

# 救急安心センターこうべ運營業務委託 公募型プロポーザル実施要領

## 1 案件名称

救急安心センターこうべ運營業務委託

## 2 業務に関する事項

### (1) 事業目的と概要

救急安心センター事業は、短縮ダイヤル「#7119」を使用し、医療機関案内や救急医療相談を24時間365日実施する電話相談事業で、神戸市では平成29年10月2日から開始し、平成31年4月1日から芦屋市も対象地域となり、令和6年1月15日から姫路市も対象地域となる。

本事業は、市民の救急に対する不安解消及びいつでも安心して救急医療相談ができる体制の構築に加えて、「潜在する重症者」の救護及び早期受診の促進、救急車の適正利用、受療行動の適正化を目的としている。

### (2) 業務内容

「救急安心センターこうべ運營業務仕様書」（以下、「仕様書」という）及び「基本業務フロー」のとおり。

### (3) 事業規模（契約上限額）

金106,701,000円／年（消費税及び地方消費税含む）

見積額が契約上限額を超過した場合は失格とする。

### (4) 契約期間

令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）

### (5) 履行（業務実施）場所

国内であれば場所を問わない。

### (6) 費用分担

受注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、市は契約金額以外の費用は負担しない。

## 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等に基づき決定する。

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

受注者の請求に基づく概算払いとする。なお、業務完了後、業務報告書に基づき精算を行うものとする。

### (3) 契約書案

別紙 委託契約書頭書 参照

### (4) 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委託契約事務等から暴力団等

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

次に掲げるすべての要件を満たす者とし、資格要件を満たさない場合は応募を無効とする。

- (1) 法人格を有すること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しないものであること。
- (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) 実施の公表を開始した日から契約候補選定までの間に、神戸市指名停止基準要綱（平成6年6月15日 市長決定）に基づく指名停止または指名留保の措置期間中でない者であること。
- (5) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員等が役員又は代表者として、もしくは実質的に経営に関与している団体、その他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団体など、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条各号に該当する団体でないこと。
- (6) 代表者や役員に破産者又は禁固以上の刑に処せられているものがある団体でないこと。
- (7) 団体、代表者が国税（法人税、所得税、消費税（地方税を含む））又は地方税を滞納又は未申告である団体でないこと。
- (8) 都道府県・政令指定都市・中核市又は特例市のいずれかが発注した同種業務を受注した実績を有するもの、もしくはこれと同等の能力を有すると認めるもの。
- (9) 本要領及び仕様書の内容を熟知し、業務内容等を十分に理解したうえでプロポーザルに参加できること。
- (10) 本業務の遂行に係る関係者等との連絡、調整、打ち合わせ等を円滑に行い得る能力を有し、本事業の趣旨を十分に理解し、支障なく本業務を遂行できること。

#### 5 スケジュール

内 容	時 期
実施要領等の交付	令和5年12月22日（金）
参加申込書類の提出期限	令和6年1月5日（金）
質問受付締切	令和6年1月10日（水）17時
質問に対する回答	質問受付締切の翌週中までに実施
企画提案書等の提出期限	令和6年2月9日（金）17時
委託事業者選定委員会	令和6年2月中
選定結果の通知・公表	委員会開催後できるだけ速やかに実施

#### 6 応募手続き等に関する事項

- (1) 参加申込手続き

本プロポーザルに参加しようとするものは、提出期限までに参加申込書等、下記書

類を提出すること。

ア 提出期限：令和6年1月5日（金）（必着）

イ 提出方法：郵送により提出すること。

ウ 提出先：〒650-8570 神戸市中央区加納町6-5-1

神戸市健康局地域医療課（神戸市役所1号館19階）

エ 提出書類

① 参加申込書（様式第1号）

② 会社概要（様式第2号）

※パンフレット等、会社概要が分かるものを添付すること。

③ 誓約書（様式第3号）

④ 法人登記簿謄本（写し）

⑤ 納税証明書（国税及び地方税）（写し）（直近1年分）

⑥ 法人印鑑登録証明書（原本）

※④～⑥は神戸市物品当競争入札参加資格を有しない場合のみ必要。なお、提出日時時点で発行日より3か月以内のものとする。

(2) 質問の受付及び回答

本プロポーザルに関する質問は、参加申込書、企画提案書等に関する提出書類ならびに委託業務に関する事項に限ることとし、評価及び審査に関する質問や提案内容に関する質問は受け付けない。

ア 提出期限：令和6年1月10日（水）17時まで（必着）

イ 提出方法：質問書（様式第4号）に質問内容を簡潔・明瞭に記入のうえ、電子メールにより提出すること。

ウ 提出先：【E-mail】komet@office.city.kobe.lg.jp

エ 回答方法：質問の回答は、質問受付締切の翌週中を目途に参加申込書を提出したすべての事業者に対して電子メールにて回答する。

(3) 企画提案の手続き

ア 提出期限：令和6年2月9日（金）17時まで（必着）

イ 提出方法：電子メールにより提出すること。

ウ 提出先：【E-mail】komet@office.city.kobe.lg.jp

エ 提出書類

① 見積書（様式第6号及び様式第6号別紙）

※ 下記項目を必ず別紙にて記載すること。

（受付員及び相談員の各人件費、受付員及び相談員の各採用経費、研修経費、業務責任者・管理者の配置にかかる業務管理費、その他事務経費等）

② 提案書（様式任意）

オ 提案書の仕様

① 提案書には表紙や目次のほか、下部にはページ番号を付けたものを提出すること。

② 仕様書に示す本市の要求事項に対して、提案者の知識と経験を活用して留意事項や指摘点を示すなど、本業務が最大限の成果をあげるための提案を行うこと。

③ 各項目の記載内容について、仕様書に示す要求事項を上回る内容を提案する場合は、そのポイントが明確に分かるように記載すること。また、本市の要求事項と相違する内容を提案する場合は、理由を付したうえで、その相違点が明確に分か

るよう記載すること。

- ④ 提案書の説明は、専門用語を多用しない等、分かりやすさ、読みやすさに努めること。
- ⑤ 仕様書に示す本市の要求事項に対し、下記の各項目に基づいて記載すること。

○提案趣旨

○業務の方針と進め方

○センター運営予定所在地

○組織体制図

○業務責任者が勤務する事務所及び連絡先

○センター運営業務に従事する者（業務管理者）の経歴及び資格等

○受付員及び相談員の従事者数及び勤務体制（シフト表等）

○受付員及び相談員の採用募集方法

○研修の実施計画及び内容

※1 受付員、相談員の採用時に実施を予定している研修について、内容と実施時間、実施回数、実施方法の概要が分かる計画を提示すること。

※2 定期的な接遇研修やスキルアップ研修等、業務に必要な能力や技術を向上させるための研修計画（マニュアル等）を提案すること。

※3 日常的に行う研修等（事例の振り返り等）について、内容、実施方法を提示すること。

○業務責任者・業務管理者の業務内容

※1 センター運営事業に関して、業務責任者が行う業務概要を提示すること。

※2 センター運営事業に関して、業務管理者の勤務体制、業務内容を具体的に提示すること。

○応答率の維持・向上

全入電数に対し応答できずに放棄する割合を目標値に近づけるための方策を提案すること。

○柔軟な体制増強

入電件数の変動（インフルエンザの感染症流行等）に応じた人員増強体制（契約変更による）を含め提案すること。

○業務報告システムの概要

スタッフ用の操作マニュアル等を提示すること。

○業務の報告体制

仕様書に記載している報告の種類毎に、神戸市への報告様式を提示すること。

○業務で取り扱う情報（個人情報含む）の管理体制

○業務管理体制等

以下に示す項目をそれぞれ提案すること。

・出務予定者が当日欠勤となった場合の補てん策

・クレーム処理に関する手順及び体制

・システムトラブル発生時の対処手順及び緊急時の連絡体制

- 神戸市との日常的な連絡体制  
平時の報告や調整に関する連絡方法について提示すること。
- 業務実績  
同種業務及び類似事業に関する業務実績
- 業務引継  
業務引継ぎに関する計画、期間等を具体的に提示すること。(継続して事業受託する場合は、業務提案に基づく具体的な業務計画を提示すること。)
- 契約期間中に対象エリアを拡大することになった場合の対応
- その他のセンター運營業務に関する工夫、提案等

## 7 選定に関する事項

### (1) 選定方法等

ア 本企画提案の審査については、救急安心センターこうべ運營業務受託事業者選定委員会で、提出された企画提案書等に基づくプレゼンテーションの内容に対する審査を行い、その意見を受けて選定する。

イ 選定委員は、審査基準に沿って企画提案書の審査を行う。

ウ なお、審査の結果、評価点の最も高い事業者が複数となった場合は、下記の業務遂行能力、配置計画、管理体制にかかる評価点の合計が高い事業者を選定する。

エ プレゼンテーション

開催日時	令和6年2月中
開催場所	オンライン形式

詳細については、改めて応募事業者に通知する。

オ 以下の項目に基づき、提案内容の評価を行う。(詳細は「別紙」参照)

項目	配点	評価の視点
業務遂行能力	80	同種事業の業務実績、業務の基本方針 等
資格	50	業務責任者、業務管理者、相談員の経歴・資格 等
研修体制	80	研修計画、内容、実施時間・方法 等
配置計画	100	事業の実現可能性、事業の運営方法 等
管理体制	140	業務管理、クレーム及び緊急時の体制 等
運営費	50	低価格順

※上記配点のほか、当市のプロポーザル方式実施に関するガイドラインに基づき、地元企業（市内に本店を有する企業）及び準地元企業（市内に支店を有する企業）には加点を行う。

### (2) 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又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。

(3) 選定結果の通知

委託事業者選定委員会開催後できるだけ速やかに本市ホームページに掲載するとともに、応募書類提出者全員に結果を通知する。

## 8 その他

(1) 提出された企画提案書等は返却しない。

(2) 企画提案書の作成及び提出に要する費用は、参加事業者の負担とする。

(3) 企画提案書の著作権は、参加事業者に帰属するものとする。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、すべて参加事業者が負うものとする。

(4) 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。

(5) 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）。

(6) 提出後の記載内容の変更や2通以上の企画提案書の提出は認めない。

(7) 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。

(8) 企画提案書提出後に参加を辞退する場合は、辞退届（様式第5号）を提出すること。

(9) 事業の実施にあたっては、神戸市と協議して進めていくものとする。

(10) 令和6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、予算の状況によっては、当案件に基づく契約を締結しないことがある。

## 9 問い合わせ先・郵送先

神戸市健康局地域医療課（神戸市役所1号館19階）

〒650-8570 神戸市中央区加納町6丁目5番1号

【電話】 078-322-5246      【FAX】 078-322-6054

【E-mail】 [komet@office.city.kobe.lg.jp](mailto:komet@office.city.kobe.lg.jp)

※来庁持参の場合は要電話連絡

## 救急安心センターこうべ運営業務委託公募型プロポーザル 採点項目

評価項目	チェック項目
業務遂行能力	<p>救急医療相談に関する電話相談事業の実績はあるか。</p> <p>本事業を実施する上での趣旨・目的を理解しているか。本事業における提案事業者の基本方針等が明確かつ適切に示されているか。</p> <p>事業者決定から業務開始までの間、業務実施に向けた準備工程、所要期間、調整項目等が適切に示されているか。</p> <p>業務に関する改善や、事業運営のための工夫が見受けられる提案になっているか。</p>
資格	<p>相談員の体制は救急医療電話相談に対応するための一定の知識および経験(資格)を有する者が確保可能な内容になっているか。</p> <p>相談員に対して指導的役割を担う立場の者の経歴・資格は、円滑に業務を遂行できるレベルの者が配置される体制になっているか。</p> <p>業務責任者、業務管理者の経歴・資格は、円滑に業務を遂行できるレベルの者が配置される体制になっているか。</p>
研修体制	<p>受付員、相談員の採用時に実施する研修について、円滑に業務を遂行するために必要なレベルの内容が示されているか。</p> <p>定期的な接遇研修や、スキルアップ研修等、業務に必要な能力や技術を向上させるための研修計画が示されているか。</p> <p>日常的に行う研修等(事例の振り返り等)について、円滑に業務を遂行するために必要なレベルの内容が示されているか。</p>
配置計画	<p>受付員の配置人員及び確保体制は適正に示されているか。</p> <p>相談員の配置人員及び確保体制は適正に示されているか。</p> <p>高い応答率を確保するための人員配置に関する工夫及び具体的な方策が提案されているか。</p> <p>入電件数の変動(感染症流行等)に応じた体制変更等が可能か。そのための提案がなされているか。</p> <p>質の高い受付員および相談員を安定的かつ確実に確保するための工夫が示されているか。</p>
管理体制	<p>業務責任者による業務管理方法は適正かつ十分であるか。</p> <p>業務管理者の勤務体制、業務全体への関わり、その他連絡・調整の方法などに関する業務内容が明確かつ適正であるか。</p> <p>神戸市への各種報告(別紙仕様書に記載)について、明確かつ十分な内容が定められているか。</p> <p>緊急時やトラブル発生時等の連絡体制について、迅速な対応が可能な内容が定められているか。</p> <p>電話相談の特質を踏まえ、クレームや悪戯に対する対処手順や方法が適正かつ十分に示されているか。</p> <p>業務で扱う情報(個人情報を含む)の管理方法は適正かつ十分に定められているか。</p>