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８年１１月１９日

世田谷区

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）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　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　合計　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　５件　緊急対応なし　３０件　合計　３５件

オ　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。

（３）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　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。

３　提案書の提出者を選定するための基準

（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）

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）　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。

５　手続等

（１）担当部課

障害福祉部　障害施策推進課

（２）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

（３）参加表明書の提出期限、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

２（４）（６）（７）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」を提出すること。

（４）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

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。

７　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