大田区高齢者ほっとテレフォン
業務委託
プロポーザル・事業者募集要領

令和８年 11 月２日

大田区

１　件名

大田区高齢者ほっとテレフォン業務委託

２　目的

区役所及び地域包括支援センターが閉庁時、看護師や介護支援専門員などの保健福祉の専門資格を有する電話相談員を配置し、24 時間 365 日対応できる体制を確保することにより、高齢者及び家族等が地域生活を継続する上での不安解消の一助を担うことを目的とする。

３　委託内容

電話相談を受ける内容の主なものは次のとおりとし、誠意を持って対応するものとする。なお、相談者の自宅等、現地への訪問は行わない。

（１）一般的な健康、心理の相談
（２）一般的な介護、保健、福祉の相談
（３）区に特化した介護、保健、福祉の相談（申請方法や窓口の案内など）
（４）生命・財産に関わる相談、緊急性のある相談、生命・財産を侵害又はそのおそれがある相談（高齢者虐待の疑い、振り込め詐欺の疑いがある等の場合を含む）
（５）近隣等からの安否確認（ひとり暮らし高齢者等）の要請や、身元不明者等の保護の相談
（６）警察からの問合せ（身元不明者等の保護など）
（７）区に特化した介護・保健・福祉以外の相談

詳細は別紙の仕様書（案）のとおり

４　履行期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで

ただし、令和９年度予算議決を得られない場合、契約はできません。

契約は単年度限り。履行状況が良好であれば、次年度以降契約更新の可能性有（初年度を含め５年を限度とする）。

ただし、当該年度の予算議決、事業継続見直し等の条件により、年度契約の更新を保証するものではありません。

５　履行場所

大田区指定場所（高齢福祉課ほか）

６　概算経費

未定（上限あり）

なお、本件は最低制限価格を導入する。

７　選定方法

（１）公募型プロポーザル方式により、第一次審査（書類選考）及び第二次審査（プレゼンテーション審査）で選定する。
（２）第一次審査は提出書類について、応募内容の審査を行う。
（３）第二次審査は第一次審査を通過した事業者に対し、プレゼンテーション及びヒアリングによる審査を行う。審査結果については、第一次審査の結果を令和８年 12 月下旬、第二次審査の結果を令和９年１月下旬に文書にて通知する。また、第二次審査の結果については、ホームページにて公開する。

なお、審査結果についての異議申立等は、通知の文書が届いてから１週間までとし、それ以降は不可とする。

（４）審査結果により総合点の最も高い者及び次点の者の２者を選定する。

（５）審査結果は大田区契約担当課に本業務の委託について推薦する候補先事業者を選定するものであり、契約決定は契約担当課において行う。なお、以下８に掲げる応募資格を喪失した場合は契約できないものとする。
（６）総合点の最も高いものが応募資格を喪失した場合は、次点の者と契約する。

８　評価内容

以下の評価項目にて、「大田区高齢者ほっとテレフォン業務委託事業者選定委員会設置要綱」で定める選定委員会が行う。

（１）第一次審査（業務評価及び価格評価の総合審査）

ア　業務評価

No.	評価項目	審査内容
1	法人理念・方針	法人理念や方針と本業務との関連性等について ISO 等の取得状況等について
2	受託実績	官公庁での高齢者対象の電話相談に係る受託実績はどの程度か
3	電話相談員	従事者の確保について 有資格者の配置状況・配置予定について 職員間の連携について 教育・研修状況について
4	高齢者ほっとテレフォン業務の実施方法	業務の実施方法、実施体制、責任者の役割や管理体制について 相談者に対する対応姿勢について 他機関への案内等の対応、区との連携について
5	個人情報保護	個人情報保護の考え方や実施体制は適切か
6	危機管理体制	トラブル時の対応策は適切か 自然災害や感染症発生時の対応について

イ　価格評価（経費見積書記載金額）

（２）第二次審査（第一次審査結果及びプレゼンテーション・ヒアリング評価の総合審査）

プレゼンテーション評価

評価項目
プレゼンテーション及びヒアリング

９　応募資格

（１）東京都電子自治体共同運営電子調達サービスにおける入札参加資格が大田区にあること
（２）地方自治法施行令第 167 条の４第１項の規定により、大田区における一般競争入札等の参加を制限されていないこと
（３）このプロポーザル方式実施の告示の日から契約締結の日までのいずれの日においても、大田区競争入札参加資格者指名停止措置要綱の規定に基づく指名停止等期間中ではないこと
（４）大田区契約関係暴力団等排除措置要綱に基づく排除期間中ではないこと
（５）会社更生法、民事再生法等により更生または再生手続開始がなされていないこと
（６）法人税、消費税、地方消費税及び法人事業税等を滞納していないこと
（７）次のいずれかの法人であること
ア　社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 22 条に規定する社会福祉法人

イ　医療法（昭和 23 年法律第 205 号）第 39 条に規定する医療法人
ウ　特定非営利活動促進法（平成 10 年法律第７号）第２条に規定する特定非営利活動法人
エ　一般社団法人及び一般財団法人に関する法律（平成 18 年法律第 48 号）第２条第１号又は第４号に規定する法人
オ　公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律（平成 18 年法律第 49 号）第２条第１号又は第３号に規定する法人
カ　農業協同組合法（昭和 22 年法律第 132 号）に規定する農業協同組合及び農業協同組合連合会並びに消費生活協同組合法（昭和 23 年法律第 200 号）に規定する消費生活協同組合及び消費生活協同組合連合会
キ　会社法（平成 17 年法律第 86 号）第２条第１号に規定する会社
ク　中小企業等協同組合法（昭和 24 年法律第 181 号）第３条第４号に規定する企業組合

（８）プロポーザル申込者又はその役員等が以下の項目に該当していないこと
ア　暴力団又は暴力団員が実質的に経営を支配する法人等に所属する場合
イ　暴力団員を雇用している場合
ウ　暴力団又は暴力団員を不当に利用していると認められる場合
エ　暴力団の維持、運営に協力し、又は関与していると認められる場合
オ　暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められる場合

10　配布書類

（１）大田区高齢者ほっとテレフォン業務委託　プロポーザル・事業者募集要領
（２）仕様書（案）
（３）個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯事項
（４）応募提出書類一式（「**10 応募提出書類**№１～11」のとおり）

11　応募提出書類

№	提出書類	様　式
１	大田区高齢者ほっとテレフォン業務委託プロポーザル応募について	様式１
２	法人概要（法人理念・方針、事業内容、事業経歴）	様式２
３	高齢者に関する電話相談業務等官公庁受託実績書	様式３
４	電話相談員について	様式４
５	高齢者ほっとテレフォン業務の実施方法について	様式５
６	個人情報保護について	様式６
７	危機管理体制について	様式７
８	経費見積書	様式８

9	○履歴事項全部事項証明書（登記簿謄本）［正本］１部 ○財務諸表（直近３年間の決算に係るもの） ○直近３年間分の納税証明書 ・納税証明書その１（「法人税」）［正本］ ・納税証明書その１（「消費税及び地方消費税」）［正本］ 納付すべき税額が「無」又は「０」の場合も提出が必要です。 ・法人事業税（「地方法人特別税）を含む）の納税証明書［正本］ （都）税徴収金の滞納を受けた者でないことの証明でも可 ※なお、納税義務がない場合、理由を記載した申立書を提出	―
10	質問票	様式９
11	辞退届（応募後辞退の場合のみ）	様式 10

注意事項

（１）各書類の提出部数は**正本１部**（社印及び代表者印を押印）及び**副本９部**（**提出する副本は、法人を特定できる情報（法人名称、代表者氏名、法人ロゴマーク等）を必ず消去すること。パンフレット等を添付する場合も同様**）の合計 10 部用意すること
※副本は事前に１部提出し、消除箇所についての確認を受けた後、指摘事項等を修正し、残りの８部を提出すること。

（２）提出書類には通しページ番号を付けて提出すること。

（３）印刷物で会社案内（概要）等があれば様式２に添付する（法人名称、代表者氏名消除必要、通し頁は不要)。

（４）各様式については、概ね様式の体裁となっていれば、応募者がワード、エクセル等を使っての作成を可とする。

（５）提出書類は返却不可

12　応募書類の提出

（１）提出期限

令和８年 12 月２日（水）午後３時

（２）提出先

大田区福祉部高齢福祉課
大田区蒲田五丁目 13 番 14 号　大田区役所３階
電話　03-5744-1250

（３）提出方法

必ず事前に電話にて来庁日時の確認を行った上で、応募書類一式を揃え、持参で提出すること

（４）質問について

業務内容、提出書類等についての質問は、令和８年 11 月２日（月）から 11 月 13 日（金）までの間にメールにて受け付ける。電子メール送信後、電話にて着信の確認をすること。回答は 11 月 20 日（金）までにホームページに掲載して通知する。

件名：**プロポーザル質問票の送付について**

【メールアドレス】　kaigo-ji@city.ota.tokyo.jp

（５）辞退について

応募書類提出後、辞退する場合は、辞退届（様式 10）を提出すること

（６）参加者の欠格事由

参加申込書等受付後に、参加資格を満たさないことが判明した場合は、当該応募者に対して書面によりその旨通知する。

13　プレゼンテーション

第１次審査上位３法人のみ、プレゼンテーションを実施する。時間は１法人につき 25 分（プレゼンテーション 15 分、ヒアリング 10 分）程度とする。

なお、日時、集合時刻、場所等は決定次第、別途通知する。

14　選定結果

令和９年１月下旬に契約担当課への推薦事業者（候補事業者）を選定する（予定)。

15　その他

（１）本応募に係る一切の費用は、応募事業者の負担とする。

（２）応募提出書類等の書類に、虚偽の記載があった場合には、応募取り消しとする。

担当（提出先）
大田区福祉部高齢福祉課
高齢者支援担当　城戸、本田、山本
大田区蒲田五丁目13番14号　大田区役所３階
電　話 03-5744-1250　　ＦＡＸ 03-5744-1522