

**神戸市こども家庭センター「夜間休日相談ダイヤル」対応業務委託
実施要領（公募型プロポーザル）**

1 案件名称

神戸市こども家庭センター「夜間休日相談ダイヤル」対応業務委託

2 業務内容に関する事項

（1）事業目的と概要

- ① 児童虐待等に関する相談及び通告を 24 時間 365 日受け付ける体制を構築し、児童虐待を早期に発見し、虐待を受けた児童の迅速かつ適切な対応や保護、支援等につなげる。
- ② 虐待以外の児童に関する相談（養護・育成・非行・障害等に関する相談）についても、夜間・休日に受け付けて必要な助言や情報提供を行うことにより、適切な支援等につなげる。

（2）業務内容

- ① 虐待通告に関する業務
- ② 児童相談に関する業務
- ③ 報告書の作成

（別添「神戸市こども家庭センター夜間休日相談ダイヤル対応業務委託仕様書」のとおり）

（3）事業規模（契約上限額）

金 28,960,000 円（消費税及び地方消費税含む。但し、初年度については、9,460,000 円、2 年度は 9,650,000 円、3 年度は 9,850,000 円を上限額とする。）

（4）契約期間

2026 年 4 月 1 日～2029 年 3 月 31 日（3 年間）

（5）履行場所

神戸市（以下「本市」という。）と受託者の協議により定める特定の場所（相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所とする）。

（6）費用分担

受託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、本市は、契約金額以外の費用を負担しない。ただし、神戸市こども家庭センターの電話から受託者の設置する電話への転送にかかる通話料は、本市が負担する。

3 契約に関する事項

（1）契約の方法

神戸市契約規則の規定に基づき、委託契約を締結する。契約内容は本市と協議のうえ、仕様書及び企画提案書に基づき決定する。

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。

（2）委託料の支払い

委託金額の支払方法については、毎月払いとし、受託者からの支払請求書を受理してから、本市の検査を経て、30 日以内に支払うものとする。なお、前金払いは行わない。本業務を遂行するために必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、仕様書に定めるものを除き、本市は契約金額以外の費用は負担しない。

- (3) 契約書案
別紙（頭書及び委託契約約款等）参照
- (4) 契約保証金
契約保証金の額は、神戸市契約規則第 24 条第 1 項の規定により契約金額の 100 分の 3 以上の額とする。また、履行保証保険契約の締結を行った場合、その他、規則第 25 条の規定に該当する場合は、契約保証金の納付は免除する。
- (5) その他
契約締結後、当該契約の履行期間中に受託者が神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく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

次に掲げる条件のすべてに該当すること。

- (1) 地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定に該当しないものであること
- (2) 代表者及び役員に破産者及び拘禁刑以上の刑に処せられている者がいる企業等でないこと
- (3) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく更生手続き又は再生手続きを行っている者でないこと
- (4) 宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第 2 条第 2 号に掲げる暴力団及びその利益となる活動を行う企業等でないこと
- (5) 納期が到来している所得税又は法人税、消費税及び地方消費税、地方税（神戸市）を滞納していないこと。かつ企業等の代表者がこれらの税金を滞納していないこと
- (6) 参加申請関係書類の提出期間の最終日から契約候補者選定までの間に、神戸市指名停止要綱に基づく指名停止を受けていないこと
- (7) 神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けていないこと
- (8) 暴力団員が役員として経営に関与（実質的に関与している場合も含む）していないこと等「神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱第 5 条」に該当しないこと

5 スケジュール

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| (1) 公募要領等の公表 | 2025 年 11 月 12 日（水曜） |
| (2) 参加申請関係書類の提出期限 | 2025 年 12 月 3 日（水曜）17 時 |
| (3) 質問受付期限 | 2025 年 12 月 4 日（木曜）17 時 |
| (4) 質問に対する回答 | 2025 年 12 月 12 日（金曜）予定 |
| (5) 企画提案書・見積書の提出期限 | 2025 年 12 月 25 日（木曜）17 時 |
| (6) 提案審査会（プレゼンテーション）の開催 | 2026 年 1 月 9 日（金曜）予定 |
| (7) 受託候補者の決定 | 2026 年 1 月 15 日（木曜）予定 |

6 応募手続き等に関する事項

- (1) 応募手続き
 - ① 受付期間
2025 年 11 月 12 日（水曜）から 2025 年 12 月 3 日（水曜）17 時まで（必着）
 - ② 提出先
本要領 8（2）に定める担当部署

③ 提出方法

原則として E メールで提出すること（持参は不可）。

※Eメールの件名は、「神戸市こども家庭センター「夜間休日相談ダイヤル」対応業務応募手続き 事業者名」とすること。

※Eメールの送信後、本要領 8（2）に定める担当部署に電話すること。

（土日祝日を除く 9 時 00 分～12 時 00 分、13 時 00 分～17 時 00 分まで）

※容量の制限等により E メール送信が困難な場合は、本要領 8（2）に定める担当部署に相談すること。

④ 提出書類

以下に掲げる書類

1) プロポーザル参加申込書（様式 1）

2) 委任状（代表者以外の者の名義で申請する場合のみ）

3) 事業経歴書及び業績報告書

※任意様式（直近事業年度の決算報告書、会社概要、パンフレットの写し等で可）

※同一・類似事業に関わった実績があれば、その内容がわかる資料を添付

【神戸市の入札参加資格がない場合】

4) 法人登記簿謄本（写し 提出日から起算して 3 か月以内のもの）

5) 法人税、消費税及び地方消費税、地方税（神戸市）の各納税証明書（写し 直近 1 年分）

※滞納がないことを証明する納税証明書によること

※所在地の市町村において上記様式がない場合は、各市町村民税の納付を証する証明書様式にて提出すること

6) 誓約書（様式 2）

（2）質問の受付

① 受付期間

2025 年 11 月 12 日（水曜）から 2025 年 12 月 4 日（木曜）17 時まで（必着）

② 提出方法

質問票（様式 3）に質問を記入し、本要領 8（2）に記載の担当部署宛に E メールで提出すること。その際の件名は、「神戸市こども家庭センター「夜間休日相談ダイヤル」対応業務委託についての質問 事業者名」とする。なお、この提出方法以外による質問は一切受け付けない。

※Eメールの送信後、本要領 8（2）に定める担当部署に電話すること。

（土日祝日を除く 9 時 00 分～12 時 00 分、13 時 00 分～17 時 00 分まで）

③ 回答

2025 年 12 月 12 日（金曜）までの間に全応募事業者に対して、E メールにより回答予定。なお、回答は、実施要領記載事項の補完、追加、修正事項とみなす。

（3）企画提案書等及び見積書の提出

① 受付期間

2025 年 12 月 12 日（金曜）から 2025 年 12 月 25 日（木曜）17 時まで（必着）

② 提出先

本要領 8（2）に定める担当部署

③ 提出方法

○Eメール（PDF ファイル）により提出すること（持参は不可）。

○以下の④1)に定める企画提案書の表紙(様式4)、提案書本体、及び④2)に定める見積書は別々のファイルとすること。

○送信するデータ容量は10MB程度までとすること。(容量が大きいと本市で受信できない場合がある。やむを得ず容量が大きく送信が困難な場合は、本要領8(2)に定める担当部署に相談すること。)

○Eメールの件名は、「神戸市こども家庭センター「夜間休日相談ダイヤル」対応業務企画提案書 事業者名」とすること。

○Eメールの送信後、本要領8(2)に定める担当部署に電話すること。
(土日祝日を除く9時00分～12時00分、13時00分～17時00分まで)

④ 提出書類

1) 企画提案書

○企画提案書はA4版とし、表紙の提出書(様式4)を除き枚数は20ページ以内、使用言語は日本語とする。

○企画提案書の本体(様式自由。表紙以外の頁)には、提案事業者名、業務従事者名および提案事業者名を類推させるロゴ等を一切記載しないこと。

○企画提案書(本体)には、目次をつけ、各ページの下部にページ番号を付すこと。

○企画提案書(本体)の必須記載項目は、以下のとおりとする。

(i)本業務に対する考え方、実施方針

(ii)提案のセールスポイント

(iii)本業務の実施方法、手法等

(iv)本業務にかかる実施体制・支援体制

(v)同一業務(虐待通告や児童相談に係る相談ダイヤル業務)及び類似業務実績

2) 見積書(様式任意)

○見積書の必須記載項目は、以下のとおりとする。

(i)見積年月日

(ii)見積書の有効期限(2026年4月30日以降の日付とすること)

(iii)事業者の名称、所在地、代表者の氏名及び連絡先、担当者の氏名及び連絡先

(iv)費用の内訳額及び総額、消費税及び地方消費税額を含めた総額。なお、費用総額は本実施要領に定める契約上限額までとする。

(1) 選定基準

※合計 300 点を満たさない場合は選定しない。

(2) 選定方法

- ① 本企画提案の審査については、本業務の受託候補者に係る選定委員会による提案審査会において審査を行い、その意見を受けて、契約候補者を選定する。
- ② 選定委員は、選定基準に沿って企画提案書の審査を行う。
- ③ 審査の結果、評価点が最も高い事業者が複数いる場合は、前記(1)④類似業務実績の豊富さの点数が高い事業者を契約候補者として決定する。
- ④ 提案審査会（プレゼンテーション）
 - 1) 開催日時 2026年1月9日（金曜）（予定）
 - 2) 場所 神戸市こども家庭センター内（予定）
 - 3) 方法
 - (i) 企画提案書によるプレゼンテーション
モニターは使用可能。追加資料の配布は不可。
 - (ii) 感染症の感染拡大等の社会情勢によっては、オンラインでのプレゼンテーションに変更する場合がある。
 - (iii) プレゼンテーションの順番は、企画提案書の受付順とする。
 - (iv) プレゼンテーションの時間は、セッティングにかかる時間を含み1提案者20分以内とする。その後、質疑応答の時間を設ける。
 - (v) プレゼンテーションは非公開とする。
 - (vi) プレゼンテーションの際は、提案者が特定できる情報の発言等は行わないこと。
 - (vii) 本業務に応募する者が1者であっても、提案審査会を開催する。
 - (viii) その他提案審査会の実施方法の詳細については、企画提案書を提出した参加者に改めて通知する。

(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。

- ① 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
- ② 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
- ③ 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
- ④ 提出書類に虚偽の記載を行うこと
- ⑤ 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。本市ホームページには、選定した事業者名と総得点、他の応募者の総得点を掲示する。

選定されなかった事業者に限り、結果の通知を受けた日の翌日から起算して7日（本市の休日を除く。）以内に、当該事業者が選定されなかった理由について、書面により説明を求めることができる。ただし、説明内容に対する問合せ・異議等については応じない。

8 その他

(1) 提案に要する費用、条件等

- ① 企画提案書の作成に要する費用は、参加者の負担とする。
- ② 採用された企画提案書は、神戸市情報公開条例に基づき、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。

- ③ すべての企画提案書は返却しない。
- ④ 提出された企画提案書は、審査・業者選定の用以外に応募者に無断で使用しない（神戸市情報公開条例に基づく公開を除く）。
- ⑤ 期限後の提出、差し替え等は認めない。
- ⑥ 参加申請後に神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止又は神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく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。
- ⑦ 委託契約の締結については、本市所定の「委託契約約款」に基づくものとする。
- ⑧ 本業務の契約は、2026 年度神戸市一般会計予算成立後締結する予定であり、予算が成立しない場合は、契約を締結しないことがある。また契約締結後においても、予算の減額・削除があった場合、本市は契約の変更・解除ができる。これらにより、契約候補事業者において損害が発生する場合でも本市はその損害に関する一切の補償・補填・賠償を行わない。
- ⑨ 本募集要領に定めのない事項については、別途協議によるものとする。

(2) 担当部署（書類提出先・問合せ先）

部 署 名	神戸市こども家庭局こども家庭センター総務係
所 在 地	〒652 - 0862 神戸市兵庫区上庄通 1 丁目 1 - 27
電 話 番 号	078-599-7660
電 子 メ ー ル ア ド レ ス	kodomo-katei-center@city.kobe.lg.jp

【様 式 1】

プロポーザル参加申込書

年 月 日

神 戸 市 長 あて

所 在 地

商号または名称

代 表 者 名

下記業務に係るプロポーザルに参加したいので、資格審査を申請します。
また、この申請書及び添付書類のすべての記載事項は事実に相違ないことを誓約します。

記

1 件 名 神戸市こども家庭センター「夜間休日相談ダイヤル」対応業務

2 提出書類

(1) 事業経歴書及び業績報告書

※任意様式(直近事業年度の決算報告書、会社概要、パンフレット等で可)

※同一・類似事業に関わった実績があれば、その内容がわかる資料を添付

(2) 委任状(代表者以外の者の名義で申請する場合のみ)

【神戸市の入札参加資格がない場合】

(3) 法人登記簿謄本(提出日から起算して3ヶ月以内に発行されたものの写し)

(4) 法人税、消費税及び地方消費税、地方税(神戸市)の各納税証明書の写し(直近1年分)

※1 上記(2)の書類の提出がある場合は納税証明書の提出不要

※2 滞納がないことを証明する納税証明書によること

※3 所在地の市町村において上記様式がない場合は各市町村民税の納付を証する証明書
様式にて提出すること

(5) 誓約書(様式2)

3 連絡先

(1) 部 署 名 :

(2) 担 当 者 名 :

(3) 電 話 番 号 :

(4) 電子メールアドレス :

(5) 所 在 地 : 〒

神戸市契約等からの暴力団関係者排除に係る誓約書

年 月 日

神戸市長 あて

住 所
氏名又は名称
及び代表者名

「神戸市こども家庭センター「夜間休日相談ダイヤル」対応業務」に関するプロポーザルに参加するにあたり、神戸市が「神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱」（以下「暴力団等排除要綱」という。）に基づき、貴市が行うすべての契約等から暴力団等を排除していることを認識したうえで、契約の締結を行うとともに、下記のとおり誓約いたします。

なお、これらの事項に反する場合、契約解除や損害賠償請求等、貴市が行う一切の措置について異議の申し立てを行いません。

記

1 暴力団等の排除に関すること

- (1) 暴力団等排除要綱第 5 条第 1 項各号のいずれにも該当しません。
- (2) 暴力団等排除要綱第 5 条第 1 項各号に該当する事由の有無を確認するため県警へ照会を行うことに合意し、貴市の求めに応じ速やかに役員等名簿の提出を行います。
- (3) 暴力団等排除要綱第 5 条第 1 項各号に該当する者を下請負人（一次及び二次下請以降すべての下請負人を含む。以下同じ。）又は本契約の履行に関連する契約の相手方（以下、「下請負人等」という。）としません。また、県警への照会の結果又は県警からの通報により、下請負人等が暴力団等排除要綱第 5 条第 1 項各号のいずれかに該当することが明らかになった場合には、元請人の責任において当該下請負人等との契約を速やかに解除します。また、貴市の求める期限内に当該下請負人等との契約の解除ができない場合には、契約解除や損害賠償請求等、貴市が行う一切の措置について異議の申し立てを行いません。
- (4) 当該契約に関して元請として下請等と契約を締結した際、下請負人等に対し神戸市長あて誓約書の提出を求め（一次下請が二次下請と契約を締結した際は、二次下請に対し神戸市長あて誓約書の提出を求め、以降全ての下請負人間の契約についても同じ。）、元請の責任において貴市に対して当該誓約書の提出を行います。
また、契約に係る一連の手続きにおいて、締結しようとしている契約についての事務の連絡を行う者その他の関係者等に関して貴市が県警照会の必要性を認めた場合、関係者に対して当該誓約書の趣旨を説明の上で関係者より誓約書及び役員等名簿の提出を求め、速やかに貴市に対して提供を行います。
- (5) 暴力団等排除要綱第 5 条第 1 項各号のいずれかに該当することが明らかになった場合、県警からの回答等の内容について、外郭団体等を含む貴市関係部局が情報を共有すること、並びに暴力団等排除要綱に従い措置対象者名等について公表を行うことについて承諾します。

【様式3】

年 月 日

質 問 票

神戸市長 あて

「神戸市こども家庭センター「夜間休日相談ダイヤル」対応業務」公募型プロポーザル実施要領及び仕様書に関して、下記のとおり質問票を提出します。

質問者	法人・団体名		質問票枚数
	部署・職名		
	担当者名		
	TEL		
	E-mail		
			枚中 枚目

資料名		ページ	
項目名			
質問内容			

- ・ 質問は、本様式1枚につき1問とし、簡潔にまとめて記載してください。

年 月 日

企画提案書提出書

神戸市長 あて

(申請者)
所在地
法人・団体名
代表者役職・氏名

(申請に関する担当連絡先)
部署・職名
氏名
TEL
E-mail

下記の委託事業者募集について、別添のとおり企画提案書を提出します。

記

件 名 神戸市こども家庭センター「夜間休日相談ダイヤル」対応業務

【提出書類】

- ・企画提案書 (様式自由)
- ・見積書 (様式自由)