ 氏名		住所	
	()						
利用者	フリガナ			◆性別	年齢	住所	◆介護度
	氏名				歳		
◆サービス分類			◆苦情対象サービス			◆利用者世帯状況等	
()			()			()	
◆苦情内容区分			◆対応状況区分			苦情対象事業者	
()			()				

苦情内容主訴	【 】について		
苦情内容	◎相談内容だけでなく、相談者の様子やニーズ、必要に応じて背景など、要点を簡潔にご記入ください。		
◆障害者差別解消法に関連した苦情の場合は右欄に○を入れてください。 <input type="checkbox"/>			
対応内容	◎対応の中で苦情受付者が説明、約束したことや、相談者が理解を得たこと等を簡潔にご記入ください。		

高齢者サービス 苦情報告書(裏面)

別紙9

区・関係機関 への連絡状 況・内容	◎いつ、どこへ、どのような連絡や情報提供をしたか簡潔にご記入ください。
-------------------------	-------------------------------------

区の対応・経過・改善結果・申し送り事項等

支所 受付窓口 担当課 (課) 入力日 (月 日)

 特に申し送り事項なし。

本庁 所管課 (課) 入力日 (月 日)

 特に申し送り事項なし。

保健福祉政策課 入力日 (月 日)

 特に申し送り事項なし。

回付日	係長・職員								課長
	総合支所 課	総合支所 課	部 課	部 課	部 課	部 課	部 課	部 課	

※区消費生活センターへの情報提供についても、この欄を使用。

(2024.4)

(第1号様式)

事故報告書（事業者→世田谷区）

(提出先：利用者住所地(※) 総合支所 保健福祉課地域支援)
※「住所地特例」の場合は、元住所の保健福祉課地域支援

※第1報は、少なくとも1から7までについては可能な限り記載し、事故発生後速やかに、遅くとも5日以内を目安に提出すること
※選択肢については該当する項目をチェックし、該当する項目が複数ある場合は全て選択すること

第 1 報 第 報 最終報告 提出日：西暦 年 月 日

1 事業所情報

法 人 名		事業所番号	
事業所（施設）名		責任者名(施設長名)	
所 在 地		報 告 担当者名	電話番号
サービス分類		サービス種別	

2 利用者情報

氏名・年齢・性別	氏名					年齢		性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性							
サービス提供開始日	西暦		年	月	日	保険者		被保険者番号									
住所	<input type="checkbox"/> 事業所所在地と同じ <input type="checkbox"/> その他 ()																
身体状況	要介護度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
	要介護5	<input type="checkbox"/>	要介護4	<input type="checkbox"/>	要介護3	<input type="checkbox"/>	要介護2	<input type="checkbox"/>	要介護1	<input type="checkbox"/>	要支援2	<input type="checkbox"/>	要支援1	<input type="checkbox"/>	自立	<input type="checkbox"/>	その他 (申請中等)
	認知症高齢者 日常生活自立度	<input type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> II a	<input type="checkbox"/> II b	<input type="checkbox"/> III a	<input type="checkbox"/> III b	<input type="checkbox"/> IV	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> 不明								
ADL																	

3 事故状况

事故状況の程度	<input type="checkbox"/> 受診(外来・往診)	<input type="checkbox"/> 自施設で応急処置	<input type="checkbox"/> その他 ()
	<input type="checkbox"/> 入院	<input type="checkbox"/> 死亡 (死亡に至った場合死亡年月日 西暦 年 月 日)	

4 事故の概要

事故の概要									
発生日時	西暦	年	月	日	時		分ごろ（24時間表記）		
発生場所	<input type="checkbox"/>	居室（個室）	<input type="checkbox"/>	居室（多床室）	<input type="checkbox"/>	トイレ	<input type="checkbox"/>	廊下	
	<input type="checkbox"/>	食堂等共用部	<input type="checkbox"/>	浴室・脱衣室	<input type="checkbox"/>	機能訓練室	<input type="checkbox"/>	施設敷地内の建物外	
	<input type="checkbox"/>	敷地外	<input type="checkbox"/>	その他（ ）					
事故の種別	<input type="checkbox"/>	転倒	<input type="checkbox"/>	異食	<input type="checkbox"/>	不明（原因が不明なもの等）			
	<input type="checkbox"/>	転落	<input type="checkbox"/>	誤薬、与薬漏れ等	<input type="checkbox"/>	医療処置関連（チューブ抜去等）			
	<input type="checkbox"/>	誤嚥・窒息	<input type="checkbox"/>	その他（ ）					
第一発見者									
過去3か月以内の同一被保険者に関する事故の有無 (有の場合、年月日を記入)					<input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有	年	月	日
事故の内容	【原因と結果】								
	【事故発生に至った経緯】								
	【事故発見時の状況】※誤薬、与薬もれ等の場合は薬名・処方目的を記入								
その他特記すべき事項									

5 事故発生時の対応

別紙10

発生時の対応				
受診方法	<input type="checkbox"/> 施設内の医師（配置医含む）が対応 <input type="checkbox"/> 救急搬送		<input type="checkbox"/> 受診（外来・往診） <input type="checkbox"/> その他（ ）	
受診先	医療機関名			受診科
	住所			電話番号
診断名				
診断内容	<input type="checkbox"/> 切傷・擦過傷（部位： ） <input type="checkbox"/> 骨折（部位： ）		<input type="checkbox"/> 打撲・捻挫（部位： ） <input type="checkbox"/> その他（ ）	
検査・処置等の概要				

6 家族等への報告

報告の有無	<input type="checkbox"/> 有	報告した家族等の氏名			利用者との続柄	<input type="checkbox"/> 配偶者	<input type="checkbox"/> 子、子の配偶者		
	<input type="checkbox"/> 無					<input type="checkbox"/> その他（ ）			
報告年月日	西暦	年	月	日	時刻 (24時間表記)	時	分	連絡者	
連絡内容 (家族等の反応や発言についても記入)									
連絡した関係機関 (連絡した場合のみ)	<input type="checkbox"/> 他の自治体 自治体名（ ）		<input type="checkbox"/> 警察 警察署名（ ）		<input type="checkbox"/> その他 名称（ ）				

7 事故発生後の状況

利用者の状況									
本人、家族、関係先等への追加対応予定									

8 事故の原因分析

事故の原因分析 (本人要因、職員要因、環境要因の分析)	(できるだけ具体的に記載すること)									

9 再発防止策

再発防止策 (手順変更、環境変更、その他の対応、再発防止策の評価時期及び結果等)	(できるだけ具体的に記載すること)									

10 損害賠償の有無

損害賠償の有無	損害賠償の有無（ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 ） ※有の場合対応状況を記入									

11 その他

居宅介護支援事業所名				担当者名					
同 所在地				電話番号					
その他 特記すべき事項									

管轄総合支所	<input type="checkbox"/> 世田谷	<input type="checkbox"/> 北沢	<input type="checkbox"/> 玉川	<input type="checkbox"/> 磨	<input type="checkbox"/> 烏山					
--------	------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	----------------------------	-----------------------------	--	--	--	--	--

* 対応未定、対応が継続する場合は、「11 その他特記すべき事項」にその旨記載し提出し、適宜経過報告すること。

* 記載しきれない場合は適宜別紙を添付すること。

* 複数の当事者が存在する事故については、当事者ごとに報告することを原則とするが、利用者欄以外の記載内容が同じ場合には当事者一覧を添付することにより、一括して報告できるものとする。

**電算処理の業務委託契約の特記事項
(兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項)**

(秘密保持義務)

- 1 受託者は、当該委託契約（業務内容に保守委託を伴う賃貸借契約等を含む。以下同じ。）に係る電算処理業務（以下「委託業務」という。）により知り得た個人情報その他の情報（以下「情報」という。）を、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならず、この旨を委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）へ周知徹底しなければならない。また、契約期間満了後も、同様とする。

(書面主義の原則)

- 2 受託者は、本特記事項により通知、報告、提出等が求められている事項については、特段の定めがない限り、書面により行うものとする。

(管理体制等の通知)

- 3 受託者は、当該委託契約の締結後直ちに、以下の文書を区に提出しなければならない。提出後に内容の変更があった場合も、同様とする。
 - (1) 情報セキュリティ及び個人情報保護に関する社内規程又は基準
 - (2) 以下の内容を含む従事者名簿
 - ① 電算処理の責任者及び電算処理を行う者の氏名、責任、役割及び業務執行場所
 - ② 委託業務において個人情報を取り扱う者の氏名、責任、役割及び個人情報の授受に携わる者の氏名並びに業務執行場所
 - ③ 委託業務に関する緊急時連絡先一覧
 - (3) 委託業務に係る実施スケジュールを明記した文書
 - (4) 委託業務において使用する情報システムのネットワーク構成図（特定個人情報ファイル（コンピュータ等で検索することができるよう体系的に構成した情報の集合物であって、個人番号をその内容に含むもの。以下同じ。）を取り扱う場合のみ。第 23 項の事項を証するもの。）
 - (5) 委託業務において使用する情報システムのセキュリティ仕様書（特定個人情報ファイルを取り扱う場合のみ。第 24 項の事項を証するもの。）
 - (6) クラウドサービス（有料、無料に関わらず、民間事業者等がインターネット上で提供する情報処理サービスで、約款への同意及び簡易なアカウントの登録等により当該機能が利用可能となるサービスのこと。以下同じ。）利用に係るリスク対策文書（委託業務においてクラウドサービスを利用する場合のみ。第 25 項の事項を証するもの。）

(再委託の禁止)

- 4 受託者は、委託業務の全部又は一部を、他の者に再委託してはならない。ただし、

附属業務でやむを得ず再委託する必要があるときは、受託者は、再受託者（委託先の子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。以下同じ。）に当該委託契約及び本特記事項を遵守させ、かつ、再受託者にかかる再委託の内容及び第 3 項に規定する事項を、区に事前に書面をもって通知し、その承認を得なければならない。

再受託者も、委託業務の全部又は一部を、他の者に更に再委託してはならない。附属業務でやむを得ず更に再委託する必要があるときは、再委託と同様の条件と手続きにより、区の承認を得なければならない。更に再委託が繰り返される場合も同様とする。

(目的外使用等及び複写等の禁止)

- 5 受託者は、委託業務で取り扱う情報を委託業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。
- 6 受託者は、区が委託業務での使用を目的として受託者に提供し、又は貸与する情報及び情報資産（世田谷区電子計算組織の運営に関する規則（平成 16 年世田谷区規則第 47 号）第 2 条第 9 号に規定する情報資産をいう。以下同じ。）を、委託業務以外の目的に使用してはならない。
- 7 受託者は、委託業務で取り扱う情報及び情報資産について、業務上必要なバックアップを取得する場合を除き、区の承認を得ずに複写してはならない。委託業務を実施する上でやむを得ず複写するときは、あらかじめ区に通知し、その承認を得なければならない。この場合において、委託業務の終了後、受託者は、直ちに複写した電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄を行い、使用できない状態にするとともに、消去又は廃棄した日時、担当者及び処理内容を区に報告しなければならない。
- 8 受託者は、区の事前の承諾なく、委託業務で取り扱う情報及び情報資産を区の事業所または受託者の事業所から持ち出してはならない。

(物的セキュリティ対策)

- 9 受託者は、委託業務に使用する情報システムに係る装置の取付けを行う場合は、できる限り、火災、水害、埃、振動、温度、湿度等の影響を受けない場所に設置するものとし、施錠等容易に取り外すことができないよう必要な措置を講じなければならない。
- 10 受託者は、委託業務に係る区が運用する情報システムのサーバ等を区庁舎外に設置する場合は、区の承認を得なければならない。また、定期的に当該サーバ等への情報セキュリティ対策状況について確認するとともに、区から要請があった場合は、その結果を区に報告しなければならない。
- 11 受託者は、その従事者に名札等の着用及び身分証明書等の携帯を義務付け、区の情報システム室その他の区の管理区域に立ち入る場合において区から求められたときは、身分証明書等を提示するよう指導しなければならない。
- 12 受託者は、委託業務で使用するパソコン等の盗難を防止するため、当該パソコン等をセキュリティワイヤーで固定し、又は従事者が業務執行場所を離れる間において施錠可能なロッカー等に収納させるなどの措置を講じなければならない。

(人的セキュリティ対策)

- 13 受託者は、委託業務において、区に提出した情報セキュリティ及び個人情報保護に関する社内規程又は基準を遵守しなければならない。また、情報セキュリティ対策について不明な点、遵守することが困難な点等がある場合は、速やかに区に報告し、代替策について協議しなければならない。
- 14 受託者は、情報及び情報資産を適切に保管するものとし、パソコン等により情報及び情報資産を使用する場合は、第三者に使用され、又は閲覧されることがないよう、離席時にパスワードロック又はログオフ等を行わなければならない。
- 15 受託者は、従事者に情報システムの保守又は運用業務に関し、次の事項を遵守させなければならない。
- (1) 自己が利用している ID は、他人に利用させないこと (ID の共用を指定されている場合は除く。)。
 - (2) 共用 ID を利用する場合は、共用 ID の利用者以外の者に利用させないこと。
 - (3) パスワードを秘密にし、パスワードの照会等には一切応じないこと (パスワード発行業務を除く。)。
 - (4) パスワードのメモの不用意な作成等により、パスワード流出の機会を作らないこと。
 - (5) パスワードは、十分な長さとし、想像し難い文字列とすること。
 - (6) 複数の情報システムを取り扱う場合は、パスワードを情報システム間で共有しないこと。
 - (7) パソコン等のパスワードの記憶機能を利用しないこと。
 - (8) 社員間でパスワードを共有しないこと (ID の共用を指定されている場合を除く。)。
- 16 受託者は、従事者に対して、情報セキュリティに関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。

(技術的及び運用におけるセキュリティ対策)

- 17 受託者は、情報システムの保守又は運用業務を遂行するに当たり、情報システムの変更記録、作業日時及び実施者を記録するとともに、各種アクセス記録及び情報セキュリティの確保に必要な記録を全て取得し、一定期間保存しなければならない。
- 18 受託者は、アクセスログ等を取得するサーバについて、正確な時刻設定を行わなければならない。自動的にサーバ間の時刻同期が可能な場合は、その措置を講じなければならない。
- 19 受託者は、情報システム等に記録された重要性の高い情報について、定期的にバックアップを取得しなければならない。また、バックアップの取得前にその手法を区に通知し、承認を得なければならない。
- 20 受託者は、情報システムの開発及び導入に当たり、開発及び導入前に区と協議の上、情報セキュリティに係る検証事項を定め、検証を実施しなければならない。
- 21 受託者は、委託業務に使用する情報システムがネットワークに接続されている場合は、不正アクセスを防ぐため、常にセキュリティホールの発見に努め、メーカー等からのセキュリティ修正プログラムの提供があり次第、情報システムへの影響を確認し、区と協議の上、修正プログラムを適用しなければならない。また、ウィルスチェックを行い、ウィルスの情報システムへの侵入及び拡散を防止しなければならない。

- 22 受託者は、情報システムを開発する場合は、システム開発及びテスト環境と、本番運用環境を分離しなければならない。
- 23 受託者は、委託業務において特定個人情報ファイルを取り扱う場合は、当該特定個人情報ファイルをインターネットから物理的又は論理的に分離された環境にて取り扱わなければならない。
- 24 受託者は、委託業務に使用する情報システムにおいて特定個人情報ファイルを取り扱う場合は、定期に及び必要に応じ隨時に当該情報システムのログ等の分析を行うなど不正アクセス等を検知する仕組みを講じるとともに、当該情報システムの不正な構成変更（許可されていない電子媒体、機器の接続等、ソフトウェアのインストール等）を防止するために必要な措置を講じなければならない。
- 25 受託者は、委託業務においてクラウドサービスを利用する場合は、当該クラウドサービスの利用に伴い想定される情報セキュリティ上のリスクを回避するために必要な措置を講じなければならない。（例：当該クラウドサービス提供事業者が公表している情報セキュリティ対策内容の確認、受託者が従業員に付与するクラウドサービス用 ID の適切な付与管理、クラウドサービス上に記録した情報が第三者に提供される場合についての確認、サービス利用終了時のデータの取扱い条件の確認、等）

（データのセキュリティ対策）

- 26 受託者は、委託業務に関し、区より情報及び情報資産を受領した場合は、預かり証を区に対して交付しなければならない。また、当該情報及び情報資産を適切に管理するため、情報及び情報資産の受領日時、受領者名、受領した情報及び情報資産の種類等の記録簿を作成するとともに、区から要請があった場合は、速やかに当該記録簿を区に提示しなければならない。
- 27 受託者は、委託業務に係る重要度の高い情報及び情報資産を運搬する場合は、可能な限り暗号化、パスワード設定等の保護対策を行い、鍵付きのケース等に格納する等、情報及び情報資産の滅失や不正利用を防止するための処置を講じなければならない。また、重要度の高い情報を電子メール等で送受信する場合は、暗号化、パスワード設定等の保護対策を行わなければならない。
- 28 受託者は、委託業務で取り扱う情報及び情報資産を施錠可能な金庫、ロッカー等に適切に保管する等善良な管理者の注意をもって当たり、情報及び情報資産の取扱いには十分注意し、情報及び情報資産の滅失、毀損及び漏えいの防止に努めなければならない。
- 29 受託者は、委託業務が終了したときは、区より受領した情報及び情報資産を速やかに区に返却しなければならない。また、返却が不可能な場合は、区の了承のもと、バックアップデータを含む電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄を行い、使用できない状態にする（電算処理機器を廃棄する場合は復元できない状態にする）とともに、消去又は廃棄した日時、担当者及び処理内容を区に報告しなければならない。
- 30 受託者は、情報資産の作成業務を終了したときは、直ちに当該情報資産を区があらかじめ指定した職員に引き渡さなければならない。

（電算処理機器の廃棄）

- 31 受託者は、委託業務で使用しているサーバ、パソコン等の機器（以下これらを「電

算処理機器」という。) を廃棄する場合は、事前に当該電算処理機器に保存されている情報及び情報資産を消去、復元できない状態にした上で廃棄しなければならない。

(委託業務の報告)

32 受託者は、区に対し、委託業務の状況を定期的に報告するものとする。ただし、必要があるときは、その都度報告するものとする。

(監査、施設への立入検査の受入れ)

33 受託者は、情報及び情報資産の情報セキュリティ管理状況について、区の求めに応じて報告するものとする。また、区が必要に応じて監査又は検査を実施する場合は受け入れなければならない。なお、再受託者及び更に再委託が繰り返される場合も同様とする。

34 受託者は、区が必要とする場合は、業務執行場所へ区の職員の立入りを認めるものとする。

(緊急時の対応)

35 受託者は、委託業務において、業務上のトラブル、災害、事故、電算処理機器の不良、故障及び破損等が発生した場合は、直ちに区にその状況について報告し、区の指示に従わなければならない。

36 受託者は、委託業務について次に掲げる事象が発生した又は発生したおそれがある場合は、直ちに、区にその状況を具体的に報告しなければならない。

- (1) 情報及び情報資産の滅失
- (2) 情報及び情報資産の毀損
- (3) 情報の漏えい
- (4) 不正アクセス
- (5) 情報セキュリティポリシーの違反
- (6) 前各号に掲げるもののほか、情報セキュリティに悪影響を及ぼす事象

(サービスレベルの保証)

37 受託者は、委託業務のサービスレベルについて、事前に区と合意している場合は、そのサービスレベルを保証するものとする。

(契約解除及び損害賠償)

38 受託者が、法令及び本特記事項に違反した場合、区は、この契約を解除することができる。ただし、債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。また、受託者は、本特記事項に違反し、又は本特記事項を履行しなかったことにより、区に損害が生じた場合には、区に対しこれを賠償するものとする。

(※区民対応等の対人型のサービス提供業務が含まれる全ての委託契約の場合)

障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

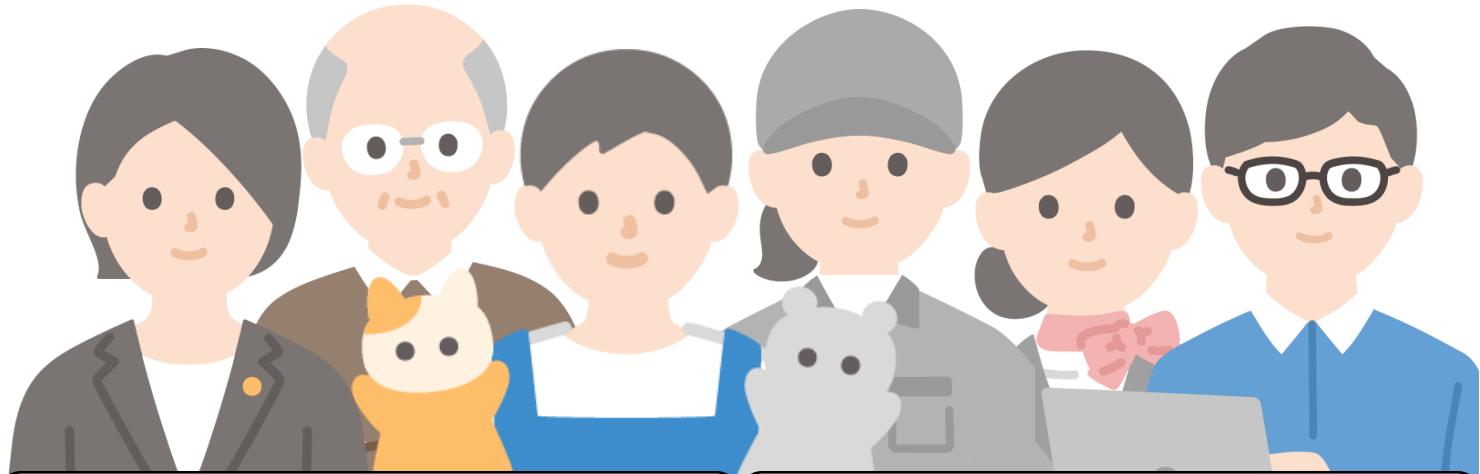
受託者は、本業務の実施にあたり「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成 25 年法律第 65 号）を遵守するとともに、委託者が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に準じた取扱いをすること。

なお、当該基本方針及び要領については、世田谷区ホームページ

[（<https://www.city.setagaya.lg.jp/02083/2843.html>）](https://www.city.setagaya.lg.jp/02083/2843.html) を参照すること。

【重要】労働報酬下限額の適用についてのご案内

この契約には **「労働報酬下限額」** が適用されます



**工事請負契約の
技能労働者**

**東京都の公共工事設計労務単価
の職種ごとの 85%相当額**

(各職種の金額は裏面をご覧ください)

**工事以外の契約の
労働者**

1 時間あたり

1,610 円

労働報酬下限額とは…

世田谷区との契約事業者が労働者に支払う労働報酬の下限とすべき額です。労働者は、事業者（下請負者含む）のもとで、対象案件（※）の業務に従事する方が対象です。一人親方や派遣労働者も含まれ、正社員・アルバイトなどの雇用形態は問いません。

※予定価格が3千万円以上の工事請負契約、予定価格が2千万円以上の工事以外の契約及び指定管理者協定（不動産の買入れ、賃貸借契約約款が適用される案件を除く）

世田谷区公契約条例とは…

世田谷区が事業者と結ぶ契約に関する基本方針や区長と事業者の責務などを定めた条例で、労働者の適正な労働条件の確保や、事業者の経営環境の改善を図ることなどを目的としています。契約事業者には、公契約条例に基づいて労働報酬下限額を守り、労働者への適正な賃金を支払うことで適正な労働条件の確保と向上に努めていただく義務があります。

公契約条例・労働報酬下限額の詳細については、世田谷区ホームページをご覧ください。

【問い合わせ先】世田谷区財務部経理課契約係
電話：03-5432-2145～2152・2173・2435
FAX：03-5432-3046

世田谷区 公契約条例

検索



世田谷区公契約条例のその他の取組み

《労働条件確認帳票》

賃金、労働時間、社会保険の加入などの労働条件が適正であることを確認するためのもので、予定価格が100万円を超える契約(※1、2)において契約事業者に配布し、提出を求めていきます。また、この帳票は、事業者・労働者をはじめどなたでも契約担当窓口で閲覧できます。

※1 指定管理協定は金額を問わず全案件が対象 ※2 土木工事請負契約は200万円を超える契約が対象

閲覧場所	閲覧できる帳票
経理課 (世田谷区役所東棟5階503番窓口)	教育総務課が取り扱う契約以外の契約
教育総務課 (世田谷区役所東棟6階604番窓口)	教育委員会の契約のうち予定価格が2千万円未満の契約

《労働報酬下限額周知カードの配布》

労働報酬下限額の対象となる契約の業務に従事する方一人ひとりに、契約事業者を通してその旨を周知するカードを配布し、契約事業者からは周知したことの確認書をご提出いただくことで、労働報酬下限額の周知及び遵守の徹底を図っています。

工事請負契約の技能労働者の労働報酬下限額（1時間あたり）

職種	労働報酬下限額	職種	労働報酬下限額	職種	労働報酬下限額
特殊作業員	3,177円	さく岩工	4,208円	左官	3,507円
普通作業員	2,848円	トンネル特殊工	3,804円	配管工	3,039円
軽作業員	1,966円	トンネル作業員	3,294円	はつり工	3,199円
造園工	2,880円	トンネル世話役	4,304円	防水工	3,836円
法面工	3,549円	橋りょう特殊工	3,698円	板金工	3,634円
とび工	3,496円	橋りょう塗装工	3,772円	タイル工	2,880円
石工	3,485円	橋りょう世話役	4,314円	サッシ工	3,411円
ブロック工	3,241円	土木一般世話役	3,443円	屋根ふき工	3,602円
電工	3,464円	高級船員	4,059円	内装工	3,507円
鉄筋工	3,464円	普通船員	3,273円	ガラス工	3,358円
鉄骨工	3,145円	潜水士	5,302円	ダクト工	3,145円
塗装工	3,666円	潜水連絡員	3,879円	保温工	2,944円
溶接工	3,932円	潜水送気員	3,762円	設備機械工	2,975円
運転手（特殊）	3,241円	山林砂防工	3,411円	交通誘導員A	2,147円
運転手（一般）	2,699円	軌道工	6,099円	交通誘導員B	1,870円
潜かん工	3,932円	型わく工	3,369円	上記以外の職種	1,610円
潜かん世話役	4,707円	大工	3,230円		

※上記の金額は熟練労働者に適用されます。

※上記の職種であっても、事業者が労働者等との合意の下で見習い又は手元等の未熟練労働者と判断する者及び年金等の受給のために賃金を調整している者については、1時間当たり1,619円になります。

このちらしに記載の労働報酬下限額は、令和7年12月19日告示によるものです。

適用対象は令和8年4月1日以後に締結する契約（上記の告示前に公告し、入札に付された契約を除く）です。