

大阪市休日夜間障がい者・高齢者虐待ホットライン事業
業務委託募集要項（公募型プロポーザル）

令和6年11月

大阪市福祉局生活福祉部地域福祉課

大阪市休日夜間障がい者・高齢者虐待ホットライン事業
業務委託募集要項（公募型プロポーザル）

1 案件名称

大阪市休日夜間障がい者・高齢者虐待ホットライン事業業務委託（長期継続）

2 業務内容に関する事項

(1) 事業目的と概要

「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」及び「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づき、休日・夜間帯における障がい者及び高齢者の虐待に関する通報・相談等に対応し、また、要援護障がい者・高齢者緊急一時保護事業の休日・夜間帯の連絡窓口として警察からの相談等に対応することを目的とする。

今般、その目的を達成するため、受注者のもつ相談事業に関するノウハウや、権利擁護に関する幅広い知識と経験、専門性を活用するため、民間事業者から広く企画提案を募集する。

(2) 業務内容

ア 休日・夜間帯における障がい者・高齢者の虐待通報受付及び要援護障がい者・高齢者緊急一時保護事業に関する関係機関との連絡調整とその記録

イ 報告書の提出

※「関係機関」とは、主に、大阪市福祉局及び各区保健福祉センター等の本市機関、警察署、緊急一時保護施設等を指す。

※ 参考：相談件数実績（休日夜間福祉電話相談事業における虐待・一時保護相談）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
虐待通報	31件	22件	28件
虐待一時保護連絡	116件	156件	81件
身元不明認知症高齢者連絡	42件	94件	77件
計	189件	272件	186件

※ 参考：相談件数実績（大阪市休日夜間障がい者・高齢者虐待ホットライン事業）

	令和6年度 (7月末時点)
虐待通報	23件
虐待一時保護連絡	19件
身元不明認知症高齢者連絡	10件
要保護障がい者一時保護	0件
虐待以外	83件
計	135件

(3) 事業規模（契約予定上限額）※3年総額

契約予定上限額を21,463,200円（消費税含む）とする。

(4) 契約期間

令和7年4月1日～令和10年3月31日（3年間）

(5) 履行場所

本業務の履行場所は、大阪市と受注者が協議の上、大阪市が指定する場所とする。

ただし、本業務を履行するにあたり、本市から受託者の指定する電話に電話転送することも可能であり、その場合、受注者は、次の要件を満たす事務所を受注者の負担により設置しなければならない（同要件を満たす施設を既に保有している場合、それを活用することを妨げない）。また、本業務の実施場所について、発注者の事前視察等の確認を受けなければならない。

- ・事務所については、委託業務が円滑に履行できる場所に設置すること。なお、業務要員の不測の事態の発生、市民対応におけるクレームトラブル発生、情報漏洩等緊急事態発生時に責任をもった対応が出来るよう、大阪市役所から速やかに到着できる範囲に事務所を置くなど、緊急時の体制を整えること。
- ・事務所は、本業務が円滑に履行できる設備を有すること。また、本業務に使用する個人情報等の管理に万全を期するため、事務所に機械警備等のセキュリティ対策を講ずること。
- ・本業務に使用するデータ等の紛失・汚損等の事故が生じないよう、適正に管理を行える環境を整えること。

(6) 費用分担等

受注者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、市は、契約金額以外の費用を負担しない。

受注者として決定された事業者は、事業開始までに令和6年度の委託事業者と十分調整のうえ事業の引き継ぎを受けること。なお、引き継ぎにかかる経費については受注者の負担とする。

(7) 開設時間

ア 休日：土曜日、日曜日、祝日、年末年始の午前9時から午後5時まで

イ 夜間：午後5時から翌午前9時まで

※ この要項において、祝日とは国民の祝日に関する法律（昭和23年7月20日法律第178号）に規定する国民の祝日をいい、年末年始とは12月29日から1月3日の間とする。

※ 休日を除く午前9時から午前12時の間は、福祉局生活福祉部地域福祉課への引き継ぎ等を行う体制を確保すること

(8) 業務の詳細

ア 休日・夜間帯における障がい者・高齢者の虐待通報受付及び要援護障がい者・高齢者緊急一時保護事業に関する関係機関との連絡調整とその記録

- ・障がい者及び高齢者の虐待通報への対応

休日・夜間帯における、本人、家族、地域住民、関係機関・団体、医療機関等から、障がい者及び高齢者の虐待通報を電話等で受け付ける。その際、被虐待者の状況等を聞き取り、別に定める「休日夜間障がい者・高齢者虐待通報受付票」にその内容を記録し、翌開庁日の午前9時から12時の間に、発注者に連絡し、速やかに引き継ぎを行うこと。

- ・「要援護障がい者・高齢者緊急一時保護事業」に関する関係機関との連絡調整

障がい者・高齢者虐待、要保護障がい者、身元不明認知症高齢者に関して、警察署から保護依頼の連絡を受けた場合、「要援護障がい者・高齢者緊急一時保護事業」に基づき、要件に該当するかどうか確認した上で、緊急一時保護施設へ受入依頼を行い、依頼結果を警察に連絡すること。また、翌開庁日の午前9時から12時の間に、速やかに発注者へ報告すること。

イ 報告書の提出

- ・毎月の事業実績を、本市が指定する方法及び項目により報告すること。
- ・各年度終了後は、事業実績報告書を作成のうえ提出すること。
- ・報告に係る様式等についての詳細は、別途発注者と協議を行い、内容を決定すること。

※本業務以外の問い合わせ等については原則対応しないが、上記ア・イ以外に対応した（相談があった）場合は、福祉局生活福祉部地域福祉課へ内容を報告すること。

(9) 従事者に関する事項

ア 業務の円滑な運営を確保するため、相談業務の従事者は、①社会福祉士、介護支援専門員、介護福祉士、精神保健福祉士、養護教諭、保健師、正看護師、社会福祉主事任用資格のいずれかの資格を有し、かつ2年以上の社会福祉に関する相談援助業務の経験を有する者、②医療、福祉関係施設における相談援助業務に3年以上従事した経験を有する者のいずれかとする。

イ 相談業務の開設時間においては、常時2回線以上の電話対応が可能な体制を確保すること。

ウ 本市及び関係機関との連絡調整の責任者として、従事者の中から1名を報告すること。なお、責任者については次の条件を満たすこと。

- ・電話相談業務の管理者経験期間が2年以上ある者。
- ・業務内容について精通しており、発注者との調整窓口として本契約に関するすべての対応を行うことができ、かつ、オペレーター等に対する労働安全衛生法その他の関係法令の定めに従い、指揮命令権を持ち、労務管理が行えるもの。

※契約締結後、業務体制表を提出すること。様式は自由とするが、氏名、保有資格、電話相談業務の経験期間を記入すること。

(10) 設備・機器等に関する事項

ア システム条件

- ・大規模災害等が発生しても、データ保全等の対策を講じていること。
- ・本業務で利用する端末機にはウイルス対策ソフトを準備すること。また、ウイルス対策ソフトのバージョンやウイルス定義ファイルを最新の状態に保つこと。

イ 電話回線等

- ・事業の実施にあたっては本市指定の電話番号を使用すること。
- ・電話回線については本市が2回線を用意する。
- ・電話機については受注者が準備すること（次の機能を有すること）。

(ア) 通話中の電話を保留できる。

(イ) 保留中は保留音又は保留アナウンスを流すことができる。

(ウ) 通話中の電話を内線電話で転送できる。

(エ) 着信があった外線番号を表示できる。

(オ) 通話内容を録音することができる。

- ・相談対応時間以外は本市が指定する内容の音声ガイダンスを流すこと。

ウ ファックス機器

- ・送受信ができるファックス機器を1台設置し、聴覚障がい者からの相談に対応するとともに、関係機関との連絡用とすること。

エ 相談記録の管理

次の項目をすべて満たすこと。また、本市が求めた際に、CSV形式などでの提出が可能な状態としておくこと。

- ・相談記録の情報を一元的に登録、管理できること。
- ・相談記録の情報を容易に検索、分類できること。
- ・次の項目を記録し、継続的な相談に対応できるようにすること。
 - 受付年月日、時刻
 - 相談種別
 - 対応者
 - 通報者の氏名、住所、電話番号
 - 通報内容
 - 虐待者の氏名、住所、電話番号
 - 本人（被虐待者）の氏名、生年月日、住所、電話番号
 - 対応経過記録

3 契約に関する事項

(1) 契約の方法

大阪市契約規則の規定に基づき、委託契約を締結する。契約内容は企画提案の内容を基本とするが、本市の他の事業との連携等のため、協議のうえ修正・変更を求める場合がある。

なお、契約の締結に際し、万一、応募書類の記載内容に虚偽の内容があった場合は、契約締結をしないことがあるほか、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置を講じることがある。また、本市が被った損害について、賠償請求を行うことがある。

(2) 委託料の支払い

各年度の上半期・下半期の事業完了後、本市の検査を経て、受注者の請求に基づき支払う。ただし、委託料の支払いが事前に必要であると大阪市が認める場合は、4半期ごとに前払いをすることができる。

(3) 契約書案

別紙参照

(4) 契約保証金

本契約の締結にあたっては、大阪市契約規則第37条の規定に基づき、契約保証金を納付しなければならない。ただし、大阪市契約規則第37条第1項第1号又は第3号に該当するときは、契約保証金を免除する。

(5) 再委託について

ア 業務委託契約書第16条第1項における「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。

- ・委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
- ・本仕様書「3 業務内容」に定める業務のすべて

イ 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。

ウ 受注者は、第1項及び第2項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。

エ 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の3分の1以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。

オ 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第12条第3項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第16条第2項及び第16条の2第2項規定する書面に併せて発注者に提出しなければならない。

(6) その他

契約締結後、当該契約の履行期間中に受注者が大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けたときは、契約の解除を行う。

4 応募資格、必要な資格・許認可等

- (1) 次に掲げる条件のア～エのすべて、もしくはア及びウ～オのすべてに該当すること。
- ア 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ものであること
 - イ 令和4・5・6年度本市入札参加有資格者名簿に登録されていること
 - ウ 参加申請時において、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置を受けていないこと
 - エ 大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けていないこと
 - オ 参加申請時において1年以上営業を行っており、かつ、法人税、消費税及び地方消費税、市町村民税及び固定資産税を滞納していないこと（本市入札参加有資格者名簿に登録されていない場合）

5 スケジュール

- ・ 公募開始 令和6年11月13日
- ・ 事業説明会【任意】 令和6年11月22日
- ・ 参加申請関係書類の提出期限 令和6年12月13日（郵送：12月11日消印有効）

・ 参加資格決定通知	令和6年12月18日
・ 質問受付締切	令和6年12月20日
・ 質問に対する回答	令和6年12月25日
・ 企画提案書の提出期限	令和7年1月15日（郵送：1月10日消印有効）
・ プレゼンテーション【必須】	令和7年1月29日
・ 選定結果通知	令和7年2月7日
・ 契約締結・事業開始	令和7年4月1日
・ 事業完了	令和10年3月31日

6 応募手続き等に関する事項

(1) 事業説明会

ア 開催日時

令和6年11月22日（金）午後2時から

イ 開催場所

大阪市役所内会議室（予定）

ウ 参加申込

事業説明会参加申込書（様式6）を作成・添付し、令和6年11月20日（水）午後5時までに担当宛にEメールにより申し込むこと。なお、当該説明会は任意参加であるため、公募への参加申請に関して必ず参加を求めるものではない。

(2) 公募への参加申請手続き及び参加資格決定通知

ア 提出書類

（3）参加申請書類一覧のとおり

イ 提出部数

1部

ウ 提出方法及び受付期間

申請書の提出にあたっては、必ず事前に電話連絡のうえ担当まで持参又は郵送すること。なお、それぞれの受付期間は次のとおりとする。

持参の場合は、説明会終了後から、令和6年12月13日（金）午後5時までの土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する祝日を除く、毎日午前9時30分から午後5時まで（ただし、午後0時15分から午後1時までを除く）とする。

郵送の場合は、説明会終了後から、令和6年12月11日（水）までの消印を有効とする。

エ 参加資格決定通知

令和6年12月18日（水）に郵送により通知する。

(3) 参加申請書類一覧

ア 事業受託申請書（様式1）

イ 事業受託申請に係る誓約書（様式2）

ウ 法人等の概要（様式3-1）

エ 令和4年度及び令和5年度法人等実績調書（様式3-2）

オ 個人情報の保護及び人権尊重に関する取組状況（様式3-3）

カ 法人等役員名簿（様式3-4）

キ 定款又は寄付行為、規約その他これに類する書類（任意様式）

ク 法人の登記簿謄本又は登記事項証明書（申請日から3か月以内に発行されたもの）

- ケ 最近2事業年度の実績（貸借対照表、損益計算書等の財務諸表及び事業報告書）
- コ 使用印鑑届（様式3-5）
- サ 印鑑証明書
- シ 法人税、消費税及び地方消費税、市町村民税及び固定資産税を滞納していないことを証明する書類（納税証明書等）
- ス 参加資格決定通知用封筒一式（角型2号封筒に決定通知の送付先を明記し、簡易書留郵便相当分の切手（490円）を貼付したもの）1通
- ※ シについては、4（1）オに該当する場合のみ

（4）質問の受付

- ア 受付期間
説明会終了後から、令和6年12月20日（金）午後3時まで
- イ 提出書類
事業に関する質問票（様式7）に記載し、担当宛にEメールにて送信すること。
- ウ 回答
参加者全者に対して、令和6年12月25日（水）にEメールにより回答する。

（5）企画提案書の提出

- ア 提出書類
（6）企画提案書類一覧のとおり
- イ 提出部数
正本1部、副本8部（副本は複写可）の合計9部を提出すること。
- ウ 提出方法及び受付期間
企画提案書の提出にあたっては、必ず事前に電話連絡のうえ担当まで持参又は郵送すること。なお、それぞれの受付期間は次のとおりとする。
持参の場合は、令和7年1月15日（水）までの土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する祝日並びに年末年始（令和6年12月29日（日）から令和7年1月3日（金））を除く毎日午前9時30分から午後5時まで（ただし、午後0時15分から午後1時までを除く）とする。
郵送の場合は、令和7年1月10日（金）までの消印を有効とする。

（6）企画提案書類一覧

- ア 企画提案提出書（様式4）
- イ 事業計画書（1）事業に対する考え方（様式4-1）
- ウ " （2）事業の具体的かつ詳細な計画及び内容（様式4-2）
- エ " （3）実施体制（様式4-3）
- オ " （4）効率的な実施方法の工夫（様式4-4）
- カ " （5）その他事業実施に係る提案（様式4-5）
- キ 事業経費計画書（様式5-1）
- ク 事業経費積算明細書（様式5-2）
- ケ 選定結果通知用封筒一式（角型2号封筒に選定結果通知の送付先を明記し、簡易書留郵便相当分の切手（490円）を貼付したもの）1通

（7）提出に係る注意事項

- ア 必要に応じて追加資料の提出を求める場合がある。
- イ 書類提出後に辞退する際には、事業受託申請辞退届（様式8）を提出すること。

7 選定に関する事項

(1) 審査基準

審査は、次に示す観点から、総合的に公平かつ客観的に行うものとする。

- ア 事業の目的に合致した提案内容であるか、また具体的であるか【25点】
- イ 実施体制及び実施方法が適切であるか【15点】
- ウ 費用積算根拠の妥当性、経費削減のための工夫がなされるなど効率的な事業運営となっているか【15点】
- エ 福祉相談事業に関する専門性を有しているか【15点】
- オ 個人情報保護及び人権尊重に適切に取り組んでいるか【15点】
- カ 財政基盤が安定しているか、また事業を確実に遂行できる組織体制と運営基盤があるか【15点】

(2) 選定方法

- ア 本企画提案の審査については、大阪市休日夜間障がい者・高齢者虐待ホットライン事業委託事業者選定会議により行い、その意見を受けて選定する。
 - イ 選定委員会の委員は、審査基準に沿って企画提案書の審査を行う。
 - ウ 審査の結果、評価点が最も高い事業者が複数いる場合は、その事業者のみで再度審査を行うことにより決定する。ただし、最低基準として、3名の委員全員の合計点数が満点の6割に満たない場合、又は各審査項目において3名の委員全員が0点又は1点と評価した項目がある場合は、委託事業者として選定しない。
- ※ 後日、提案内容に係るプレゼンテーションの場を設ける。その際、参加申請書類及び企画提案書類をもとにヒアリングを実施する。（令和7年1月29日実施。詳細の時間・場所については、担当から申請者に通知する。）

(3) 失格事由

次のいずれかに該当した場合は、選定対象から除外する。

- ア 選定委員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めること
- イ 他の参加者と企画提案の内容またはその意思について相談を行うこと
- ウ 事業者選定終了までの間に、他の参加者に対して企画提案の内容を意図的に開示すること
- エ 提出書類に虚偽の記載を行うこと
- オ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行うこと

(4) 選定結果の通知及び公表

評価結果及び選定結果は決定後速やかに、全ての参加者に通知し、また、本市ホームページに掲載する。

8 その他

(1) 提案に要する費用、条件等

- ア 企画提案書の作成に要する費用は、参加者の負担とする。
- イ 採用された企画提案書は、大阪市情報公開条例（平成13年大阪市条例第3号）に

基づき、非公開情報（個人情報、法人の正当な利益を害する情報等）を除いて、情報公開の対象となる。

ウ すべての企画提案書は返却しない。

エ 提出された企画提案書は、審査・業者選定の用途以外に応募者に無断で使用しない（大阪市情報公開条例に基づく公開を除く）。

オ 期限後の提出、差し替え等は認めない。

カ 参加申請後に大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けた者の公募型プロポーザル参加は無効とする。

キ 契約締結については、令和7年度予算が発効した時以降とする。

(2) 提出先、問い合わせ先【担当】

〒530-8201 大阪市北区中之島1丁目3番20号 大阪市役所2階北側

大阪市福祉局生活福祉部地域福祉課相談支援グループ

担当者：薬師堂・佐藤

電話：06-6208-7974

Eメール：fa0262@city.osaka.lg.jp