

# 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。

令和元年11月15日

世田谷区

## 1 事業概要

### (1) 件名

世田谷区 DV 相談専用ダイヤル運営業務委託

### (2) 事業内容

相談ダイヤルの受電体制の構築

ア 電話転送システムを活用して世田谷・北沢・玉川・砧・烏山の各総合支所保健福祉センター子ども家庭支援課への転送設定を行うこと。転送先番号については区が別途指定する。

イ オペレータ通話を選択したものについては受託者において電話対応を行う体制を構築すること。

電話への対応業務

ア DVに関する相談に関する業務

(ア) DVにかかる相談に対し、関係機関や相談窓口等の情報提供を行うこと。

(イ) 情報提供に関する記録については、「受付票」を使用し、翌日(土・日曜及び祝日の場合は、次の平日)正午までに区へ FAX 等により送信すること。ただし、別途区担当課が指定した場合は、協議の上対応すること。

対応業務の記録に関する業務

対応業務について、記録・整理し、「月例報告書」を作成すること。

### (3) 履行期間

令和2年4月1日から令和5年3月31日まで

契約は年度ごとに締結することとし、前年度の履行内容が良好と認められること、および予算案が区議会で議決されることを条件とする。

## 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) 令和元年度を含む過去5カ年度の間に、自治体におけるDV被害者または障害者、高齢者、子どもを対象とした電話相談業務、虐待通報等受付業務、あるいは電話受付業務の受託の実績を有すること。

(6) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」または「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」の認証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(受電システムの構築についての確実性、応答者の配置体制や研修、DV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DV被害者支援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) 見積金額の妥当性

### 5 手続等

- (1) 担当部課  
生活文化部 人権・男女共同参画担当課
- (2) 説明書の交付期間、提出場所及び方法  
期間:令和元年11月15日(金)から令和元年11月29日(金)まで  
場所:世田谷区ホームページでの閲覧  
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) 参加表明書の受領期限、場所及び方法  
期限:令和元年11月29日(金)まで  
場所:下記の本件担当部課に同じ  
部数:所定の様式 1部  
2(4)(5)(6)を確認できる書類の写しを添付すること。  
方法:持参または郵送(当日消印有効)  
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。
- (4) 提案書の受領期限、提出場所及び方法  
期限:令和2年1月6日(月)午後5時まで必着  
場所:下記の本件担当部課に同じ  
方法:持参

### 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

〒154 - 8504 世田谷区世田谷四丁目21番27号  
世田谷区生活文化部 人権・男女共同参画担当課 担当 泉・青木  
( 世田谷区役所第1庁舎1階5番窓口 )  
電話 : 03 - 5432 - 2259  
ファクシミリ : 03 - 5432 - 3005  
E-mail : SEA02409@mb.city.setagaya.tokyo.jp