

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」事業を実施しており、夜間及び一部土曜日の電話相談を委託により実施しています。「ゆうライン」で受ける相談内容は多様化しており、児童虐待の恐れがある相談もあります。

多様な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8年4月1日から令和9年3月31日まで

(4) 事業規模（上限額）

7,827,600円（消費税込み）

※令和8年度については、予算が確定していないため、本プロポーザルの評価における参考金額とし、契約金額として確約するものではありません。また、この参考金額は履行期間を12か月間とした場合の金額です。

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。

ア 令和7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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

オ 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。

カ 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。

- キ 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 7 年 10 月 2 日(木)
実施要領に対する 質問受付期間	令和 7 年 10 月 2 日(木)から 令和 7 年 10 月 15 日(水)午後 5 時まで ※質問及び回答は、令和 7 年 10 月 20 日(月)を目途に区 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 7 年 10 月 2 日(木)から 令和 7 年 10 月 15 日(水)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 7 年 10 月 8 日(水)から 令和 7 年 10 月 30 日(木)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 7 年 11 月上旬から下旬 ※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。（2～3 者程度）
現地視察	令和 7 年 12 月上旬から中旬（平日予定） ※時間・場所は別途連絡します。
第二次審査（現地視察の報告、プレ ゼンテーション・ヒアリング審査）	令和 7 年 12 月中旬 ※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 8 年 1 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。電子メールによる提出の場合は、件名を「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質問書【事業者名】」としてください。

(2) 受付先

「12 担当課（問い合わせ先）」に同じです。

(3) 受付期限

令和7年10月15日(水)午後5時まで

(4) 回答方法

質問及び回答は、令和7年10月20日(月)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

提出書類は、別紙4「提出書類一覧」のとおりです。

(2) 企画提案書概要版

選定後に各応募事業者の提案内容を区民等が比較できるよう、企画提案書の提出と併せて、提案内容の概要をまとめた資料の提出を求めます。

企画提案書の提出と併せて、企画提案書の概要版(PDFデータ)を電子メールで提出してください。なお、提出された全事業者の概要版は、審査プロセスの透明化を図る観点から、受託者候補者選定後、選定結果と合わせて区公式ホームページで公表します。

概要資料の書式は任意としますが、企画提案書の評価項目に当たる部分について記載することとし、以下の①～④に示す内容について、1～2枚程度にまとめることを基本とします。ただし、事業者名やノウハウの記載については任意とします。

①受託業務に対する考え方(取組姿勢)・提案内容の全体像

②企画提案書に記載する以下の項目

- ・ 2 電話相談業務の目的・役割、相談の進め方、受けるうえで大切なこと、注意すべきこと
- ・ 3 電話相談業務に関する手順
- ・ 5 職員配置計画
- ・ 9 相談の進め方

※詳細は別紙5「企画提案書の作成について」をご確認ください。

③提案によって期待される効果

④件名

電子メールの件名は「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)業務プロポーザル企画提案書概要版【事業者名】」としてください。

宛先は「12 担当課(問い合わせ先)」に同じです。

(3) 提出部数

提出書類は、正本・副本をそれぞれ製本(ファイル等で綴じる)し、提出書類一覧を先頭に綴じ、提出書類一覧の項目ごとにインデックスを付けて提出してください。また、表紙及び背表紙に、当該提出書類名(「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)プロポーザル企画提案書」等)を付し、正本・副本ともに事業者名を付してください。

応募者事業者と選定委員の利害関係を確認するため、実名で審査を行うことから、事業者名称、ロゴマーク等のマスキングは不要です。

(4) 提出方法

提出書類の確認を行って受理しますので、原則、持参としてください。(要事前予約)
なお、郵送等の場合は、提出書類に漏れがないようにご注意ください。

(5) 提出先

「12 担当課（問い合わせ先）」に同じです。

(6) 提出期限

参加申込書等提出期限：10月15日(水)午後5時 必着

企画提案書等提出期限：10月30日(木)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業務（ゆうライン）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並びに現地視察、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、審査対象等とはなりません。

(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	評価の内容
経営状況	経営状況は良好か
業務実績	・国、他自治体等での相談受託実績はあるか ・複数年にわたる受託実績があるか ・子どもと家庭に関する電話相談等の業務実績はあるか
区内事業者点	杉並区内に本店または支店・営業所を有しているか (区内に本店等を有していない場合でも評価対象であり、必須要件ではない)

②企画提案に対する評価基準

評価項目	評価の内容
運営方針について	・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で、電話相談を受ける際の基本姿勢は適切か ・電話相談業に関する具体的な手順は策定されているか ・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	・職員の配置計画は適切か ・職員の研修計画及び職員への配慮は適切か ・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	・導入～展開段階における視点 ・対応段階における視点 ・その他の視点
費用対効果	・コストは妥当か
現地視察	・個人情報保護・情報セキュリティに係る取組は適切か
プレゼンテーション及びヒアリング	・説明に説得力があるか ・質問の受け答えが的確か

③社会的責任に対する評価基準

評価項目	評価の内容
社会的責任	・区の施策や社会課題等へ適切に対応できるか (例：ISO等公的認証の取得、職員のワークライフバランス、ジェンダー平等、障害者・高齢者雇用等) ・適切な労働環境の保持、地域貢献、環境保護等の活動に積極的に取り組んでいるか

(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（第一次審査配点合計点の6割以上を取得した事業者のうち上位2～3者程度を想定）を選定します。

②第一次審査の結果は、令和7年12月上旬（予定）までに通知します。

※第一次審査通過者は、視察日程についてもあわせて通知します。

③第二次審査（現地視察の報告、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。

※視察については、事業者が現に運営している執務室等の現場を視察し、個人情報保護・情報セキュリティに係る取組を審査します。視察先は事業者と調整の上、決定します。

※プレゼンテーション・ヒアリングについては、法人事業責任者（準ずる方を含む）及び本事業の運営業務責任者（予定）の方の出席をお願いします。

(3) 受託者候補者選定結果通知

第二次審査対象事業者に令和8年1月中旬（予定）までに通知します。

なお、非選定の通知を受けた参加事業者は、非選定理由についての説明を求めることができます。

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。失格となった場合には、既に提出されている提案書等は返却しません。

ア 提出書類に虚偽の記載があった場合

イ 参加資格を満たさなくなった場合

ウ 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合

エ 応募事業者（応募予定者の関係者を含む）が、選定委員会等の設置から選定結果の通知があるまでの間、選定委員会委員及びこの募集に係る区職員に対し、当該選定に関して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した場合
なお、以下の場合などは、上記の接触には該当しません。

- ・ 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
- ・ 区が主催する審議会、意見交換会等への出席

オ 前各号に定めるもののほか、審査の公正性・公平性を害する行為や、提案に当たり著しく信義に反する行為があった場合

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4回まで更新できるものとします。

10 選定結果の公表

受託者候補者選定後、以下の項目を区公式ホームページで公表します。

【公表項目】

- ・ 件名
- ・ 選定事業者名及び所在地
- ・ 参加事業者名（応募者が二者の場合も含む。）
- ・ 選定経過
- ・ 選定理由
- ・ 選定委員の職名等及び氏名
- ・ 評価項目
- ・ 評価点
- ・ 所管課名

また、上記公表項目と併せて、会議録及び全応募事業者の企画提案書概要版を公表します。

11 その他留意事項

- （1）プロポーザルの提案に係る費用は、参加事業者の負担とします。
- （2）提出書類された企画提案書について、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。

また、応募事業者が二者の場合であっても参加事業者名を公表します。

- (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。

なお、プロポーザルの公正性、透明性の観点から、原則として、プロポーザルで競合した事業者は再委託先とすることができません。ただし、主要な業務を除く一部の業務について、その委託の範囲や内容、委託予定金額等を踏まえ、本業務への影響が少ない場合には再委託を検討することができます。
- (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ることとします。
- (7) 契約の締結に関しては、選定された受託者候補者と区が協議し、業務に係る仕様を確定させた上で契約を締結します。また、仕様書の内容は、提案された内容を基本としますが、受託者候補者と区との協議により最終的に決定します。
- (8) 受託者候補者決定後に区立会いのもと現受託事業者から業務に関する引継ぎを受けることとします。
- (9) 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。
- (10) 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。
- (11) 提出書類は、返却しません。
- (12) 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。

12 担当課（問い合わせ先）

杉並区子ども家庭部子ども家庭支援課管理係 鈴木・佐藤

所在地：〒166-0001 杉並区阿佐谷北1-4-2（杉並子ども家庭支援センター）

電話：03-5356-2602

FAX：03-5356-2603

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。

- 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

なお、ゆうライン相談専用電話番号を 3（2）実施日及び実施時間に定める時間において、受託者が切り替え設定等を行うことにより、受電可能とすること。

（2）実施日及び実施時間

月曜日から金曜日の午後 5 時から午後 8 時まで及び土曜日の午前 9 時から午後 8 時までただし、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。

なお、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）相談対象者

杉並区内に在住・在学の 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。

（4）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。

（5）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。

(6) 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及び件数について、別途定める書式(以下、「日報」という。)に記載の上、翌開庁日の午前8時20分までに速やかに電子メール等の方法で区に報告する。なお、相談件数が0件の場合も、同じ書式にて報告すること。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 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。

エ 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業務の履行状況、業務従事者ごとの出勤状況等及び月例報告書(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、現場の責任者(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。また、業務従事者に変更があった場合も同様とする。

- 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子どもと子育て家庭に関する相談援助経験がある者

なお、業務従事前、「電話相談のスキル」「支持的傾聴」「虐待・マルトリートメント」「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」「共同親権」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 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区と協議の上、決定すること。

エ 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。(様式任意)

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、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、杉並区個人情報の保護に関する条例(令和5年杉並区条例)、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) 日報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、別紙3「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。ただし、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

	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
相談件数	1, 888	1, 384	1, 230	962	1, 154
うち 17 時以降	443	238	269	120	127

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安全管理措置を講じること。
- (4) 情報を記録した情報システムには、取り扱う個人情報の質や量に応じて、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・事故を防止する安全管理措置を講じることにより、適切な安全性を確保すること。また、情報システムの脆弱性を突いた攻撃への対策を講じる、新しい手法の攻撃への対策を講じる等、安全性が継続的に確保できるような対策を行うこと。

なお、コンピュータを使用する場合には、パスワード使用等の安全管理措置を講じること。

- (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。
但し、契約期間が1か月以上の場合は同期間内に1回以上、契約期間が1年を超える場合は年1回以上、必ず報告を行うこと。
- (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 再委託の制限

- (1) 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（再委託先が受託者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。以下同じ。）も含む。以下同じ。）をすることができる。
- (2) (1) ただし書きにより受託者が、個人情報を取り扱う業務の一部を第三者に再委託する場合は、杉並区個人情報の保護に関する安全管理措置等基準（令和5年4月1日杉並第71119号）第43条第1項第1号から第5号までの規定と同様の措置を講じなければならない。

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 第三者への提供の制限

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、本人の同意がある場合又は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第27条第1項各号のいずれかに該当し、あらかじめ区の許可を得た場合に限り、個人情報を第三者に提供することができる。

6 複写及び複製の制限

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（当該個人情報を複写・複製したもの及び当該個人情報を記録した媒体を含む。以下この項において同じ。）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、区の指示する方法により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実地検査

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実地検査を実施することができる。但し、契約期間が1年を超えるものについては、契約期間内に1回以上、実地検査を行うものとする。

なお、受託者が保有個人情報の取扱いに係る業務を再委託する場合、再委託される業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容に応じて、受託者を通じて又は区自らが実地検査を実施することができる。

これらの場合において、受託者又は受託者の再委託先が法に基づく規定を定めているときは、その規定を尊重し、実地検査を実施する。

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漏えい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 関係法令の遵守

受託者は、法及び杉並区個人情報の保護に関する条例（令和5年杉並区条例第6号）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。

履 行 評 価 基 準

平成 19 年 10 月 26 日

19 杉並第 51062 号

(目的)

第 1 条 この基準は、杉並区（以下「区」という。）が委託する業務の履行状況の評価（以下「評価」という。）の実施に関し、必要な事項を定めることにより、区が実施する公共サービスの質の維持・向上を図ることを目的とする。

(評価の実施)

第 2 条 評価は、区及び区から業務を受託した事業者（以下「事業者」という。）それぞれが実施するものとする。

2 評価は、的確かつ公正に実施しなければならない。

3 区の評価者は、区の契約担当者が指定する職員とし、評価は、複数の評価者で行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、事業者に対するヒアリング、委託業務の履行場所への立入調査、アンケート調査その他利用者に対する調査又は第三者による評価を行うことができる。また、事業者の評価者は、事業者が指定する者とする。

4 委託契約期間中に評価者の変更があったときは、前任者の意見を聴き、評価を実施することができる。

5 評価は、区の契約担当者が指定した時期に実施するものとする。ただし、契約期間が複数年度にわたる場合は、契約締結日の属する年度の翌年度以降は、それぞれの年度ごとに区の契約担当者が指定した時期に実施するものとする。

6 前項の規定にかかわらず、区又は事業者が特に必要と認めた場合は、随時に評価を実施することができる。

(履行評価表)

第 3 条 履行評価表は、区が定めるものとし、評価の視点、評価項目、配点、評価の判断基準は、履行評価表に掲げるとおりとする。ただし、事業者は、履行評価表の内容に異議があるときは、区と協議することができる。

(評価結果の報告)

第 4 条 事業者は、評価を実施したときは、その評価結果を速やかに区へ報告するものとする。

2 区は、評価を実施したときは、その評価結果を速やかに事業者へ報告するものとする。

3 区又は事業者は、相手方の評価結果について、必要に応じて説明を求めることができる。

(準用)

第5条 指定管理者が行っている業務及びPFIの手法を活用して行っている業務の評価については、この基準を準用して実施するものとする。

(協議)

第6条 この基準の条項の解釈について疑義が生じた場合又はこの基準に定めのない事項については、区及び事業者協議の上定めるものとする。

附 則

この基準は、平成19年11月1日から施行する。

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7年10月15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。	1	
2	直近3期分の財務諸表	民間会社		各1	各1
		①貸借対照表			
		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	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）			
		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）			
4	法人の概要等に係る書類①	事業者概要及び沿革（様式3）			
5	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			
6	企画提案書	企画提案書（別紙5参照）	令和7年10月30日(木) 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。	各1	各8
7	企画提案書（概要版） PDFデータ	実施要領6(2)を参照し、任意の書式で作成すること。 ※審査終了後、区公式HPに掲載予定			
8	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。			
9	見積書	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 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。
- ③ 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。
- ④ 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。

企画提案書の作成について

別紙1「業務内容説明書」に記載された業務を実施することを基本として、以下の項目に内容を含めて企画提案書を作成してください。提案書の書式は自由です。

- 1 電話相談業務を行うに当たり、貴法人の理念
 - ・貴法人が子どもと家庭に関する相談について重要と考えていること、方針などを記載してください。
- 2 電話相談業務の目的・役割、相談の進め方における考え方、受けるうえで大切なこと、注意すべきこと
- 3 電話相談業務に関する手順
 - ・相談対応、区報告手順、緊急時対応手順等、既に作成されているものがあれば、可能な範囲で提出ください。
- 4 危機管理対策
 - ・子どもの命に関わる緊急対応（自傷他害・虐待等）、個人情報保護、情報セキュリティ対策
- 5 職員配置計画
 - ・業務責任者の役割、配置予定者
 - ・業務従事者の資格・資質、相談経験、人数等配置体制
- 6 職員の研修計画
 - ・相談技術向上への取組、研修、子どもと子育てに関する研修（発達、虐待としつけ、LGBT 等）計画、資格取得制度、受託準備期間中の研修計画
- 7 職員への配慮
 - ・メンタルヘルスのサポート、職員定着の取組等従事職員への配慮
- 8 組織的対応
 - ・質の向上につなげる取組、制度、自己点検
 - ・相談者からの要望・苦情への対応
- 9 相談の進め方
 - ・相談の導入段階で必要と考える対応
 - ・相談の展開段階での相談内容の確認（アセスメント、見立て）の視点
 - ・相談の対応段階で必要と考えていること
 - ・支援先、サービスにつなげる際に配慮していること
 - ・相談の終結で必要と考えていること
- 10 社会的責任
 - ・区の施策や社会課題等へ適切に対応、適切な労働環境を確保
（地域貢献、環境問題への取組、ISO等公的認証の取得、職員のワークライフバランス、ジェンダー平等、障害者・高齢者雇用等）
- 11 その他、アピールポイント