令和８年（２０２６年）１１月６日
世　　田　　谷　　区
障害福祉部障害施策推進課

世田谷区遠隔手話通訳サービス事業業務委託プロポーザル実施説明書

１　目的

令和６年４月施行の世田谷区手話言語条例では、区民に言語としての手話の認知・理解を深めてもらい、区における手話言語の基本的な考え方や必要な事項等を定めることにより、手話を必要とする者の権利が尊重される地域共生社会の実現を目指すことを目的としている。

手話を必要とする区民のための手話の環境整備を目指し、手話を必要とする区民が来庁した際に、窓口において手話等によるコミュニケーションを可能とするため、遠隔での手話通訳を実施する。また、聴覚等に障害のある方にもスムーズに区へお問合せしていただけるよう電話代理支援を実施する。

２　業務概要

遠隔手話通訳システム・電話代理支援システムに係るサーバーの構築及び同システムの運用、手話通訳コールセンターの運営

（１）遠隔手話通訳サービス

手話が必要な者（以下、利用者という。）が窓口対応において手話通訳が必要となった場合、利用者のスマートフォン等においてネットワークを介して、曜日や時間帯に応じて世田谷区手話通訳等派遣センターまたは受託者が設置する手話通訳を実施するブース等（以下、コールセンターという）と繋ぐシステム、サーバーを構築する。なお、システム及びサーバーの構築にあたっては、特定のアプリケーションのダウンロードや利用登録を必要とせず、二次元コードの読み込みで利用できること。

なお、システム及びサーバーの構築にあたっては、下記の事項に考慮したものであること。

・世田谷区手話通訳等派遣センターが開所している曜日・時間帯については、ネットワークを介して世田谷区手話通訳等派遣センターの手話通訳者が使用する端末機器（タブレット等）とつなぐこと。設置されていない曜日・時間帯、または緊急対応・利用者の都合等により、サービス提供が別途必要となった場合については、受託者のコールセンターにつなぎ、遠隔手話通訳サービスの提供を行うものとすること。
・利用者が自己所有の通信端末を利用して遠隔手話が行えること。区で保有する通信端末を用いた場合でも利用できること。
・特定のアプリケーションのダウンロードや利用登録を必要とせず、二次元コードの読み込みで利用できること。
・利用者が個人情報を交換する必要がないこと。
・複雑な操作等が不要で、利用者にとって利用しやすいシステムであること。

・手話を読み取ることができる受信映像品質を持つものとすること。
・一般社団法人 情報通信技術委員会が定めた「TS-1024 遠隔手話通訳サービス・システム仕様書」に基づいたもので、手話通訳の対話の盗聴、改ざん等の恐れがなくセキュリティが確保できること。

（２）手話通訳コールセンターの運営

電話代理支援サービスシステムの構築・運用聴覚等に障害のある方が世田谷区へ問い合わせ等を行う際に、世田谷区ホームページからネットワークを介し、ビデオ通話等を通じて手話、筆談及び文字チャットのいずれかの方法で区へ連絡できるシステム及びサーバーを構築する。なお、システム及びサーバーの構築にあたっては、特定のアプリケーションのダウンロードや利用者登録を必要とせず、世田谷区ホームページ上から利用できるものとし、問い合わせは曜日や時間帯に応じて世田谷区手話通訳等派遣センター、又はコールセンターへ接続すること。

（３）手話通訳コールセンターの運営

手話通訳オペレーターとタブレット端末等のディスプレイを通して利用者、区職員の二拠点三者間の手話通訳等を行うコールセンターを設置する。コールセンターには、指定された時間において常時サービス提供できるように、適正な人員を配置し、待機すること。

・コールセンターの設置

指定された時間において、常時サービス提供できるように適正な人員を配置し、待機すること。

・サービスの提供時間

８時から２１時（休日・祝日・年末年始を含む）とする。窓口での対応が提供時間を超える場合は、その用件が終了するまで支援すること。

・想定件数

コールセンターのサービス提供は、年間６０件（月５件程度）の遠隔手話通訳を想定。なお、世田谷区手話通訳等派遣センターの手話通訳者と繋ぐ件数は、こちらに含まれず、無制限につなぐこと。

（４）マニュアル作成

システム利用に係るマニュアル等は受託者が作成し、区担当課に提供すること。

（５）災害発生時の対応

区内で大規模な自然災害が発生した場合においても、利用者が円滑に意思疎通を行うことができるように、同時被災によるサービス提供の停止を防ぐため、コールセンターは、関東地区以外に１か所以上設置すること。災害時の提供時間及び提供方法は受託者と区担当課協議の上、意思疎通支援が必要な者の情報保障をすること。

（６）実績報告

受託者は、毎月、実績報告書を翌月の９日（９日が土、日曜日、祝日の場合は、土曜を除いた直前の平日）までに、区に提出しなければならない。ただし、３月の実績報告書については、業務終了後速やかに提出しなければならない。

（７）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。

（８）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。

（９）その他

本業務は、第三者に委託することはできない。

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。

４　提案限度額

２，２４４，０００円（消費税及び地方消費税含む）

※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。

５　参加資格

遠隔手話通訳サービス事業業務委託の実施に意欲と遂行能力を有する法人であって、次に掲げる要件の全てに該当する事業者とする。

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・市町村民税に滞納がないこと

⑤世田谷区遠隔手話通訳サービス事業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

【選定委員の構成員】

障害福祉部長　　杉中　寛之

障害福祉部障害施策推進課長　　望月　美貴
障害福祉部障害者地域生活課長　堂馬　孝之

⑥令和８年度を含む過去３ヵ年度の間に、他自治体において、遠隔手話通訳サービス事業業務委託の受託実績があること

６　選定日程

内容	日程
手続開始の公告日	令和８年１１月６日（金）
参加表明書の提出期限	令和８年１１月２０日（金） 午後３時まで（必着）
参加表明書の結果通知（プロポーザル招請通知）	令和８年１１月２５日（水）
質問票の提出期限	令和８年１２月２日（水） 正午まで
質問回答期限	令和８年１２月９日（水）
提案書の提出期限	令和８年１２月２３日（水） 午前１０時まで
ヒアリング・選定委員会	令和９年１月２７日（水）
審査結果通知	令和９年１月２８日（木）
契約締結	令和９年４月１日予定

７　参加表明書の提出について

（１）提出期限：令和８年１１月２０日(金)午後３時まで必着
（２）提出場所：下記 15. 本件担当部課に同じ
（３）提出書類：別紙１－１、別紙１－２、別紙１－３
「５　参加資格」④、⑥を確認できる書類の写しを添付すること。
（４）部数　　：１部
（５）提出方法：窓口まで持参または郵送
（６）辞退　　：参加表明後に、何らかの事情により辞退する場合は、「参加辞退書」（別紙２）を提出すること。
（７）選考結果：参加資格を満たしている事業者へ、電子メールにて、プロポーザル招請通知を送信する。
参加資格を満たしていない事業者へ、電子メールにて、結果通知を送信する。

８　質問票の提出

（１）質問期限：令和８年１２月２日(水)正午まで
（２）質問方法：質問票（別紙３）に質問事項を記入のうえ、下記 15. 本件担当部課あて電子メールで送信すること。

（３）回答方法：令和８年１２月９日（水）までに、電子メールにて、参加資格を満たす全事業者へ回答する。

９　提案書の提出

プロポーザル招請通知を受領した事業者は、提案書を作成し提出すること。

（１）提出期限：令和８年１２月２３日(水)午前１０時まで

（２）提出場所：下記 15. 本件担当部課に同じ

（３）提出方法：下記の書類を、原本には別紙４－１を、副本には別紙４－２を表紙につけ、それぞれ原本１部、副本６部を持参すること。

１	法人関係書類	① 事業経歴 ② 事業者の概要 ③ 経営方針 ④ 遠隔手話通訳サービス事業業務の実績(過去３年分)
２	提案内容	① 取組方針 （応募動機、概要、スケジュール等） ② システム、サーバーの構築体制 （仕様、具体的な利用方法、セキュリティ対策、システム障害発生時の対応等） ③ コールセンターの運営体制 （運営及びバックアップ体制、サービス提供時間、コールセンターの所在地、手話通訳士の資格の有無、配置実人員、雇用形態、研修体制等） ④　研修業務・マニュアル作成 （人員体制、研修資料・マニュアル作成等） ⑤　危機管理体制 (個人情報保護の体制、情報漏洩時の対応、苦情・事故対応、マニュアル・研修体制等） ⑥　災害発生時の体制 （コールセンターの所在地、災害発生時の運営方法等）
３	見積書	見積書（令和９年度）

①Ａ４版で上記の項目を盛り込んで、項目順に記載すること。

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提出書類は、縦型フラットファイルに左穴あけ綴じすること。なお、その背表紙及び表紙には、何も記載しないこと。

④各書類の前に白紙用紙を挟み、書類名のインデックス(上記（３）の項目番号１－①等)を貼付の上、綴じること。

⑤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。
⑥提案書類等は、返却しない。
⑦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。

10　提案書の提出者を選定するための基準
本件では提案書提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみ行う。

11　提案書の審査方法
（１）提案書を審査するにあたり、選定委員会を設置し、審査基準に基づき、評価を行う。
（２）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。
（３）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。）

12　提案書を特定するための評価基準
（１）事業趣旨を踏まえた取組方針
（２）システム整備・運用における実施体制
(仕様、マニュアル、情報セキュリティの確保、障害発生時の対応等)
（３）コールセンターの運営体制
(運営及びバックアップ体制、配置人材の経験や資格、研修体制、区との連絡体制等)
（４）災害発生時の体制
(コールセンターの所在地、災害発生時の運営方法等)
（５）本件に類似する事業の実績
（６）見積もり金額の妥当性
（７）プレゼンテーションでの説明内容の明確性、的確性

13　選定結果の通知期日及び方法
（１）選定委員会より１週間以内に、結果通知を郵送する。
（２）応募条件を満たしていないことが判明した場合、提出書類の評価は一切行わない。

14　その他
（１）本件は、令和９年度予算の配当を条件として契約する。
（２）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。
（３）契約保証金　免除
（４）契約書作成の要否　要
（５）当該業務に直接関連する他の業務の委託契約を当該業務の委託契約の相手方（受託者）との随意契約により締結する予定の有無　「無」

（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）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、当該提案書類等の内容を無償で使用できるものとする。
（８）本提案に係る一切の費用については、すべて提案者の負担とする。

15　本件担当部課

本件に関する連絡先は以下とする。

・担当　：世田谷区障害福祉部障害施策推進課 あて
　　担当　近藤・田中・市川
・住所　：〒154-8504 世田谷区世田谷４－２２－３３西棟４階４０２番窓口
・電話番号　：０３－５４３２－２３８８
・FAX 番号　：０３－５４３２－３０２１
・電子メール　：　sea02083@mb.city.setagaya.tokyo.jp