

杉並区外出支援相談センター運営業務
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、高齢や障害により公共交通機関を使っ
ての外出が困難な方の日常生活や社会参加を支えるために、平成19年度から
自動車を使った移動サービスに関する情報を一元管理し、提供してきました。

平成27年度からは、外出全般に係る支援や生活支援につなぐ相談機能等
の機能を盛り込む「外出支援相談センター」として民間事業者に委託して運
営してきました。

当該業務の期間が終了となるため、移動サービスに関する業務の実施と外
出全般に関する適切な支援の実施及び関係機関との連携の方策を積極的に提
案できる事業者を公募型プロポーザル方式により選定します。

2 業務の概要

(1) 業務名

杉並区外出支援相談センター運営業務

(2) 業務内容

別紙1 業務内容説明書のとおり

(3) 履行期間

平成30年4月1日から平成33年3月31日まで（長期継続契約）

(4) 事業規模（年額、概算額）

10,200千円（消費税及び地方消費税を含む）

3 参加資格

- (1) 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。
- (2) 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2
3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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 法人の場合は、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、個人の場合は所得税、消費税及び地方消費税を完納している
こと。

- (6) 区内に事務所を有し、現に移動支援に関わる公共・公益的な事業活動又は類似する業務を引き続き2年以上営業していること。
- (7) 外出支援相談センターを設置する事務所等、事務スペースを確保できること。

4 実施手順

公募から受託者候補者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	平成29年11月14日（火）から
企画提案書等提出期間	平成29年11月14日（火）から 12月4日（月）17時まで（必着）
第一次審査 （書類審査）	平成29年12月中旬 ※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） ※審査結果は、平成29年12月18日（月）までに通知します。（予定）
第二次審査 （プレゼンテーション・ヒアリング審査）	平成29年12月25日（月）（予定） ※必要により実地調査を実施します。
受託者候補者選定結果の通知	受託者候補者選定の結果は、平成30年1月上旬までに通知します。（予定）

※第1次審査以降の日程は、応募状況等に応じて変更となる場合があります。

5 実施要領の内容についての質問の受付及び回答

(1) 受付方法

別紙2 質問書に質問内容を記載の上、FAX又はE-mailにより提出してください。

(2) 受付先

「10 担当課」に同じ。

(3) 受付期限

平成29年11月20日（月）17時まで

(4) 回答方法

質問に対する回答は、平成29年11月27日（月）に杉並区公式ホームページ上で公開します。

(<http://www.city.suginami.tokyo.jp/nyusatsu/proposal/index.html>)

6 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

提出書類は、別紙3「企画提案書」及び別紙4「提出書類一覧」のとおりです。

(2) 提出部数

ア 提出書類は、正本1部と副本5部をそれぞれ製本（A4、縦型、左綴じ）し、提出してください。

イ 副本については、添付した表紙を除き、参加事業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) 提出方法

持参又は郵送（書留郵便に限る。）により提出してください。

※郵送の場合は、表面に「杉並区外出支援相談センター運営業務応募書類 在中」と朱書きしてください。

(4) 提出先

「10 担当課」に同じ。

(5) 提出期限

平成29年12月4日（月）17時 必着

※持参、郵送を問いませんが、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

杉並区外出支援相談センター運営業務に係る受託者候補者選定委員会（以下「委員会」という。）において、企画提案書等の提出された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選定します。

ただし、委員会で審査をした結果、一定の点数に満たない参加事業者については、契約の相手方の候補者とはしないものとします。

(1) 評価基準

評価項目	評価の視点
提案内容の妥当性	杉並区の移動サービスの状況、外出困難者の状況を理解しているか。
	外出困難者の日常生活の支援や社会参加の促進が期待できる内容であるか。
	開所日時の提案内容及び時間外・休日の対応が適切か。
	相談者の状況を丁寧に聞き取り、相談者が必要とする情報を迅速かつ的確に助言できているか。

	協力事業者の確保の方法や関連団体（ケア24等）との連携ができるか。
	外出困難な方が外出を楽しむための企画について ・ 具体性、計画性はあるか。・ 効果は見込まれるか。 ・ 独創性はあるか。
	外出支援の担い手の育成は計画的、具体的か。
	情報収集・管理、広報活動について ・ 収集した情報を適切に活用・管理できているか。 ・ 情報提供のための冊子等に工夫はあるか。 ・ ホームページを活用して情報が広く周知できる状態になっているか。
団体の業務 実施体制 遂行能力	業務量に応じた人員配置体制となっているか。
	職員の質を高めるための研修内容・回数となっているか。
	個人情報適切に管理されているか。
	苦情を受けた時の体制と、その処理方法が適切か。
	事業実施などに対し賠償能力があるか。
	類似業務（移送サービス等）の実績があるか。
	法人としての財務状況は適切か。（公認会計士による財務帳票の確認あり。）
プレゼンテーション・ヒアリング	説明に説得力があり、明確でわかりやすいか。質問に的確に回答しているか。
総合評価	業務を行う適正性、遂行する能力があるか等、事業計画書やヒアリングから総合評価する。

(2) 審査方法

ア 第一次審査（書類審査）

提出された企画提案書等に対し、委員会が書類審査により第一次審査を実施し、第一次審査通過者を選定します（2～3者程度）。

イ 第一次審査の結果は、12月18日（月）までに通知します。

ウ 第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング審査）

第一次審査通過者に対し、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を選定します。

(3) 受託者候補者選定結果通知

平成30年1月上旬までに通知します。

※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。

- (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) 審査の透明性・公平性を害する行為があった場合
- (4) 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合
- (5) 前各号に定めるもののほか、提案にあたり著しく信義に反する行為があった場合

9 その他留意事項

- (1) 本件に参加する費用は、全て参加事業者の負担とします。
- (2) 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、通貨は日本円とします。
- (3) 書類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。
- (4) 提出された書類については返却しません。
- (5) 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、提出書類等を公開することがあります。
- (6) 契約金額は予算の範囲内とします。
- (7) 本件は、平成30年度当初予算が区議会にて成立した場合に契約締結します。
- (8) 契約の締結にあつては、区指定の標準契約書を使用します。

10 担当課（問い合わせ先）

杉並区保健福祉部管理課保健福祉支援担当

所在地：杉並区阿佐谷南1-15-1（杉並区役所西棟10階窓口）

電話：03-3312-2111 内線3085

FAX：03-5307-0774

E-mail：hoken-kanri@city.suginami.lg.jp

杉並区外出支援相談センター運營業務内容説明書

- 1 件 名 杉並区外出支援相談センター運營業務
- 2 委託期間 平成30年4月1日から平成33年3月31日まで
- 3 開所日時 ・月曜日から土曜日までの内の5日間
・午前8時30分から午後6時30分までの内の8時間以上
- 4 目 的
高齢や障害により外出に不便を感じる方の日常生活や社会参加を支えるために外出全般に関する相談や、他のサービスにつなぐ機能を備えた「杉並区外出支援相談センター」（以下、「センター」という）を運営する。
- 5 業務内容
 - (1) 外出支援相談窓口
 - ①相談は、電話またはFAXでの対応を基本に行うが、必要に応じて面談等を行う。
 - ②相談内容の個別性を考慮して、必要で最適と思われる外出関連情報を提供する。
 - ③相談内容により必要な場合は、区の関連施策の所管課及び民間も含む他の機関への案内を行う。
 - ④個別相談の結果、情報提供に加え、速やかな移動サービスの利用希望があった場合には、相談者に代わって、対応可能な協力事業者を探し相談者に取次ぐ。
 - 【個別相談の対応】

相談者(利用者、支援事業者など)から外出困難な状況(身体的状況、利用希望者を取巻く家庭環境、外出時の障害など)を丁寧に聴き取る。この内容を基に、相談者が必要とする情報提供(移動サービスや外出支援サービス内容紹介、関連施策や相談窓口案内など)を行うとともに、その他外出に関するアドバイスを行う。
 - 【取次サービスの実施(移動サービス事業者の予約)】

取次に対応できる協力事業者の情報を分類・整理するなど、スムーズな取次業務が行えるよう情報の管理を行う。

センターと移動サービスの取次を行う事業者は個人情報保護に関する覚書を締結する。
 - 【センター業務に対する苦情・要望の対応】

センターが行っている業務内容について、利用者から苦情・要望が寄せられた場合は、その内容について、問題解決に努める。
 - 【協力事業者に対する苦情・要望の調整】

情報提供や取次を行った内容について、利用者から協力事業者に対する苦情・要望が寄せられた場合は、関係する協力事業者にその内容を伝えるとともに、問題解決に向けた取組について確認する。

- (2) 外出支援に関する情報収集と提供、供給量の調査に関すること
 - ① 地域での外出支援に係る社会資源の情報収集を行う。
 - ② 収集した情報を整理し適切に管理する。
 - ③ 収集・整理した外出情報を提供するため、わかりやすい冊子を作成し配布する。
 - ④ 外出支援が必要な区民を対象とした供給量の実態調査を行う。
- (3) 外出支援を提供する事業者・団体等、外出支援に係る関係者とのネットワークづくりに関すること
 - ① 外出支援に係る事業者を開拓し、紹介協力に係る事務を行う。
 - ② 地域包括支援センター、障害者地域相談支援センター等との連携を図る。
 - ③ 外出支援サービスの質の向上を目的として、関係事業者連絡会を開催する。
- (4) 外出困難者への外出経験等に係る企画の実施に関すること
高齢や障害により外出が困難な方の外出機会を増やすため、外出困難者及び家族支援者を対象とした福祉車両展示、福祉車両・車いす体験等の企画を実施する。
- (5) 外出困難者を支える人材育成に関すること
 - ① 介護支援専門員（ケアマネジャー・ガイドヘルパー等）、利用者、家族等支援者を対象にした外出支援講習会を開催する。
 - ② センター職員を対象とした研修及び事例検討会を開催する。
- (6) 広報活動に関すること
 - ① リーフレット、機関紙等、外出に関する情報紙を発行・配布する。
 - ② センターホームページの作成、定期更新作業を実施する。

6 実施体制

(1) 職員体制

職員体制については、相談に対応し得る体制を確保するとともにセンター運営に係る業務の円滑な遂行のために必要な体制を確保すること。

(2) 業務管理責任者

- ① センター業務運営の責任者（以下「センター長」という。）を置くこと。
- ② センター長は社会福祉活動や移動サービスについて豊富な知識と経験を有する者であること。
- ③ センター長が不在の場合は、あらかじめ職務代理者を指名すること。

7 事業報告

- (1) 月間事業報告（相談件数、事業内容等）を翌月10日までに提出すること。
- (2) 年間事業計画書を作成し区へ提出すること。
- (3) 年間事業報告書は、当該年度終了後速やかに区へ提出すること。
- (4) 協力事業者の事故については速やかに区へ報告すること。

8 支払方法

委託料は、毎月事業報告を受けて、履行確認後に受託事業者からの請求に基づき支払うこととする。

9 個人情報の取り扱いについて

受託者は、本業務を行うにあたり、区から個人情報の提供を受けない。また、本業務を行うにあたり知り得た個人情報の取扱いは、別紙6「個人情報に係る特記仕様書」に基づき、適正な取扱いを行うものとする。

10 履行評価

- (1) 受託事業者は、当該業務を実施するにあたり、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に努めなければならない。
- (2) 区は、別紙7「履行評価基準」に基づき、受託事業者の履行状況を評価するものとする。

11 留意事項

(1) 著作権の帰属

本契約に係る成果物（各種マニュアル・帳票類やデータ媒体記録内容等）の著作権その他の権利は、原則として区に帰属するものとする。

(2) 委託期間終了に伴う引継ぎ

受託事業者は運營業務の履行期間が終了する時、または委託が取り消された時には、次の受託事業者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。

(3) 杉並区が取組んでいる顧客志向に基づく「五つ星の区役所づくり」の趣旨を理解し、本委託業務の履行にあたっては、利用者のサービス向上に努めるものとする。

(4) 損害賠償責任

事業者は、業務の執行にあたり故意又は過失により区又は第三者に損害を与えたときはその損害を賠償しなければならない。

12 その他

(1) この要領に記載されている業務に対応できない部分がある場合は、提案の際にその旨を明記すると共に代替案を提案すること。

(2) この要領に定めのない事項について、疑義が生じた場合には、区と協議し決定する。

(3) 区負担額の増額となるものは認めないので、企画提案の際にあらかじめ経費項目を設定しておくこと。

(4) 委託内容はこの業務説明書に示した業務に、事業者からの提案内容を加味して、区と協議の上委託契約仕様書に明記するものとする。

質 問 書

平成 年 月 日

杉並区保健福祉部長 宛

所在地 _____
 名 称 _____
 代表者名 _____
 担当者名 _____
 所属・役職 _____
 電話番号 _____
 FAX 番号 _____
 E-mail _____

杉並区外出支援相談センター運営業務に係るプロポーザルについて、以下のとおり質問します。

質問項目	質問内容

※ 質問書は、平成29年11月20日(月)17時までに、FAX又はE-mailのいずれかで提出してください。

事務局：杉並区保健福祉部管理課保健福祉支援担当
 (杉並区役所西棟10階)
 所在地：杉並区阿佐谷南1-15-1
 電話：03-3312-2111 内線3085
 FAX：03-5307-0774
 E-mail：hoken-kanri@city.suginami.lg.jp

企 画 提 案 書

平成 年 月 日

杉並区保健福祉部長 宛

杉並区が平成29年11月14日に公募を開始した、杉並区外出支援相談センター運営業務に係るプロポーザルに参加しますので、企画提案書及び下記添付書類を提出します。

なお、受託者候補者に選定された場合は、当該業務に係る契約の締結に向けて、信義に従って誠実に事業内容の詳細の協議を行うことを誓約します。

所 在 地

名 称

代表者名

印

記

1 本件業務の担当者及び連絡先

担当者氏名

所属・役職

電話番号

FAX 番号

E-mail

2 添付書類及び提出部数

別紙4「提出書類一覧」のとおり

提出書類一覧

正本 1部 副本 5部 提出

No.	提出書類（例示）	提出 チェック欄	区確認欄
1	法人の登記簿謄本		
2	定款の写し		
3	役員名簿		
4	法人の概要		
5	財務諸表等		
	事業報告書(直近2年分)		
	活動計算書・収支計算書(直近2年分)		
	貸借対照表・損益計算書・株主資本等変動 計算書・キャッシュ・フロー計算書(直近2年分)		
	財産目録(直近のもの)		
	事業計画書(平成29年度)		
	予算書(平成29年度)		
	納税証明書(3か月以内に発行のもの) ・法人の場合は法人税、個人の場合は所得税 納税証明書その1(直近2年分) ・消費税及び地方消費税 納税証明書その1(直近2年分) ・法人事業税及び地方法人特別税		
6	賠償責任保険証書の写し		
7	自治体等の業務受託実績一覧		
8	事業実施提案書(別紙5参照)		
9	見積書(積算内訳書含む)		

注意事項

- ① 提出部数は、正本1部と副本5部をそれぞれ製本(A4、縦型、左綴じ)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、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。「保健福祉部長」宛てに提出してください。
- ⑤ 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。

事業実施提案書

事業実施提案書の様式は自由ですが、下記項目について必ずご記入ください。

1 外出困難者支援を実施するにあたり、杉並区の特徴を踏まえた現状と課題、その解決案を記入してください。

2 開所日時及び時間外・休日の対応について

(1) 開所日時（※月曜日から土曜日までの内の5日間・午前8時30分から午後6時30分までの内の8時間以上となるよう記入して下さい。）

① 開所する曜日を記入してください。

（例：月・火・木・金・土）

② 開所する時間を記入してください。

（例：午前9時～午後5時）

(2) 時間外・休日に相談者からのメール等による問い合わせがあった場合の対応について記入してください。

3 事業企画内容について記入してください。

- (1) 相談受付について、相談者の外出困難な状況をどのように把握しますか、また、情報提供や助言をどのように行いますか。

- (2) 協力事業者をどのように確保しますか。また、関連団体（ケア24等）とどのように連携しますか。

- (3) 外出困難な方が外出を楽しむための企画を実施していただきますが、事業についての考えや取組について記入してください。

- (4) 外出支援の担い手の育成方法や具体的な内容について記入してください。

- (5) 収集した情報の活用・管理方法はどのように行いますか、また、情報提供のための冊子のイメージや、ホームページからどのような情報を発信するのか記入してください。

4 業務の実施体制について

(1) 事業を実施する体制として、責任者やその他職員の人員配置体制とその業務内容について記入してください。

(2) 職員の質を高めるために、どのような取組や研修を行いますか。

(3) 個人情報保護（収集・管理・廃棄）についてどのような取組を行っていますか。

(4) 利用者からの苦情についてどのように対応するか記入してください。

(5) 事故が起こった時の対応方法と賠償責任について具体的に記入してください。

個人情報に係る特記仕様書

個人情報に係る業務を受託した事業者（以下「受託者」という。）は、その業務を行うにあたり、別に区の指示ある場合を除き、次の事項を遵守しなければならない。

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、パソコン、電磁的記録（FD、CD、MD等）は施錠できるキャビネット等に保管すること。
- ④ 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。
- ⑥ 従事者に対して個人情報保護に関する研修及び指導を行うこと。

情報管理責任者の選任等の情報の管理体制、研修計画を定め、契約締結後10日以内に情報管理責任者の役職名・氏名等の情報の管理体制、研修計画を区に届け出ること。また、研修を実施したときは、研修実施後速やかにその旨を区に届け出ること。

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。

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。

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