

**神戸市通報受付コールセンター構築・運営業務委託
実施要領（公募型プロポーザル）**

1 業務概要

(1) 委託業務名

神戸市通報受付コールセンター構築・運営業務委託

(2) 業務内容

別紙「仕様書」のとおり

(3) 事業規模（契約上限額）

金 424,379,000 円（消費税含む）

（構築費：11,379,000 円、運営費：413,000,000 円）

(4) 契約期間

契約締結日～2030年3月31日まで

(5) 契約方法

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。

(6) 委託料の支払い

業務完了後、本市の検査を経て、受注者の請求に基づき支払うこととする。

(7) その他

契約締結後、当該契約の履行期間中に受注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。

2 参加資格

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) 経営状態が窮境にある者（会社更生法（平成14年法律第154号）の規定に基づく更生手続開始の決定がされている者、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定に基づく再生計画認可の決定されているものを除く。）でないこと。

(3) 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、神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止を受けていないこと。

(4) 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。

(5) 国税及び地方税を滞納していない者であること。

(6) 共同企業体による応募も可能だが、その場合は、代表者及び構成員が上記(1)から(5)まで全て満たすこと。また、神戸市との連絡調整は代表者が行い、委託契約に係る事務処理についても代表者の名義で行うこと。なお、共同事業体の代表者及び構成員は、本事業の公募に対して他の共同事業体の代表者及び構成員になることはできない。

- (7) 業務の一部を再委託する場合は、再委託事業者が上記(1)から(5)まで全て満たすこと。また、参加事業者から本業務の一部の再委託を受ける事業者は当業務に参加できない。

3 事業者選定スケジュール

(1) 公募開始	2026年6月22日
(2) 仕様書等交付申請期限	2026年6月29日
(3) 参加申請及び質問期限	2026年7月6日
(4) 質問への回答	2026年7月27日
(5) 企画提案書の提出期限	2026年8月7日
(6) プレゼンテーション	2026年9月上旬(予定)
(7) 選定結果通知	2026年9月中旬(予定)
(8) 契約締結・事業開始	2026年9月下旬(予定)

4 申請手続き

(1) 仕様書等の交付期間及び方法

ア 提出方法

電子メールに添付して提出し、送付後必ず電話にて到着確認の連絡を行うこと。

送付先及び到着確認の連絡先は「9.提出先、問い合わせ先」に記載の通り。

電子メールの表題は「【神戸市通報受付コールセンター】秘密保持誓約書の提出(参加者名)」とすること。

イ 提出期限

2026年6月29日(月曜)17時まで

ウ 提出書類

- ① 秘密保持誓約書(ホームページに様式掲載)

(2) 参加申請の提出

ア 提出方法

電子メールに添付して提出し、送付後必ず電話にて到着確認の連絡を行うこと。

送付先及び到着確認の連絡先は「9.提出先、問い合わせ先」に記載の通り。

電子メールの表題は「【神戸市通報受付コールセンター】参加申請書類の提出(参加者名)」とすること。

イ 提出期限

2026年7月6日(月曜)17時まで

ウ 提出書類

- ① 参加申請書(様式1)
- ② 会社概要(任意様式)
- ③ 登記簿謄本又は登記事項に関する全部証明【写し可】
- ④ 国税の納税証明書(その3の3)【写し可】
- ⑤ 神戸市契約等からの暴力団関係者排除に係る誓約書(様式2)

- ⑥ (再委託する場合のみ) 再委託承諾申請書 (様式 3)
- ⑦ (共同企業体での参加を希望する者のみ) 共同企業体結成届出書 (様式 4)
- ⑧ (共同企業体での参加を希望する者のみ) 共同企業体協定書の写し

※業務の一部を再委託する場合は、②～⑤の書類は再委託先事業者すべてについて提出すること。

※共同企業体で参加する場合は、①の書類は代表事業者について、②～⑤の書類は構成事業者すべてについて提出すること。

※「令和 8・9 年度 神戸市物品等競争入札参加資格」を有する場合は、③④の提出は不要です。

(3) 質問の受付

ア 提出方法

電子メールに添付して提出し、送付後必ず電話にて到着確認の連絡を行うこと。

送付先及び到着確認の連絡先は「9.提出先、問い合わせ先」に記載の通り。

電子メールの表題は「【神戸市通報受付コールセンター】質問票の提出 (参加者名)」とすること。

イ 提出期限

2026 年 7 月 6 日 (月曜) 17 時まで

ウ 提出書類

- ① 質問票 (様式 5)

エ 参加者全社に対して、2026 年 7 月 27 日までに回答する。

(4) 企画提案書の提出

ア 提出方法

電子メールに添付して提出し、送付後必ず電話にて到着確認の連絡を行うこと。

送付先及び到着確認の連絡先は「9.提出先、問い合わせ先」に記載の通り。

電子メールの表題は「【神戸市通報受付コールセンター】企画提案書等の提出 (参加者名)」とすること。

イ 提出期限

2026 年 8 月 7 日 (金曜) 17 時まで

ウ 提出書類

- ① 企画提案書一式

エ 作成要領

- ① 企画提案書は A4 版とする。様式は任意とする。
- ② 企画提案書は 30 ページ以内とする。(表紙、委託費記載ページは除く)
- ③ 企画提案書の最後に、委託費の総額及び年度毎の委託費を、消費税 10%を含んだ形で記載すること。
- ④ 企画提案書は、表紙や目次のほか、本文中や各ページのヘッダー・フッターに社名及び社名を類推させるロゴ等を一切記載しないようにすること。

7 選定方法

(1) 選定基準

- ア 評価項目と配点は、別紙 19「評価項目一覧」のとおりとする。
- イ 見積金額は、構築費・運営費の内訳も含めて、本市の定める契約上限額の範囲内とする。上限額を超過している場合は、失格とする。
- ウ 見積金額が契約金額の上限の 3 分の 2 以下の金額を提案した場合は、本市の調査の結果、履行に支障がないと認められたものに限る。

(2) 選定方法

- ア 本業務提案の審査については、本市職員で構成する「神戸市通報受付コールセンター業務選定委員会」が行う。また、審査にあたっては、提案者による提案内容説明会（プレゼンテーション）の実施を予定している。
- イ 提案事業者が 5 社を超える場合は、プレゼンテーション審査に先立ち、書類選考を実施する。
- ウ 提案内容説明会（プレゼンテーション）の日程や実施場所、その他詳細については、改めて参加申請者に通知する。
- エ 選定委員は、選定基準に沿って企画提案書の審査を行う。
- オ 審査の結果、内容点、地元点、価格点の合計が最も高い事業者を選定する。内容点、地元点、価格点の合計が最も高い事業者が複数いる場合は、内容点の配点が高い事業者を選定する。内容点の配点が同点の場合は 8～10 の項目の合計が最も高い事業者を選定する。
- カ ただし、内容点が 6 割（102 点）に満たない場合は、採用しないものとする。

(3) 評価項目と配点

評価項目と配点は下記の通りとする。各評価内容の詳細は、別紙 19「評価項目一覧」の通りとする。

内容点	(配点内訳)		
	1. 体制	10 点	170 点
	2. 業務遂行計画	10 点	
	3. 類似業務の実績	20 点	
	4. 情報セキュリティ対策	5 点	
	5. 要員管理	20 点	
	6. 業務従事予定者への研修	20 点	
	7. 災害発生時・入電集中時等の BCP 対策	10 点	
	8. 入電抑制及び市民サービス向上のための提案	25 点	
	9. 職員の業務負担軽減のための提案	25 点	
10. オペレーターの応対力強化のための提案	25 点		
地元点	地元企業に対する加点	20 点	
価格点	提示金額が低いことを評価	10 点	
合計点		200 点	

(4) 評価方法

ア 本業務提案の審査については、本市職員で構成する「神戸市通報受付コールセンター業務選定委員会」が行う

<審査の評価基準>

評価	得点
A (非常に優れている)	満点×1
B (優れている)	満点×0.8
C (普通)	満点×0.6
D (劣っている)	満点×0.4
E (非常に劣っている)	満点×0.2

イ 地元点の算出は、次の通りとする。

- ① 地元企業（事業者の本社が神戸市内にある [予定を含む]） 20点
- ② 準地元企業（事業者の本社は神戸市内にはないが、支店等が神戸市内にある [予定を含む]） 10点
- ③ 上記に該当しない 0点

ウ 価格点の算出は、次の通りとする。

- ① 価格点＝価格点に配分された得点の満点×（1－見積金額／上限金額）とする。
（価格点は、小数点第1位を四捨五入するものとする）

(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。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。

8 その他注意事項

(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 企画提案書は、神戸市情報公開条例に基づく公開請求があった場合は、契約候補者に選定されたかどうかに関わらず、同条例第 10 条各号に該当する情報を除いて、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）。
- オ 期限後の提出、差し替え等は認めない。
- カ 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。
- キ 見積金額は、当該業務に係る経費の全てを含めた額とすること。企画提案書に記載する金額は消費税額を含めた金額とし、その金額が契約上限額を超過している場合は失格となる。また契約上限額については、合計額だけでなく、構築費・運営費がそれぞれの上限額を超過していないことを求めるものであることに留意すること。

9 提出先、問い合わせ先

住所：〒650-8570 神戸市中央区加納町 6 丁目 5 番 1 号（神戸市役所 1 号館 16 階）

神戸市企画調整局広報戦略部広聴担当 担当：田中・服部

電話番号：078-322-5168

メールアドレス：voice@city.kobe.lg.jp