

杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務 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、令和8年11月に区立児童相談所を開設します。

児童虐待通告や児童相談に迅速かつ確に対応できるよう、通報者や相談者からの電話を24時間365日確実に受け付けることのできる体制を構築するため、夜間・休日の電話相談業務の委託を行います。

電話相談業務の実施にあたっては、実績や専門性、提案力を勘案し総合的な見地から判断して最適な事業者を選定することが適切であると考えられるため、本事業を円滑かつ適切に受託することができる事業者をプロポーザル（企画提案）方式で公募いたします。

2 業務の概要

(1) 業務名

杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務

(2) 業務内容

業務内容説明書（別紙1）のとおり

(3) 令和8年度履行期間

契約締結の翌日から令和9年3月31日まで

なお、令和8年10月1日～10月31日まで（予定）を準備期間とし、令和8年11月1日を業務開始日とします。

※契約期間については、「9 選定結果に基づく委託可能期間」ととおりです。

(4) 委託料上限額（消費税込み）※準備期間中の委託料を含む

7,029,000円

※令和9年4月からの運営費委託料上限額は、16,869,600円（予定）とします。

なお、令和9年度の予算については当初予算の成立をもって確定するため、本金額は本プロポーザルにおける評価の参考値であり、契約金額を保証するものではありません。

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8年4月1日現在、児童相談所における夜間休日帯の電話相談業務又はそれに類似する業務の実績が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。
- (8) 事業受託後に、法人の定款その他の基本約款に本事業の実施を規定できること。

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 8 年 6 月 5 日（金） |
| 実施要領に対する 質問受付期間 | 令和 8 年 6 月 5 日（金）から 令和 8 年 6 月 12 日（金）午後 5 時まで ※質問及び回答は、令和 8 年 6 月 16 日（火）12 時まで に、区公式ホームページ上に一括で公開します。 |
| 参加申込書等提出期限 | 令和 8 年 6 月 5 日（金）から 令和 8 年 6 月 18 日（木）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 8 年 6 月 5 日（金）から 令和 8 年 6 月 25 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 8 年 7 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） | 令和 8 年 7 月中旬～下旬 ※時間・場所は別途連絡します。 |
| 第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング審査） | 令和 8 年 8 月上旬（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 8 年 8 月下旬（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。

なお、件名は「杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務公募型プロポーザル質問書」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8年6月12日（金）午後5時まで

(4) 回答方法

質問及び回答は、令和8年6月16日（火）12時までに、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) 企画提案書概要版

企画提案書の提出と併せて、企画提案書の概要版（電子データ）を電子メールで提出してください。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、応募事業者全者の概要版を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、最低限以下の項目を盛り込んだ上で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

- 4 相談を受けるうえで大切なこと、注意すべきこと
- 5 電話相談業務に関する手順
- 6 危機管理体制
- 7 職員配置計画
- 11 相談の進め方

③ 件名

電子メールの件名は、「杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務公募型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。

(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、当該提出書類名（「杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務公募型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、お越してください。）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。

(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：令和8年6月18日（木）午後5時 必着

企画提案書等提出期限：令和8年6月25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

「杉並区児童相談所夜間・休日電話相談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、審査対象にはなりません。

(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 | 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 |
| 区内事業者 | ・ 杉並区内に本店または支店・営業所を有しているか |

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 | ・ 法人の理念は明確に示されているか |

| | |
|---------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの権利を踏まえた業務の考え方になっているか ・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 ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護・情報セキュリティ対策は適切か |
| プレゼンテーション・ヒアリング | <ul style="list-style-type: none"> ・業務の理解度は十分か ・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 | 主な評価の内容 |
|-------|--|
| 社会的責任 | <ul style="list-style-type: none"> ・従事者の子育て支援や従事者の人権を守るための取組、従事者が働きやすい環境を整えているか |

(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8年7月上旬（予定）までに通知します。

③第二次審査（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）及び本事業の運営業務責任者（予定）の方の出席をお願いします。

④第二次審査の結果は、令和8年8月下旬（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

参加資格の確認を受けた応募事業者が、資格確認後に、次の「ア」から「オ」までのいずれかに該当するときは失格とし、提案をすることができなくなります。その場合、既に提出されている企画提案書等は返却いたしません。

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

- (1) 本件の契約期間は、契約締結の翌日から令和9年3月31日まで(予定)になります。
- (2) 令和9年度以降の業務の委託契約は、区が実施するモニタリング（履行評価）の結果等により、前年度の業務が適切に履行されていると区が判断する場合に契約を締結します。なお、事業者が業務を継続することが適切でないと区が判断した場合、当該契約期間をもって契約を終了します。
- (3) 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2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、原則として参加事業者の負担とします。
- (2) 企画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に基づき、提出書類等を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となります。プロポーザルの公平性、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は、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、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) 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) 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。

12 担当課（問い合わせ先）

杉並区子ども家庭部児童相談所設置準備課 吉田、笹山、田口

所在地：〒166-0015 杉並区成田東 4-36-13 杉並区役所分庁舎 4 階

電話：03-5307-0355

FAX：03-3312-2105

E-Mail：jisou-jun-k@city.suginami.lg.jp