

荒川区子ども家庭総合センター電話相談業務委託 事業者募集要項

1 目的

この要領は、荒川区子ども家庭総合センター電話相談業務委託の受託者を、価格のみによらず技術力や実績等の様々な観点から選定を行う提案評価方式（以下「プロポーザル」という。）により決定するにあたり、必要な事項を定めることを目的とする。

2 事業実施の背景

荒川区では、子どもと家庭に関するあらゆる相談に迅速かつ確実に対応するため、妊娠・育児に関する相談に24時間365日電話で対応する「あらかわキッズ・ファミリーコール24事業」や、子ども家庭総合センターの閉庁時における虐待通告等への対応業務を委託する。

事業者の選定にあたっては、委託先に相応しい能力と知識を備えた事業者を選定するため、対応可能な事業者をプロポーザルにより選定するものである。

3 委託概要

(1) 件名

荒川区子ども家庭総合センター電話相談業務委託

(2) 業務内容

ア 夜間・休日における児童相談所虐待対応ダイヤル（189）からの相談・通告への対応に係る業務

イ 警察からの口頭通告対応業務

ウ 育児・健康相談、医療機関案内（あらかわキッズ・ファミリーコール24）に係る業務
詳細は別に示す仕様書に記載。

(3) 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで（長期継続契約）

(4) 参考価格（令和7年度契約金額）

14,691,600円（消費税相当額を含む）

上記価格は、本プロポーザルにおける提案の上限額を設定するものではない。

予算額は、令和7年度荒川区議会2月会議にて令和8年度予算が可決された時に成立する。

契約締結時においては、区及び契約候補者にて、予算額や現下の経済動向等を勘案のうえ、契約金額に係る協議を行うものとする。

4 プロポーザル参加資格

以下の要件を全て満たしていることを条件とする。ただし、契約締結までに以下の要件を満たさなくなった場合は、その時点で失格とする。

- (1) 過去3年以内に、子ども及び家庭に関する電話相談業務に係る受託実績を有すること。
- (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) 荒川区契約事務規則第7条の2に規定する資格審査サービスに登録されていること。
- (4) 荒川区入札等参加停止措置要綱に定める規定に基づく入札等参加停止措置及び荒川区契約における暴力団等排除措置要綱に定める規定に基づく入札参加除外措置の期間中でないこと。
- (5) 経営不振の状態（会社更生法（平成14年法律第154号）や民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により、更生又は再生手続きを行った場合等、客観的に経営不振の状態に陥っていることが明らかである状態）に陥っていないこと。
- (6) 本プロポーザルへの参加を希望する事業者の関係会社でないこと。

関係会社とは、東京電子自治体共同運営電子調達サービス「物品買入れ等競争参加資格申請の手引き」に記載のある定義による。

(7) 宗教活動や政治活動を目的とする法人でないこと。

(8) プライバシーマークの付与又はI S M Sの認証を受けていること。

5 選定スケジュール

	事 項	年 月 日
1	参加申込書受付締切	令和7年10月29日(水)
2	質問受付締切	令和7年10月29日(水)
3	質問回答期限	令和7年11月 4日(火)
4	提案書提出締切	令和7年11月13日(木)
5	1次審査(書類審査)	令和7年12月 1日(月)
6	1次審査結果通知	令和7年12月中旬
7	2次審査(プレゼンテーション審査)	令和7年12月23日(火)
8	優先交渉権者決定	令和7年12月下旬
9	最終審査結果通知	令和8年 2月下旬
10	契約締結決定	令和8年 3月上旬

6 申込方法

(1) 提出書類

本プロポーザルに参加を希望する者は、以下の書類を各1部、提出すること。

参加申込書(第1号様式)

事業者概要(第2号様式)

パンフレット等がある場合、併せて1部提出すること。

子ども及び家庭に関する電話相談業務に係る受託実績を有することを確認できる書類
(契約書の写し等)

プライバシーマーク又はI S M Sの認定証の写し

(2) 提出方法・提出先

上記書類は綴じずに、荒川区子ども家庭総合センターへ持参又は郵送にて提出すること。

(3) 提出先

荒川区子ども家庭総合センター管理係

〒116-0002 荒川区荒川一丁目50番17号

受付時間 午前9時から午後5時まで(土日祝は除く)

(4) 申込期限

令和7年10月29日(水)午後5時まで

郵送で提出する場合、上記期限までに必着とする。

郵送等の事故があっても、考慮はしないものとする。

(5) 申込の取り下げ

参加申込後に辞退する場合は、「辞退届(第3号様式)」を提出すること。

7 質問回答

本プロポーザルに関する質問及び回答は、次により行う。

(1) 受付期間

令和7年10月14日(火)から令和7年10月29日(水)午後5時まで

(2) 方法

企画提案書(第5～19号様式)の作成に関して不明な点があるときは、「質問書(第4号様式)」に記入し、電子メール(携帯電話は不可)に添付のうえ、提出すること。なお、所定の様式以外では受け付けない。件名は「電話相談業務委託プロポーザル質問(事業者名)」とすること。

(3) 受付メールアドレス

jidou@city.arakawa.lg.jp

(4) 回答

参加申込書を提出した全事業者に対し、原則として令和7年11月4日(火)午後5時までに電子メールにて回答を送付する。

(5) その他

電子メールの本文に、会社名・担当部署名、担当者名、電話番号(直通番号がない場合は内線番号を含む。)電子メールアドレスを記載すること。

電子メール送信後、電話による受信確認を行うこと。

上記期間及び方法以外による問い合わせについては、受け付けないものとする。

質問者の名称等は、公表しない。

審査に関する質問については、受け付けないものとする。

8 企画提案書等の作成・提出方法

別に示す仕様書を踏まえて次の書類を作成し、提出すること。

(1) 提出書類

以下の～の提出書類をフラットファイル(A4判縦長)に綴り、様式ごとにインデックスをつけて提出すること。

表紙(様式第5号)

企画提案書(様式第6～17号)

事業実績一覧(様式第18号)

記入した受託実績を証明する書面(契約書の写し等)を原本に添付すること。ただし、申込時に提出したものは、この限りでない。

経費見積書(様式第19号)

(2) 提出部数 提案書原本(第5～19号様式) 1部

会社名・担当者名等を記載したもの

提案書副本(第5～19号様式) 10部

事業者が特定できないよう、会社名・担当者名等を記載していないもの又はマスキング等を施したもの

(3) 提出方法・提出先

荒川区子ども家庭総合センターへ持参もしくは郵送(必着)にて提出すること。

FAX・電子メールでの受付は行わない。

(4) 提出期限

令和7年11月13日(木)午後5時まで

郵送で提出する場合、上記期限までに必着とする。

郵送等の事故があっても、考慮はしないものとする。

(5) 作成にあたっての留意点

既定の様式に記載の設問内容に沿って、必要事項及び提案事項を記載すること。

各設問について、区の仕様書で指定されている事項の他、本業務の実施にあたり効果的と考えられる提案事項も交えて記載すること。

各設問について、これまでの受託実績における取り組みや効果も交えて記載すること。

既定の様式の変更は行わないこと。(変更部分については評価の対象としない。)
用紙サイズはA4判とし、企画提案書の各様式(第6～17号様式)は2頁以内、その他様式(第18～19号様式)は1頁以内にまとめること。

9 審査の実施

(1) 審査方法

審査は、区の評価委員会において、評価委員会が別に定める評価基準に基づいて実施するものとし、企画提案書等及びプレゼンテーションの内容を審査し、総合評価を行ったうえで優先交渉権者を選定する。

(2) 結果等の通知及び公表

1次審査の結果は、審査終了後速やかに通知する。(令和7年12月中旬を予定)

また、2次審査の実施日時・会場等についても併せて通知する。

最終審査結果は、企画提案書等を提出した全参加事業者に対して、令和8年2月下旬に、書面により通知するとともに、区ホームページへの掲載により公表する。

10 契約の締結

(1) 審査の結果、最も高い評価を得た参加事業者を優先交渉権者とし、区は契約締結交渉を行う。

(2) 区と優先交渉権者との契約締結交渉が不調となった場合または「11 その他」に定める事由により優先交渉権者が失格となった場合は、次順位の事業者と契約締結交渉を行う。

11 その他

(1) 下記に該当する場合は失格とし、企画提案書にかかる評価は一切実施しない。

応募要件を満たさなくなった場合、もしくは満たしていないことが判明した場合。

本プロポーザルの公正な執行を妨げた場合。

虚偽の提案(参加申込を含む。)をした場合。

公正な価格の成立を害し、若しくは不正な利益を得るために連合した場合。

提出日・提出場所・提出方法が募集要項と合致しない場合。

(2) 提出期限後における提出書類の差し替え及び再提出は、原則として認めない。

(3) 本プロポーザルの参加に関して必要となる費用は参加者の負担とする。

(4) 提出された企画提案書等は、電子媒体を含め返却は行わない。

(5) 企画提案書等の著作権は、各参加事業者に帰属する。

(6) 提出された企画提案書等に関する書類は公表しない。ただし、法律、政令又は条例等に基づき区が開示義務を負う場合においてはこの限りではない。

(7) 本業務の履行を第三者に委託することは認めない。ただし、業務の性質上やむを得ず再委託する必要がある場合は、あらかじめ区に協議するものとし、区の承諾を得られたときはこの限りでない。

12 問い合わせ・書類等提出先

荒川区子ども家庭総合センター管理係 担当：海老原、高田

〒116-0002 荒川区荒川一丁目50番17号

(電話) 03-3802-3765

(FAX) 03-3802-3787

(メールアドレス) jidou@city.arakawa.lg.jp