

杉並区子どもと家庭に関する総合相談窓口業務（ゆうライン） 公募型プロポーザル実施要領

1 目的

杉並区（以下、「区」という。）では、18歳までの子ども自身の悩みや、保護者からの子育てに関する悩みや困りごと等に、電話や来所で相談を受け付ける相談専用窓口「ゆうライン」事業を実施していますが、近年、電話相談件数は増加し、特に夜間の電話相談件数が増加しています。

増加している電話相談に適切に対応し、児童虐待の未然防止及び早期発見の取組を強化するとともに、効率的・効果的な相談体制を整備するため、本実施要領に基づき、電話相談窓口業務の一部について、円滑かつ適切に受託・実施することができる事業者をプロポーザル（企画提案）方式で公募し、業務の受託者候補者を選定します。

2 業務の概要

(1) 業務名

杉並区子どもと家庭に関する総合相談窓口業務（ゆうライン）

(2) 業務内容

業務内容説明書（別紙1）のとおり

(3) 履行期間

令和4年8月1日から令和5年3月31日まで

※履行評価等により業務が適切に行われていると区が判断する場合は、契約期間（1年間）を最大3回まで更新できるものとします。

(4) 事業規模（上限額）

325万円（消費税込み）

※令和5年4月からの年額は、650万円（予定）。なお、令和5年度の事業規模（概算額）は、令和5年度当初予算の成立をもって確定となります。

3 参加資格

本プロポーザルに参加できる事業者は、次に掲げる全ての条件を満たす事業者とします。

- (1) 令和4年4月1日現在、自治体における子ども自身からの相談や保護者からの子育てに関する相談、またはそれに類似する電話相談業務の業務実績が1年以上ある法人であること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しないこと。
- (3) 杉並区競争入札参加有資格者指名停止に関する要綱（平成22年3月23日杉並第65476号）に定める指名停止要件に該当していないこと。
- (4) 杉並区契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年1月17日杉並第53890号）に定める除外措置要件に該当していないこと。
- (5) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされていないこと。

- (6) 法人税、法人事業税及び地方法人特別税、消費税及び地方消費税を完納していること。
- (7) 無差別大量殺人行為を行った団体の規制に関する法律（平成 11 年法律第 147 号）第 5 条及び第 8 条に規定する処分を受けている団体又はその構成員の統制下にある団体でないこと。

4 実施手順

公募から受託者候補者の選定までの実施手順（概要）は以下のとおりです。

内 容	期 間 等
実施要領の公表	令和 4 年 4 月 1 3 日（水）
実施要領に対する 質問受付期間	令和 4 年 4 月 1 3 日（水）から 令和 4 年 4 月 2 0 日（水）午後 5 時まで ※質問及び回答は、令和 4 年 4 月 2 7 日（水）までに、区公式ホームページ上で一括して公開します。
参加申込書等提出期限	令和 4 年 4 月 1 3 日（水）から 令和 4 年 4 月 2 2 日（金）午後 5 時まで（必着） ※参加申込をせずに企画提案書を提出することはできません。
企画提案書等提出期間	令和 4 年 4 月 1 8 日（月）から 令和 4 年 5 月 1 1 日（水）午後 5 時まで（必着） ※参加申込書等を提出しても、期限までに企画提案書等の提出がない場合は辞退とみなします。
第一次審査 （書類審査）	令和 4 年 5 月下旬～6 月上旬（予定） ※第一次審査を実施し、第二次審査の対象とする参加事業者を選定します。（3 事業者程度）
第二次審査（現地視察、プレゼンテーション・ヒアリング審査）	令和 4 年 6 月上旬～中旬（予定） ※詳細は、別途通知します。
受託者候補者選定結果の通知	令和 4 年 7 月中旬（予定）までに通知します。

5 実施要領の内容に関する質問の受付及び回答

(1) 受付方法

様式 4「質問書」に質問事項を記載の上、ファクス又は電子メールにより提出してください。

(2) 受付先

「11 担当課（問い合わせ先）」に同じです。

(3) 受付期限

令和 4 年 4 月 2 0 日（水）午後 5 時まで

(4) 回答方法

質問及び回答は、令和 4 年 4 月 2 7 日（水）までに、区公式ホームページ上で一括して公開

します。

<https://www.city.suginami.tokyo.jp/nyusatsu/proposal/index.html>

6 参加申込書、企画提案書等の提出

(1) 提出書類・提出部数

別紙3「提出書類一覧」のとおりです。

(2) 提出方法

提出書類の確認を行いますので、原則として、持参してください。(事前に予約し、お越しください。)なお、郵送等の場合は、事前に連絡の上、提出書類に漏れが無いようにご注意ください。

(3) 提出先

「11 担当課 (問い合わせ先)」に同じです。

(4) 提出期限

参加申込書等提出期限：令和4年4月22日(金)午後5時 必着

企画提案書等提出期限：令和4年5月11日(水)午後5時 必着

※未着、遅延等の場合は、原因の如何を問わず、未提出として取り扱います。

7 受託者候補者の選定手順

子どもと家庭に関する総合相談窓口(ゆうライン)業務受託者候補者選定委員会(以下、「選定委員会」という。)において、企画提案書等の提出書類及び現地視察、プレゼンテーション・ヒアリングの内容を審査し、本業務に最も適していると認められる事業者を受託者候補者として選定します。

ただし、選定委員会で審査した結果、一定の点数に満たない事業者については、受託者候補者とはしないものとします。

また、区で設定する事業規模の上限額を超える提案を行った参加事業者は、審査対象等ではありません。

(1) 主な評価基準

①経営状況等に対する評価基準

評価項目	主な評価の内容
経営状況	経営状況は良好か
業務実績	子どもと家庭に関する電話相談等の業務実績はあるか

②企画提案に対する評価基準

評価項目	主な評価の内容
運営方針について	<ul style="list-style-type: none">・法人の理念は明確に示されているか・電話相談業務の理解度は十分か・電話相談を受ける際の基本姿勢は適切か・電話相談業務に関する具体的な手順は策定されているか

	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理対策は適切に行われているか
職員配置、育成、質の確保と向上について	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の配置計画は適切か ・職員の研修計画は適切か ・メンタルヘルスの取組等、職員への配慮は適切に行われているか ・組織的な取組は適切に行われているか
相談の進め方について	<ul style="list-style-type: none"> ・導入～展開段階における視点 ・対応段階における視点 ・現在の受託事業における工夫
費用対効果	<ul style="list-style-type: none"> ・コストは妥当か
現地視察及びプレゼンテーション・ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護・情報セキュリティに係る取組は適切か ・説明に説得力があるか ・質問の受け答えが的確か

(2) 審査方法

①第一次審査（書類審査）

提出された企画提案書等に対し、選定委員会で第一次審査を実施し、第一次審査通過者（第一次審査配転合計点の6割以上を取得した事業者のうち上位3者程度を想定）を選定します。

②第一次審査の結果は、令和4年6月上旬（予定）までに通知します。

③第二次審査（現地視察、企画提案についてのプレゼンテーション及びヒアリング審査）

第一次審査通過者に対し、選定委員会が第二次審査を実施し、契約を締結する受託者候補者（第一次審査及び第二次審査の審査配点において、ともに6割以上を取得した事業者のうち、最も高い点数を取得した事業者）を選定します。

※第二次審査には、法人事業責任者（準ずる方を含む）及び本事業の運營業務責任者（予定）の方の出席をお願いします。

8 参加事業者の失格

次のいずれかに該当する場合は、失格とします。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (2) 参加資格を満たさなくなった場合
- (3) 審査の公正性・公平性を害する行為があった場合

特に、応募事業者（応募予定者の関係者を含む）は、選定委員会の設置から選定の通知が来るまでの間、選定委員会委員及びこの募集に関係する区職員（以下「選定委員等」という。）に対し、金銭・物品を贈与すること、接待すること等、目的が自己を有利にする又は他者を不利にすることを目的とした接触を禁止します。接触の事実が認められた場合は、失格となります。ただし、以下のような場合は含まれません。

- ・実施要領に基づき区が実施する説明会・現地見学会等への参加

- ・実施要領に基づく区への質問及び書類の提出等
 - ・現に区と契約等を締結している委託業務及び指定管理業務等の履行に必要な行為
 - ・自らが構成員の一員となる団体（区との契約の相手方である等の利害関係がないものに限る。）と区が行う事業推進に関する意見交換会等の出席（当該団体が応募関係者である事業者等の利益のためにする行為を行う場合を除く。）
 - ・区が主催する審議会、意見交換会等への出席
- (4) 企画提案書等の提出期限が守られなかった場合
- (5) 前各号に定めるもののほか、提案に当たり著しく信義に反する行為があったと認められる場合

9 選定結果に基づく委託可能期間

本件の契約期間は、単年度契約となりますが、履行評価等により業務が適切に行われていると区が判断する場合は、契約期間（1年間）を最大3回まで更新できるものとします。

10 その他留意事項

- (1) プロポーザルの提案に係る費用は、原則として参加事業者の負担とします。
- (2) 提出書類について情報公開請求があった場合は、杉並区情報公開条例（昭和61年杉並区条例第38号）に基づき、公開することがあります。
- (3) 選定委員会で審査をした結果、一定の点数を満たす応募事業者がいなかった場合は、受託者候補者を選定しません。
- (4) 契約書は、原則として区指定の標準契約書を使用することとします。
- (5) 受託者候補者が区と契約を締結する場合、業務の全部又は主要な業務を一括して第三者に委託することを禁じます。業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ区の承諾が必要です。
- (6) 受託者候補者が失格要件に該当することが判明した場合、又は契約締結交渉が不調となった場合若しくは辞退した場合、次順位の応募事業者と契約締結交渉を行うことができます。
- (7) 提出書類は、日本語を用いるものとし、やむを得ず外国語で記載するものについてはその日本語の訳文を付記又は添付してください。また、通貨は、日本円としてください。
- (8) 提出後の企画提案書等の修正又は変更は、一切認めません。
- (9) 提出書類は、返却しません。
- (10) 選定委員会が必要と認めるときは、追加書類の提出を求める場合があります。

11 担当課（問い合わせ先）

杉並区子ども家庭部管理課事業係 吉田 仁、鈴木 小友梨

所在地：〒166-0004 杉並区阿佐谷南1-14-8（杉並子ども家庭支援センター）

電話：03-5929-1902

FAX：03-5929-1903

E-Mail : kodomokatei-s@city.suginami.lg.jp

業務内容説明書

1 業務名

杉並区子どもと家庭に関する総合相談窓口業務（ゆうライン）

2 履行場所

受託者の定める特定の場所とする。なお、本事業実施に必要な設備及び回線は、受託者が設置すること。設備については、電話相談業務の専用ブースを設置するなど、秘密保持に十分配慮した構造で、かつ電話相談員（以下「業務従事者」という。）が適切に相談業務に従事できるよう、労働条件に配慮したものとする。

3 業務内容

(1) 業務概要

杉並子ども家庭支援センター（所在地：杉並区阿佐谷南1-14-8）において実施している「ゆうライン相談」に関する次の業務を行うものとする。

なお、ゆうライン相談専用電話番号として利用している「03-5929-1901」は変更せず、3(2)実施日及び実施時間に定める時間において、受託者における切り替え設定等を行うことにより、受電可能とすること。

- (ア) 子ども自身または子どもの保護者等からの電話相談対応
- (イ) 電話相談内容記録及び報告業務
- (ウ) 緊急対応が必要な相談内容の連絡業務
- (エ) その他必要と認められる業務

(2) 実施日及び実施時間

月曜日から土曜日の午後5時から午後8時。（祝日、12月29日から翌年の1月3日までの年末年始期間を除く。）

ただし、午後8時を超えても、相談者への対応を終了することが適切でない場合には、引き続き対応を実施する。

(3) 準備業務について

令和4年8月から9月（予定）までの期間については準備期間とし、区職員から業務の引き継ぎを受けるものとする。

(4) 相談対象者

杉並区内に在住の18歳未満の子ども及びその保護者等。

ただし、相談対象者以外の場合も、他の相談窓口となる機関を誠意のある態度をもって紹介し、機械的・事務的な対応によって不信感を抱かせる対応をしないこと。

(5) 主な相談内容

- (ア) 育児やしつけなど乳幼児の子育てに関すること。
 - (イ) 不登校や学校生活など、保護者からの子どもの悩み全般に関すること。
 - (ウ) 子ども自身の家族や学校、友達の悩み等に関すること。
- ただし、上記以外の内容についても、不安や悩みの解消に努め適切に対応すること。

(6) 電話相談業務の実施

電話相談業務の実施にあたっては、特に以下の点に留意した対応をすること。

- (ア) 電話相談では、相談者からの相談を受容的な姿勢でよく聞き、相談者の不安を和らげるように努めるとともに、相談内容や相談者の心情を踏まえながら、当面可能な手立てを共に考えること。
- (イ) 相談者が匿名であっても、相談を受けること。
- (ウ) その他、定めがなくても当該業務上必要なものについては、誠意をもって行うこと。

(7) 業務内容の報告及び記録

- (ア) 受託者は、業務従事者が受けたすべての相談について、別途定める書式に記載の上、翌開庁日の午前9時までに速やかに電子メール等の方法で区に報告する。報告に当たっては、個人情報保護のための処理を行い、ファクシミリでの報告は原則不可とする。受託者における記録の保存期間は1か月とし、それ以降は破棄する。
- (イ) 上記(ア)に関わらず、自殺など命が危険な状況や犯罪に巻き込まれる可能性等があり、緊急対応が必要であると業務従事者が判断した場合、相談者の同意を得ながら、可能な範囲で名前や住所等の緊急対応に必要な情報を聞き取り、直ちに業務責任者を通じて区が指定する緊急連絡先に連絡を行うとともに、迅速に警察等関係機関にも通報すること。
- (ウ) また、緊急対応とまでは判断されなくとも、関係機関への情報提供が必要と判断される場合は、翌開庁日の午前9時までに電話で速やかに区に連絡すること。
- (エ) 受託者は、委託業務に関する事項について、区から調査・報告を求められた場合、速やかに応じることのできる体制を整えておくこと。
- (オ) 受託者は、月毎の委託業務終了後、速やかに区が指定する様式により業務の履行状況及び業務従事者ごとの出勤状況等を区に報告すること。
- (カ) 受託者は、事業実施の翌月10日までに、区が指定する様式により月例報告書（受電件数の報告等）を区に提出すること。

4 相談体制

(1) 業務責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に進めるため、受付場所の責任者（以下「業務責任者」という。）を1名以上指名し、配置すること。業務責任者は、区の指示・連絡を受け、電話相談に対する業務の指示及び指揮命令を行う任に当たる。また、業務責任者は、業務従事者に対す

る指導や緊急の対応を要する相談については支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行うこと。

(2) 業務従事者

(ア) 業務を実施するにあたり、業務従事者は次のいずれかの者とし、事前に業務責任者及び業務従事者の名簿(経歴、資格等を示す書面)を提出すること。

- ① 教員、保育士、保健師、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師のいずれかの資格を有する者
- ② 大学などで、心理学、教育学、社会学を専攻するいずれかの課程を修めた者
- ③ 子どもと子育てに関する相談援助経験がある者

なお、業務従事前、「発達障害」「LGBTQ」「自傷や自殺念慮」「精神障害やパーソナリティ障害」に関する研修を受講するなど、最低限の専門知識を習得しておくこと。

(イ) 区は、業務従事者として不適当と認めた者については、協議の上、交代させることができる。

(ウ) 業務従事者が転居や転職等のため、職を下りる場合には、原則として事前に区の承認を受け、交代者と十分に引継ぎを行い、業務に支障のないようにすること。

(エ) 受託者が変更となる場合には、事務引継ぎを行うこと。なお、これらの業務に要する費用は全て受託者の負担とする。また、これらの引継ぎ業務を実施する時期は協議の上、決定すること。

(オ) 業務従事者の研修等

- ① 受託者は、業務従事者の教育、指導、訓練等の研修を年2回以上実施し、資質向上に努めること。また、その内容を報告すること。
- ② 相談実績等から業務体制の維持のために区が特に必要と認めた場合には、受託者は、業務従事者に対し必要な臨時研修を実施すること。

5 個人情報の保護

(1) 受託者は、杉並区個人情報保護条例、杉並区情報セキュリティ基本方針等、区の規定を遵守するとともに、本業務で取り扱う情報に対して、別紙2「個人情報に係る特記仕様書」に記載する事項を遵守しなければならない。

(2) 相談記録には業務責任者及び業務従事者のみがアクセスできるよう設定を行うこと。

6 業務履行の質の確保及び履行状況等の評価

(1) 受託者は、当該業務を実施するに当たり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から、質を高める取り組みを行うよう努めなければならない。

(2) 区は、「履行評価基準」に基づき、受託者の履行状況を評価するものとする。

7 委託契約

(1) 委託料の支払い

履行確認後、受託者からの請求に基づき月毎に支払うものとする。

(2) 委託料として積算する経費

人件費、事業費（相談業務に要する経費、質の向上に資する経費等）、事務費（インターネットに係る通信費、機器リース代、消耗品購入費等）

8 その他留意事項

- (1) 受託者は、故意又は過失により、区又は第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わなければならない。
- (2) 受託者は、業務責任者及び業務従事者に対し、法律に規定された事業者としての全ての責任を負うものとする。
- (3) 受託者は、委託業務の全部または主要な業務を第三者に委託することはできない。但し、業務の一部について、区の承認を得て行う場合はこの限りではない。

9 相談件数実績

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度(※)
相談件数	1,203	1,592	1,874	1,888	1,180
うち 17 時以降	168	242	380	443	186

※令和 4 年 1 月末時点

個人情報に係る特記仕様書

1 個人情報の適切な管理

受託者は、個人情報を取り扱う業務を履行するときは、個人情報の漏えい、紛失、破壊又は改ざん等の事故防止その他の個人情報を適切に管理するため、以下の措置を講じなければならない。

- (1) 情報管理責任者の選任等、情報の管理体制を整備すること。
- (2) 情報管理台帳を作成すること。
- (3) 情報を記録した紙及び電磁的記録媒体（USBメモリ、CD、DVD等（PC等のハードディスクを含む））は、盗難対策（施錠管理）その他情報漏えい等の事件・事故を防止するためのセキュリティ対策を講じること。
- (4) 情報を記録した情報システムは、不正アクセス対策、不正プログラム対策、データ損失対策その他情報漏えい等の事件・事故を防止するセキュリティ対策を講じること。コンピュータを使用する場合には、パスワード使用等のセキュリティ対策を講じること。
- (5) 個人情報を保管している事業所から個人情報を持ち出す場合には、盗難・紛失防止に努めること。また、個人情報を持ち出す場合には、事前に甲の承認を得ること。
- (6) 従事者に対して個人情報保護に関する教育及び指導を行うこと。
- (7) 受託者は、本特記仕様の遵守状況について区が求めるときには、報告を行うこと。
- (8) 契約締結後 10 日以内に下記を定め、提出すること。
 - ① 情報管理体制表
情報管理責任者及び従事者の役職名・氏名及び情報管理体制における役割を明記すること。
 - ② 研修計画
個人情報に関する必要な研修の計画について具体的に記載すること。
- (9) 研修を実施したときは、研修実施後速やかにその旨を書面により区に届け出ること。

2 秘密の保持

受託者若しくは受託者であった者又は受託業務に従事している者若しくは従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

3 再委託の禁止

受託者は、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に文書により区の承認を受けた場合は、その一部に限り再委託をすることができる。

4 目的外の使用の禁止

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報をその目的の範囲内において使用しなければならない。

5 第三者への提供の禁止

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、区が個人情報の第三者への提供を前提として委託する業務で、本人同意がある場合、個人情報を第三者に提供することができる。

6 複写及び複製の禁止

受託者は、個人情報の複写・複製を区から委託された場合及び区から文書による複写・複製の承認があった場合を除き、個人情報の複写及び複製を行ってはならない。受託した業務のための複写・複製であっても情報管理責任者の管理の下で複写・複製しなければならない。

また、情報管理責任者は、その返還又は廃棄を確認しなければならない。

7 個人情報の返還・廃棄

受託者は、受託した業務で収集・使用した個人情報は、速やかに区に返還しなければならない。ただし、区から個人情報の廃棄の指示があった場合は、速やかに廃棄しなければならない。

8 個人情報の取扱いに関する立入調査

区は、個人情報を保護するために必要があると認めるときは、受託者が業務を行う事務所、作業所等に立入り、個人情報の管理状況等について調査することができる。この場合において、受託者が個人情報保護法に基づく規定を定めているときは、その規定を尊重し、立入調査を実施する。

9 事故発生時の報告

受託者は、受託した業務で使用している個人情報の紛失等の事故が発生した場合は、速やかに区に報告するとともに、自己の情報管理体制を活用し、最善の方策を講じなければならない。

10 法令及び杉並区の条例遵守

受託者は、杉並区個人情報保護条例を遵守するとともに、個人情報保護法等の関係法令を遵守し、個人情報を取り扱う業務を適正に履行しなければならない。

提出書類一覧

No.	提出書類（名称、内容）		提出期限	提出部数		
				正本	副本	
1	参加申込書	参加申込書（様式1）	令和4年4月22日（金） 午後5時 必着	1	1	
2	直近3期分の財務諸表	民間会社		①貸借対照表	各1	各1
				②損益計算書		
				③株主資本等変動計算書		
				④キャッシュフロー計算書		
		NPO法人等		①資金収支計算書		
				②事業活動計算書		
				③貸借対照表		
			④財産目録			
3	法人の概要等に係る書類①	事業者概要及び沿革（様式3）	※未着、遅延等の場合は、原因の如何を問わず、未提出として取り扱います。	各1	各1	
4	法人の概要等に係る書類②	法人の履歴事項全部証明書（登記簿謄本） ※発行後3箇月以内				
5	直近3年度（決算年度）の納税証明書	①法人事業税の納税証明書 （発行機関：都道府県税事務所）	各1	各1		
		②法人税の納税証明書その1 （発行機関：税務署）				
		③消費税及び地方消費税の納税証明書その1 （発行機関：税務署）				
6	企画提案書	企画提案書（別紙4参照）	令和4年5月11日（水） 午後5時 必着	各1	各8	
7	類似業務受託実績	類似業務について、国、他自治体等の官公庁及び民間企業での実績を記載すること。その際、発注者名、受託期間、受託業務内容、配置従事者数を記載すること。	※未着、遅延等の場合は、原因の如何を問わず、未提出として取り扱います。			
8	見積書	以下の見積書を作成すること。 ①令和4年8月1日から令和5年3月31日 ②令和5年4月1日から令和6年3月31日 なお、見積書の積算内訳は、「人件費」「事業費」「事務費」等、特定の項目ごとに、詳細に記載すること。				

注意事項

- ① 提出部数は、それぞれ製本（ファイル等で綴じる）し、提出してください。
- ② 副本については、添付した表紙を除き、参加者が特定できるような名称、ロゴマーク等は使用しないでください。
- ③ 提出書類は、A4縦とし、通しのページ番号を付けてください。
- ④ 見積書は任意様式とします。「子ども家庭部長」宛てに提出してください。
- ⑤ 書類提出の際は、様式2「提出書類確認表」1部を添付し、提出できない書類がある場合は、「提出欄」にその理由を記載してください。