

# 大田区福祉事業所・従事者向けカスタマーハラスメント相談窓口業務委託 公募型プロポーザル実施要領

## 1 件名

大田区福祉事業所・従事者向けカスタマーハラスメント相談窓口業務委託

## 2 目的

高齢の親とひきこもりの子どもに代表されるいわゆる 8050 問題、子どもでありながら一般に大人が担うと想定されている家事や家族の世話などを日常的に行うヤングケアラーなど、福祉ニーズの多様化、複合化により対応困難なケースが顕在化している。我が国では制度や分野ごとの「縦割り」や「支え手」「受け手」という関係性を超えた地域共生社会の実現が求められており、区においても大田区らしい「地域共生社会の実現」を目指している。

一方、高齢者人口の増加及び生産年齢人口の減少などの社会経済構造の変化により、介護職員は 2040 年に約 57 万人不足すると推計（令和 6 年 7 月 12 日「第 9 期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について」厚生労働省）され、区内でも同様の傾向にある。

これらを背景に、区では、区民生活の維持に不可欠な福祉サービスの提供を担う福祉人材の確保・育成・定着事業を進めている。

こうした中、区内福祉事業所は、福祉サービスの利用者によるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）への対応に苦慮しており、福祉従事者の身体的・精神的負担は多大なものとなっている。

このため区では、区内福祉事業所と協働して、カスハラ対策マニュアルの作成に取り組んでいる。

令和 8 年度の労働施策総合推進法改正により、カスハラ対策の強化がより一層求められることを踏まえ、カスハラの兆候段階から発生後の対応等の相談に応じ、区内福祉従事者が安心して働くことのできる環境の整備と、福祉サービスの質の向上を図ることを目的に新たに福祉事業所・福祉従事者向けのカスタマーハラスメント相談窓口を設置する。

この相談窓口の設置に際して、民間事業者等が有する知識や技術、経験等多くの有益な提案を広く公募したいため、委託事業者を公募型プロポーザル方式によって選定する（このプロポーザルにより契約を保障するものではなく、委託先候補者として選定するものである）。

## 3 委託内容

別紙「仕様書（案）」のとおり

## 4 契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

なお、本事業の執行は、区議会における令和 8 年度予算案の議決を要件とする。

## 5 履行場所

別紙「仕様書（案）」のとおり

## 6 事業費限度額

令和8年度予算未定

本事業は予算成立前の募集となるため、予算案が可決しなかった場合は実施しない。

## 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内容の審査を行い、上位3事業者以内を第二次審査の対象とする。ただし、見積価格が令和8年度の予算額を超える場合についても、第一次審査で不適格と判断し、第二次審査の対象とはしない。
- (3) 第二次審査は、プレゼンテーション及びヒアリングによる審査を行う。なお、審査結果内容についての質問は一切受け付けない。
- (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事業者（契約先候補予定者）を選定するものであり、契約締結決定は契約担当課において行う。なお、本要領10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) 総合点の最も高い者が応募資格を喪失した場合は、次点の者と契約する。

## 8 導入スケジュール

日程	内容
令和8年2月13日（金）	募集要領公表（区ホームページ）
令和8年2月13日（金）から 2月20日（金）まで	質問票受付期間
令和8年2月27日（金）	質問票に対する回答
令和8年3月6日（金） 午後5時まで（厳守）	参加申込書・提案書等提出締切
令和8年3月27日（金）午後	プレゼン及びヒアリング審査
令和8年4月1日（水）	審査結果通知発送

## 9 評価内容

以下の評価項目にて、「大田区福祉事業所・従事者向けカスタマーハラスメント相談窓口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

#### ア 業務評価審査

NO.	評価項目	審査内容
1	全体評価	<ul style="list-style-type: none"><li>・仕様書に基づいているか</li><li>・事業者の特性を十分に活かしているか</li><li>・仕様書の内容を満たさない部分がある場合、それを補う代替案があるか</li><li>・事業を誠実に実施できる事業者であるか</li></ul>
2	受託実績	<ul style="list-style-type: none"><li>・カスハラ相談窓口業務の実績があるか</li><li>・福祉現場におけるカスハラ相談窓口業務の実績はあるか</li><li>・実績年数、実施数は豊富か</li></ul>
3	運営取組	<ul style="list-style-type: none"><li>・事業の運営管理、区との連絡調整を行える責任者を配置しているか</li><li>・常に区の方針を確認し、柔軟な事業運営を行える体制か</li><li>・カスハラの相談員の人員数が適切か</li><li>・相談員は、カスハラ相談の対応の経験を有しているか</li><li>・相談員の役割をしっかりと把握しているか</li></ul>
4	教育・研修	<ul style="list-style-type: none"><li>・従事者に対する教育・研修の考え方及び実施体制は十分か</li></ul>
5	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人情報保護に関する社内規程等が整備されているか</li><li>・事業を受託するにあたり、個人情報の保護の考え方、従事者に対する教育・研修方法は適切か</li></ul>
6	危機管理体制	<ul style="list-style-type: none"><li>・トラブル発生時における、区と現場責任者及び法人間での連絡体制は適切か</li><li>・契約仕様の範囲内で起きたトラブルについて、法人が責任をもち解決ができる体制か</li><li>・トラブルが発生しないよう、予防策を講じているか</li></ul>
7	提案内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・福祉現場におけるカスハラの特性を理解しているか</li><li>・福祉現場におけるカスハラ対応向上への知識や経験があるか</li><li>・カスハラ窓口の利用促進に向けた取組は妥当か</li><li>・利用促進の取組に効果は見込めるか</li><li>・福祉現場におけるカスハラ相談に対する支援対策内容は適切か</li><li>・相談対応によって、福祉事業者のカスハラ対応の向上が見込めるか</li></ul>

## イ 価格評価

NO.	評価項目	審査内容
1	費用対効果	経費見積額の妥当性

## (2) 第二次審査（第一次審査結果及びプレゼンテーション評価の総合審査）

NO.	評価項目	審査内容
1	プレゼンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当事業の趣旨、目的を理解し、具体的な提案を説明できていたか。</li> <li>・ 事業者の特色を活かした提案説明はあったか。</li> <li>・ 経験・実績を活かし、事業運営の体制に無理がなく、実施効果が見込める説明となっていたか。</li> </ul>
2	質疑応答	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 質問にすべて回答することができたか。</li> <li>・ 質問に対する回答は、わかりやすいものだったか。</li> <li>・ 質問の意味をしっかりと捉え、納得のいく回答は得られたか。</li> </ul>
3	全体評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全体を通して、説明に矛盾は生じていなかったか。</li> <li>・ 事業の課題に対して、積極的に解決しようとする説明や回答は得られたか。</li> <li>・ 総合的に当該事業を確実に実施できると判断できる説明や回答ができていたか。</li> </ul>

## 10 応募資格

本業務に関するプロポーザルに参加しようとする事業者は、次の条件を全て満たすものとする。

- (1) 対象業務における大田区での競争入札参加資格を有していること
- (2) 地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定に該当していないこと
- (3) 大田区競争入札参加資格者指名停止措置要綱に基づく指名停止期間中でないこと
- (4) 大田区契約関係暴力団等排除措置要綱に基づく排除措置期間中でないこと
- (5) 国税又は地方税を滞納していないこと
- (6) 経営不振の状態（民事再生法に基づき再生手続開始の申立てがなされたとき、会社更生法に基づき更生手続を行ったとき）にないこと

## 11 参加申込方法

参加を希望する場合は、以下の必要書類等を提出すること

- |                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| (1) 提出書類                        |               |
| 書類等名称                           | 紙媒体部数         |
| ア 参加申込書（様式 1）                   | 1 部           |
| イ 会社概要書（様式 2）                   | 正本 1 部・副本 9 部 |
| ウ 業務実績書（様式 3）                   | 正本 1 部・副本 9 部 |
| エ 提案書（様式 4）                     | 正本 1 部・副本 9 部 |
| オ 見積書（様式 5）及び内訳書（様式は任意）         | 正本 1 部・副本 9 部 |
| カ 東京都電子自治体競争入札参加資格に係る審査結果通知書の写し | 1 部           |

(2) 形式

ア (1)ア「参加申込書」、イ「会社概要書」、ウ「業務実績書」、エ「提案書」及びオ「見積書」の正本については、様式に従い、提案者の所在地、事業者名、代表者職氏名、担当者に係る情報等を明記の上、ア「参加申込書」及びオ「見積書」については代表者印を押印すること。

イ 審査の都合上、(1)イ「会社概要書」、ウ「業務実績書」、エ「提案書」及びオ「見積書」(内訳書を除く。)の副本については、提案者を判別できるような所在地、事業者名、代表者職氏名、担当者に係る情報、印、会社ロゴ、文言等を記載しないこと。事業者名等の欄は空欄とすること。

(3) 見積書

見積期間は、令和8年4月から令和9年3月まで(12 か月分)とし、相談窓口体制のわかる資料を添付すること。

なお、本見積書は、選定に係る書類として提出を求めるものであり、令和8年4月からの契約を約するものではない。

(4) 提出期限

**令和8年3月6日(金)午後5時まで(厳守)**

受付期間中の対応時間は、平日午前9時から午後5時までとする。

※持参によりお願いします。また、提出日時について調整するため、必ず事前に担当宛て連絡願います。

(5) 提出先

大田区福祉部福祉管理課(「13 担当」を参照のこと)

(6) 参加辞退

参加申込をしたにもかかわらず選定を辞退する場合は、「13 担当」宛、辞退届(様式7)を持参又は郵送にて提出すること。

## 12 質問の受付及び回答

本業務の内容、提案書の作成等プロポーザルに関する質問は、次のとおり提出すること。

(1) 提出方法

ア 質問票(様式6)を作成し、「13 担当」宛、電子メールにて提出すること

イ 電子メールの標題は「【カスハラ相談窓口業務】提案に対する質問①(事業者名)」とすること

ウ 質問のメールが2回目以降となる場合は、②、③・・・と表示すること

(2) 質問受付期間

令和8年2月13日(金)から2月20日(金)午後5時まで

(3) 回答方法

質問票に対する回答内容は、令和8年2月27日(金)までに、区ホームページに掲載する。なお、質問者名は非公開とする。

## 13 選定結果の通知・公表

選定結果は辞退又は失格した事業者を除くすべての参加事業者に対し、書面にて通知する。また、区ホームページで選定結果を公表する。なお、評価基準、選定結果についての質問は、一切受け付けない。

## 14 契約手続

選定委員会が優先的に随意契約を締結する権利を有するものとして選定した事業者と業務詳細（仕様内容等）について協議を行い、業務の発注が整った段階で契約手続を開始する。なお、契約予定事業者から何らかの理由により契約を行えなかった場合、次点の事業者を契約予定事業者とする。

## 15 その他

- (1) 本プロポーザルに係る一切の経費は、参加事業者の負担とする。
- (2) 提出された提案書等は返却しない。また、区の下承なく公表、使用してはならない。
- (3) 提案書等に記載した実施体制、担当者は、特別の理由があると区が認める場合を除き変更できない。
- (4) 提案書作成のために区から受領した資料は、区の許可なく公表、使用してはならない。
- (5) 提案内容に含まれる特許権など日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果、生じた一切の責任は、参加者が負う。
- (6) 本プロポーザルは令和8年度契約の準備行為であり、大田区議会の議決に基づく令和8年度予算の配当がない場合、契約することはできない。

## 16 担当

大田区福祉部福祉管理課 吉原、綾部、菊地、滝本  
〒144-8621 大田区蒲田五丁目13番14号 大田区役所本庁舎8階  
TEL 03-5744-1721 FAX 03-5744-1520  
e-mail fukushi-jinzai@city.ota.tokyo.jp