子育て世帯に対するLINEを活用した情報配信・個別対応業務「ここならチャットKOBE」における委託の実施要領（公募型プロポーザル）

本要領は、子育て世帯に対するLINEを活用した情報配信・個別対応業務「ここならチャットKOBE」（以下、「本業務」という。）の受託事業者を選定するために必要な事項を定めるものである。

１　業務の名称

子育て世帯に対するLINEを活用した情報配信・個別対応業務「ここならチャットKOBE」

２　業務の内容に関する事項

（１）事業目的と概要

多くの行政サービスがある中で、どこに問い合わせ・相談をしてよいかわからない方や、そもそも自身が対象となっていると気づかない方もいる。また、問い合わせ等をしようと思っても、時間が合わない方や、面談・電話に抵抗を感じる方などがいると考えられる。

本業務は、子育て世帯に対し、LINEを活用して行政サービス等の情報をプッシュ型で配信し、配信した情報への質問や子育てに関する相談等に個別にわかりやすく答えることで、悩みや課題に応じた支援制度等を適切に利用できるようにするとともに、必要に応じて地域や行政等の支援機関につなげるものである。

（２）業務内容

「子育て世帯に対するLINEを活用した情報配信・個別対応業務『ここならチャットKOBE』　仕様書」のとおり。

※上記仕様書を委託契約締結時の基本となる仕様書とするが、採択された企画提案書の内容を踏まえ、神戸市と受託事業者の調整に基づき内容を一部変更の上、確定する。ただし、変更については、当初の競争条件に影響がない範囲にとどめること。

（３）委託契約期間

2027年４月１日から2028年３月31日まで

（４）契約上限額（予定）

上限額　18,500,000円（消費税及び地方消費税を含む）

※本公募は2027年度神戸市一般会計予算の成立を前提に行うものであり、予算が成立しない場合には、この募集に基づく契約締結をしないことがある。

（５）費用分担

受託事業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、神戸市は、契約金額以外の費用を負担しない。

（６）本事業でターゲットとなる世帯

神戸市のおおよその子育て世帯数は約13万世帯であることから、仮に５％とした場合は約6,500世帯、10％とした場合は約13,000世帯となる。

※「神戸市子どもの生活状況に関する実態調査」の結果（2021年９月実施）

・子育てに関する相談について、頼れる人が「いない」または「そのことで

は人に頼らない」と回答した割合　3.9%
・重要な事柄の相談について、頼れる人が「いない」または「そのことでは人に頼らない」と回答した割合　5.1%
・「くらし支援窓口」を利用したいと考えているにもかかわらず、「制度を知らなかった」、「手続きがわからなかった」などの理由で「利用したことがない」と回答した割合　3.7%（収入水準が低い世帯では、9.7%）

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ものとし、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

業務完了後、本市の検査を経て、受託事業者の請求に基づき支払うこととする。なお、受託事業者の希望があれば、概算払について協議に応じる。

（3）契約書案

別紙（頭書及び委託契約約款）参照

（4）その他

契約締結後、当該契約の履行期間中に受託事業者が、「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）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。
（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）代表者及び役員に破産者及び禁固以上の刑に処せられている者がいないこと。
（5）事業者及びその代表者が直近１年間の法人税、市町村民税等を滞納していないこと。
（6）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を含む）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」に基づく除外措置を受けていないこと。
（7）データ処理その他情報処理を行う時には、この契約の履行に関し、「神戸市セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」（神戸市ホームページ掲載）を遵守すること。
（8）本業務の遂行にあたり、連絡、調整、打ち合わせ等に際し迅速に対応できる体制を有していること。
（9）共同事業体による受託も可能であるが、その場合は、代表者及び構成員が上記（1）～（8）を全て満たすこと。なお、本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が自己の名義をもって行うことと

する。

５　スケジュール（予定）

（１）実施要領等の配布開始　　2026 年 11 月 25 日（水曜）
（２）応募書類の提出期限　　2026 年 12 月 11 日（金曜）
（３）質問受付期限　　2026 年 12 月 16 日（水曜）
（４）質問に対する回答　　2026 年 12 月 25 日（金曜）
（５）企画提案書の提出期限　　2027 年１月 13 日（水曜）
（６）選定委員会　　2027 年１月下旬
（７）選定結果通知　　2027 年１月下旬
（８）事業開始　　2027 年４月１日（木曜）
（９）実施期間　　2028 年３月 31 日（金曜）まで

６　実施要領等の配布

（１）配布開始　　2026 年 11 月 25 日（水曜）
（２）配布方法　　神戸市ＨＰからダウンロード可能

７　応募書類の提出

（１）提出期間
　　2026 年 11 月 25 日（水曜）から 2026 年 12 月 11 日（金曜）17 時まで
（２）提出書類（以下に掲げる書類を各１部）
　①　参加申込書（様式１号）
　②　公募型プロポーザル参加資格確認書（様式２号）
　③　登記簿謄本又は登記事項に関する全部証明【写し可】
　④　法人税、消費税及び地方消費税、県税、市町村税の各納税証明書【写し可】
　※上記③・④は提出日時点で発行日より３か月以内のもの
　⑤　事業経歴書及び業績報告書（直近事業年度までの経歴・沿革・業績を記載）
　　※任意様式（決算報告書、会社概要、パンフレット等でも可）
　⑥　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３号）
　⑦共同事業体結成届出書及び共同事業体協定書
　※⑦は共同事業体を結成して応募する場合のみ提出
（３）提出場所　　本要領「13」のとおり
（４）提出方法
　電子メールによるデータの提出又は、持参もしくは郵送・宅配による紙資料の提出とする。
　※電子メールの場合は、件名は「子育て世帯に対する LINE を活用した情報配信・個別対応業務「ここならチャット KOBE」への参加申請」とし、本要領「13」に記載する電子メールアドレス宛に送付すること。また、必ず到着確認の電話連絡を行うこと。
　※持参による場合は、神戸市の休日を定める条例（平成３年３月条例第 28 号）第２条第１項各号に掲げる本市の休日を除く午前９時～正午、午後１時～午後５時までの間に上記（１）に規定の期日までに必着とする。

※郵送・宅配の場合は、送付記録が残る方法により 2026 年 12 月 11 日（金曜）17 時までに、本要領「13」に記載する担当部署に必着とする。

（５）参加の辞退

参加申込後に、提案選考会への参加を辞退する場合は、速やかに参加辞退届（様式５号）により、神戸市こども家庭局こども未来課に届け出ること。

８　実施要領等に関する質問

（１）提出期間

2026 年 11 月 25 日（水曜）から 2026 年 12 月 16 日（水曜）17 時まで

（２）提出方法

質問票（様式４号）に質問事項を記入し、本要領「13」に記載する担当部署宛に電子メールで提出すること。件名は「(法人名)『ここならチャットKOBE』委託業務に関する質問」とする。また、必ず到着確認の電話連絡を行うこと。

（３）回答方法

質問に対する回答は、応募者間の公平性を確保するために、原則全ての質問事項について 2026 年 12 月 25 日（金曜）頃までに、全参加者に対して、電子メールにより回答する。なお、事業者名等は公表しない。ただし、事実関係の確認など回答することで他の応募者が不利にならない事項については、この限りではない。

（４）その他

神戸市の回答は、本要領又は仕様書等を補足する効力を持つ。

９　企画提案書等の提出

（１）提出期間

2026 年 11 月 25 日（水曜）から 2027 年１月 13 日（水曜）17 時まで

（２）提出資料

①企画提案に関する資料

◎企画提案書　※任意様式

次に掲げる事項をすべて記載すること。

ⅰ　企業(団体)の概要

ⅱ　本業務に対する考え方、実施方針

ⅲ　提案のセールスポイント

ⅳ　本業務にかかる実施体制・支援体制

※本業務仕様書６（２）～（４）に基づき、管理責任者･相談責任者によるマネジメントの方法や、緊急時の対応、相談員の配置人数、相談員の資格･相談経験等について詳細に記載すること。

ⅴ　本事業の具体的な実施方法、手法等

※本業務仕様書の「５ LINE の開設時間」「６ 業務内容」「10 個人情報保護の取扱」及び「11 情報セキュリティの遵守」について、具体的な実施方法等を記載すること。「６ 業務内容」のうち、（５）システムの整備、（７）情報配信の内容、（８）相談対応及び支援機関との連携方法等については、詳細に記載すること。

vi　類似業務実績

※本業務と類似する業務の実績がある場合にはその件数、実績を証明する資料、本事業における提案者のノウハウ等

vii　地元企業該当の有無　※10（３）参照

viii　社会貢献項目該当の有無　※10（３）参照

ix　業務工程・日程表

※2027 年４月１日からの円滑な業務開始が実現可能な計画・体制となっていることがわかるように記載すること。また、事業実施期間中の業務運営、利用者支援、関係機関との連携、サービスの質の向上等に係る実施手順及び計画についても記載すること。

◎プレゼンテーション審査での説明資料は企画提案書と同じ内容とする。プレゼンテーション用に体裁を整えた資料を使用することは可能。プレゼンテーションに企画提案書以外の資料を使用する場合は、その資料も企画提案書等の提出締切までに提出すること。

②見積書　※任意様式

次に掲げる事項をすべて記載すること。

◎件名、見積年月日、事業者の名称、所在地、代表者の氏名及び連絡先（担当者の氏名及び電話番号）

◎項目ごとにそれぞれの業務における詳細な作業項目の内訳（数量・金額）を明記の上、それぞれの費用の額、及び総額、消費税及び地方消費税額、消費税及び地方消費税を含めた費用の総額。なお、費用総額は、契約金額の上限までとする。

◎再委託が必要な項目については具体的に定めるとともに、その金額及び再委託先について明示すること。

（３）提出方法

Ｅメールによるデータの提出とする。

（４）提出先アドレス　　本要領「13」のとおり

10　委託契約候補者の選定方法

（１）選定委員会の実施

神戸市職員で構成する委託契約候補者選定委員会において、企画提案書等および、事業者がそれに基づき実施するプレゼンテーションを審査し、委託契約候補者を選定する。

ア 日時 2027 年１月下旬（予定）

イ 場所 神戸市役所またはオンラインによる

ウ 内容 企画提案書等（様式自由）によるプレゼンテーション及び質疑応答（プレゼンテーション 15 分程度、質疑応答 15 分程度、計 30 分程度を予定）

※説明は本業務に携わる者（責任者又はこれに準ずる者）が行うこと。

※詳細については、後日、市から連絡する。

（２）評価基準

① 以下、（３）に定める内容点の合計点が最も高いものを委託契約候補者とする。

② ①による最高得点者が複数ある場合は、内容点のうち「３　本事業の具体的な実施方法、手法等」の点数が最も高い者を委託契約候補者とする。さらに「３　本事業の具体的な実施方法、手法等」の最高得点者も複数ある場合は、別途指示する日時・場所において、当該応募者にくじを引かせて委託契約候補者を決定する。

③ 審査の結果、評価点の合計が５割に達しない事業者は選定しない。

（３）評価項目と配点（審査委員１人あたり）

内容点	１　業務目的及び業務内容の理解度	10 点
	２　業務遂行にあたっての体制 （管理責任者・相談責任者によるマネジメント、緊急時の対応、相談員の配置人数、相談員の資格・相談経験　等）	15 点
	３　本事業の具体的な実施方法、手法等 （LINE の開設時間、適切な相談への対応、支援機関へのつなぎ、研修の実施、利用者の実情に応じた情報配信、システムの整備、個人情報の取扱、情報セキュリティの遵守　等）	42 点
	４　工程の計画性、実施手順の妥当性	10 点
	５　類似業務の実績	10 点
	６　地元企業に対する加点（神戸市内に本店を有する場合 10 点、支店等が市内にある※場合 5 点）	10 点
	７　社会貢献評価項目 （厚生労働省の「子育てサポート企業」認定制度において「くるみん」「プラチナくるみん」「トライくるみん」のいずれかの認定を受けているか）	３点
合　　計		100 点

※「支店等が市内にある」とは、営業中の支店・営業所を市内に有する者（以下の①②いずれも満たす者）をいう。

①支店等としての形態を整えていること。

１）常設されていること。インターネット上のショップや移動販売は認めない。

２）事業を行うための建物であること。

ア 居宅等と共有の場合は、居宅部分等と壁等で仕切られ行き来ができない等、明確に区分されていること。

イ 建物外部又は入口ドア等に看板を掲出し、独立した事務所として形態を整えていること。他社と同居的な間仕切りのみ等の形態は認めない。

ウ 業務が遂行できる最低限の事務用じゅう器（机、椅子等）や事務用機器（電話、ファクシミリ、複写機等）が備え付けられていること。

エ 単なる取次ぎ並びに単なる事務連絡所、工事事務所や作業所等は認めない。

②常時業務活動を行っていること。

1）自社と直接かつ恒常的な雇用関係にある常駐の職員が1名以上配置されており、常時（週7日間のうち3日以上かつ18 時間以上）業務活動を行っていること。

2）常時不在転送電話になっている状態は認めない。

（4）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。
⑥ 見積金額が契約上限額を超過している事業者

（5）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。

参加者からの最終選考結果に係る問い合わせにおいて、神戸市は、当該参加者の総合点、順位についてのみを回答することを、参加者は予め同意する。

11 契約締結事務等に関する事項

（1）委託契約候補者が辞退したり、資格を喪失したりしたときは、次点の応募登録者を委託契約候補者とする。

（2）契約の締結にあたっては契約書の作成を要し、その契約書は神戸市委託契約約款により作成する。

12 その他

（1）当該プロポーザルの応募又は参加に要する費用は、応募者又は参加者の負担とする。

（2）提出された書類は、選考の結果の如何を問わず、当該プロポーザルの終了後も返却しない。また、神戸市は、提出された書類について、神戸市情報公開条例に基づき、同条例で非公開とされるものを除き、情報公開の対象となる。

（3）神戸市は提出書類を当該プロポーザルの実施以外の目的で、参加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）。

（4）神戸市が指示する場合を除き、提出期限以降の提出書類の変更、差し替え、追加提出若しくは再提出は認めない。

（5）企画提案書の著作権はプロポーザル参加者に帰属する。提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づいて保護される第三者の利権の対象となっているものを使用した結果生じた責任については、プロポーザル参加者が負うものとする。

（6）神戸市が提供する資料は、当該プロポーザルの参加に係る検討以外の目的で使用することはできない。

（７）当該プロポーザル参加者は、委託契約候補者の選定後、この募集要領等について不知又は不明を理由として異議を申し立てることができない。

13　問い合わせ・提案書等送付先

神戸市こども家庭局こども未来課
〒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７階
TEL：078-322-5213
電子メール：kobe_kodomomirai@city.kobe.lg.jp
担当者：中村、澁谷