世田谷区遠隔手話通訳サービス事業業務委託に係るプロポーザル実施要領

1　事業概要

（1）件名

世田谷区遠隔手話通訳サービス事業業務委託

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）事業内容

①　遠隔手話通訳システムの構築・運用

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。

②　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。

④　マニュアル作成

システム利用に係るマニュアル等を作成し、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。

⑥　その他

本業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得たときは、この限りでない。

（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。

2　提案限度額

２，２４４，０００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内容は、遠隔手話通訳サービス及び電話代理支援サービス事業業務であることから、他自治体の遠隔手話通訳サービス、電話代理支援サービス事業委託の実績を備え、安定したシステムの構築と運用を行うことができ、意思疎通支援事業に造詣が深く、さらに世田谷区手話通訳等派遣センターが配置する世田谷区登録手話通訳者を活用したうえで業務を遂行できる事業者であることが必要である。能力・資質の優れた相手を契約相手方とするには、広く事業者を募集するプロポーザル方式が最適であるため、プロポーザル方式を採用する。

4　プロポーザルへの参加資格

遠隔手話通訳サービス及び電話代理支援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・市区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及び電話代理支援サービス事業業務委託の受託実績があること

5　説明書の交付期間、場所及び方法

（1）期間：令和８年１１月　６日（金）から
令和８年１１月２０日（金）午後３時まで

（2）場所：世田谷区世田谷４－２２－３３
世田谷区役所　西棟　４階　４０２番窓口
障害福祉部障害施策推進課

（3）方法：窓口、及びホームページにて交付

6　参加表明書の提出期限、提出先及び方法

（1）期限：令和８年１１月２０日（金）午後３時まで必着

（2）場所：５（2）と同じ

（3）部数：様式１「参加表明書」１部
４（4）、（6）を確認できる証明書、契約書の写しを添付すること。

（4）方法：郵送又は持参

（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、様式２「辞退届」を提出すること。

7　質問受付

（1）期限：令和８年１２月２日（水）正午まで

（2）方法：所定の様式に質問事項を記載の上、下記本件担当部課に記載のメールアドレスに電子メールにて送信すること。
（アドレス：sea02083@mb.city.setagaya.tokyo.jp）

（3）回答：令和８年１２月９日（水）までに、参加表明した全事業者に電子メールで回答する。

8　提案書の受領期限、提出場所及び方法

（1）期限：令和８年１２月２３日（水）午前１０時まで必着

（2）場所：下記の本件担当部課に同じ

（3）部数：原本１部、副本６部
原本には、別紙３－１を、副本には別紙３－２を表紙につけること。

（4）方法：持参または郵送

9　提案書記載内容

（1）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 事業所の概要 ③ 経営方針

		④ 遠隔手話通訳サービス及び電話代理支援サービス事業事務の実績（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	令和９年度分

（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（１）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　ヒアリングの実施について
（１） 日時：令和９年１月２７日（水）
（２） 場所：世田谷区役所内（詳細は別途通知する。）
（３）対象：提案書を提出したすべての事業所に対して実施する。

１１　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。

１２　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。）

１３　審査結果の通知日及び方法

（１）期日：令和９年１月２８日（木）発送

（２）方法：郵送による

１４　スケジュール

令和８年１１月	６日（金）	説明書配布開始、手続き開始公告
	１１月２０日（金）午後３時	説明書配布終了、参加表明書提出期限
	１１月２５日（水）	招請通知発送
	１２月　２日（水）正午	質問書提出期限
	１２月　９日（水）	質問回答期限
	１２月２３日（水）午前１０時	提案書提出期限
令和９年	１月２７日（水）	ヒアリング・選定委員会
	１月２８日（木）	最終選定結果通知
	４月　１日（木）	契約締結

１５　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　免除

（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　５（２）と同じ

（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）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。

（１０）本プロポーザルは事業者の選定のみを目的とし、提案の内容に区は拘束されないものとする。

１６　本件担当部課

〒１５４－８５０４　世田谷区世田谷四丁目２２番３３号
世田谷区　障害福祉部　障害施策推進課　事業担当
担当　近藤・田中・市川
（世田谷区役所西棟４階４０２番窓口）
電話：０３－５４３２－２３８８　ＦＡＸ：０３－５４３２－３０２１
E-mail: sea02083@mb.city.setagaya.tokyo.jp