

広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務に係る公募型プロポーザル説明書

1 プロポーザルの目的

広島市児童相談所において、児童虐待通告や児童相談の受付を24時間365日実施できる体制を構築するため、夜間・休日の電話相談業務について、専門的知識を有する民間事業者に委託することとしており、その委託に当たって、あらかじめ事業者を特定するため、公募型プロポーザルを実施する。

2 委託業務内容

(1) 業務名

広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務

(2) 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

(3) 業務内容

別紙「広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務仕様書」のとおり。

(4) 概算事業費

本業務に係る費用は、次のとおりとする。

6,000,000円（消費税及び地方消費税に相当する額を含む。）以内

(5) 契約担当課

〒732-0052 広島市東区光町二丁目15番55号（北棟3階）

広島市こども未来局児童相談所（企画運営係）

TEL 082-263-0694 FAX 082-263-0705 E-Mail jiso@city.hiroshima.lg.jp

3 参加資格

参加する者は、次に掲げる要件の全てを満たすものとする。

- (1) 参加の申込日において、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4及び広島市契約規則（昭和39年広島市規則第28号）第2条の規定に該当しない者であること。
- (2) 参加の申込日において、法令に基づく営業停止処分を受けていない者であること。
- (3) 参加の申込日において、広島市競争入札参加資格者指名停止措置要綱（平成8年広島市要綱）に基づく指名停止の措置を受けていない者であること。
- (4) 広島市税並びに消費税及び地方消費税を滞納していない者であること。
- (5) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）のプライバシーマークの使用を認められていること又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を取得していること。
- (6) 次のいずれにも該当しない者であること。
 - ア 暴力団（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2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）
 - イ 暴力団員（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6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）又は、暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者。
 - ウ 暴力団への利益供与を行ったことなどにより、広島県暴力団排除条例（平成22年広島県条例第37号）第19条第3項の規定による公表が現に行われている者。
 - エ 暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する者。

4 公募型プロポーザル参加申込み

(1) 申込期間

公示日から令和8年2月2日（月）までの閉庁日（広島市の休日を定める条例（平成3年広島市条例第49号）第1条第1項各号に掲げる日をいう。以下同じ。）を除く毎日、午前8時30分から午後5時15分まで。

- (2) 提出場所
前記 2 (5)に同じ。
- (3) 提出方法
公募型プロポーザル参加資格確認申請書（様式 1）を作成し、前記 2 (5)へ持参又は郵送（郵送の場合は、配達証明書付き書留郵便に限る。提出期限までに必着のこと。）で提出すること。
- (4) 提出した書類について説明を求められた場合は、これに応じなければならない。
- (5) 参加資格確認結果の通知
令和 8 年 2 月 9 日（月）までに参加資格確認結果を通知する。

5 質問の受付と回答

- (1) この説明書の内容等に関する質問を次のとおり受け付ける。
- ア 受付期間 公示日から令和 8 年 2 月 2 日（月）までの閉庁日を除く毎日、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで。
- イ 受付場所 前記 2 (5)に同じ。
- ウ 受付方法 仕様書等に関する質問書（様式 3）に記入の上、電子メール又は FAX いずれかの方法で提出すること。提出にあたっては、質問書が受付場所に到達していることを電話により速やかに確認すること。
- (2) 前記(1)の質問に対する回答は、質問者に直接回答するとともに、前記 2 (5)において、令和 8 年 2 月 20 日（金）までの閉庁日を除く毎日、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで閲覧に供するとともに広島市ホームページに掲載する。

6 企画提案書の提出

- (1) 企画提案書記載項目

表紙には、「広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務企画提案書」と記載するとともに、提案者名を記載し、提案者が押印すること。（ただし、提案者名の記載と押印は正本のみとし、副本には、社票などを含め応募者が類推できる表現は記載しないか、マスキングを施すこと。）

企画提案書に記載する内容は次のとおりとする。

区分	提案項目	企画提案書に記載する内容
1 方針及び体制	基本方針	・本業務を実施する上で基本方針を記載すること。
		・本業務に関する指揮命令・責任体制を記載すること。
	管理体制	・業務責任者の能力・実績（資格や経験内容・年数等）を記載すること。
		・従事者の雇用形態（正社員、派遣社員、契約社員等）及び能力・実績（資格や経験内容・年数等）を記載すること。
	実施体制	・人員配置の考え方及び具体的な計画（人員が欠員した場合の対応及び具体的な勤務体制を含む）を記載すること。
		・業務上必要な人材確保の方策や物品の調達・配置等の計画を記載すること。
2 運営	効果的な業務運営	・業務状況の管理方法を記載すること。また、緊急な対応を要する案件か否かを判断する体制を記載すること。
		・児童相談所への連絡方法を記載すること。
		・業務内容の記録や報告の方法を記載すること。
	情報セキュリティ、個人情報保護	・一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）のプライバシーマーク等の取得状況及び情報セキュリティに関する組織的な取組を記載すること。
		・業務に関する個人情報を適切に管理する方法及び従事者に守秘義務を徹底させる方法を記載すること。

3 業務の履行能力	資質の確保	・業務開始前の仕様書及びマニュアル並びに児童相談所運営指針等を従事者に周知する方法、内容等を記載すること。 ・業務開始後の研修に関する体制及び計画（講師、内容、実施時期及び時間等）を記載すること。
	業務実績	・過去3年間において、国、地方公共団体、民間企業等から類似業務を受託したことがある場合には、その契約の相手先、業務名、業務内容、契約期間及び人員体制を記載すること。
4 その他	基本仕様書がない提案事項	・業務に関して有効だと考えられる事項、提案、アピールポイントなどを記載すること。

(2) 提出部数等

ア 提出部数 正本1部、副本10部

イ 書式体裁 大きさは、A4判縦とし、表紙、裏表紙を含めて20頁以内とする。

(資料やイメージ図など、見やすくするためにA3判を使用する場合は、A4判の大きさで3ツ折にすること。)

ウ その他 企画提案書は1者1提案とし、2以上の企画提案書が提出された場合は失格とする。

(3) 提出期限及び提出場所等

ア 提出期限 令和8年2月20日（金）午後5時15分

イ 前記2(5)に同じ。

ウ 持参又は郵送（郵送の場合は、配達証明書付き書留郵便に限る。提出期限までに必着のこと。）で提出すること。

7 企画提案書の説明

企画提案書の提出後、参加者による提案内容の説明（プレゼンテーション）及び質疑応答を1者当たり30分程度行うことを予定している。

実施日時等の詳細は参加者に別途通知する。

8 審査方法

(1) 企画提案書の審査は、広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務プロポーザル審査委員会（以下「審査委員会」という。）が行う。

(2) 審査委員会の委員は、次の職にある者をもって構成する。

委員長 児童相談所長

副委員長 児童相談所企画運営担当課長

委員 児童相談所第一相談担当課長、こども未来調整課長、こども青少年支援部こども・家庭支援担当課長

(3) 審査基準

区分	提案項目	企画提案書に記載する内容	配点		
1 方針及び体制	基本方針	・本市が定める業務目的を理解し、基本方針が提案されているか。	5	5	20
	管理体制	・指揮命令・責任体制が具体的に提案されているか。	5		
		・業務責任者の能力・実績（資格や経験内容・年数等）はどうか。	5		
		・従事者の雇用形態（正社員、派遣社員、契約社員等）及び能力・実績（資格や経験内容・年数等）はどうか。	10	40	
	実施体制	・円滑な業務実施のための人員配置、欠員時の対応等が具体的かつ的確に計画されているか。	10		
		・業務上必要な人材確保の方策や物品の調達・配置等の計画は適正なものか。	5		15

2 運営	効果的な業務運営	・業務状況の管理及び緊急案件か否かを判断する体制はどのように提案されているか。	10	20	30
		・児童相談所への連絡方法（緊急な対応を要する場合を含む。）はどのように提案されているか。	5		
		・業務内容の記録や報告の方法はどのように提案されているか。	5		
2 運営	情報セキュリティ、個人情報保護	・プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の取得状況はどうか。また、情報セキュリティに関して組織的な取組が十分実施されているか。	5	10	30
		・業務に関する個人情報を適切に管理する方法や管理体制が十分確保されているか。また、従事者に守秘義務を徹底する方法が具体的に示されているか。	5		
3 業務の履行能力	資質の確保	・業務開始前の仕様書及びマニュアル並びに児童相談所運営指針等を従事者に周知する方法、内容等は具体的かつ的確に計画されているか。	5	10	20
		・業務開始後の研修に関する体制及び計画（講師、内容、実施時期及び時間等）は具体的かつ的確に計画されているか。	5		
	業務実績	・過去3年間において、国、地方公共団体、民間企業等から受託した業務の内容・規模（人数等）はどうか。	10	10	
4 その他	基本仕様書がない提案事項	・本業務の効果を高めるための具体的な提案がなされているか。	10	10	10
合計				100	

（4）最優秀提案者の特定

ア 審査委員会において、得点の総計が最も高い提案をした者を最優秀提案者として特定する。

ただし、審査委員会において、本業務を実施する目的、内容にかんがみ、得点の総計が最も高い提案内容が、本市の求める最低水準（60点）に達していないと判断された場合においては、この限りではない。

イ 得点の総計が最も高い提案をした者が2者以上いる場合には、審査委員会で協議の上、最優秀提案者を特定する。

9 審査結果

審査結果は、全ての参加者に、書面により通知する。

10 契約の方法等

(1) 最優秀提案者として特定された者と見積合わせを実施の上、随意契約をする。

(2) 契約を締結する場合においては、契約締結日までに契約金額の100分の10以上の契約保証金を納付しなければならない。ただし、次に掲げるいずれかに該当する場合は、契約保険金の納付を免除する。

ア 保険会社との間に広島市長を被保険者とする履行保証保険を締結して、前記2(5)に提出したとき。なお、履行保証保険契約の締結に当たっては、事前に保険取扱機関の審査が必要であり、最優秀提案者特定後や契約締結日になって初めて保険の申込みをすると保険の締結ができない場合があることから、必ず事前のできるだけ早い時期に保険取扱機関と相談しておくこと。

イ 契約保証金免除申請書（広島市のホームページからダウンロードできる。）を前記2(5)に提出したとき。なお、契約保証金免除申請の承認には、次の(ア)から(ウ)までに掲げる条件を全て満たしている必要がある。

(ア) 契約を締結しようとする日から過去2年間に国又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契約を2回以上にわたって締結し、これをすべて誠実に履行していること。

- (イ) 広島市税について滞納がないこと。
- (ウ) 消費税及び地方消費税について未納税額がないこと。詳細については、「契約履行実績による契約保証金の納付の免除について」(広島市のホームページからダウンロードできる。)を参照のこと。

なお、契約保証金免除申請の承認には、本市による審査が必要であり、契約締結日になって初めて契約保証金の免除を申請すると、本市において上記条件の確認ができない場合があることから、必ず最優秀提案者特定後のできるだけ早い時期に、前記2(5)に申請すること。

- (3) 企画提案の選定後、提案者と協議のうえ企画提案の内容に変更を加える場合、委託料の額を調整することがある。
- (4) 別紙「広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務仕様書」は、本業務の最低要求水準を示したものであり、特定された企画提案書の内容については、必要に応じて契約書にその内容を記載(添付)し、その履行を確保するものとする。
- (5) 最優秀提案者と協議が整わなかったときは、その特定を取り消すとともに、次順位の者を最優秀提案者として特定し、見積合わせの上、随意契約する。
- (6) 最優秀提案者が正当な理由なく契約を締結しないときは、その特定を取り消すとともに、次順位の者を最優秀提案者として特定し、見積合わせを実施の上、随意契約する予定である。また、決定を取り消された者は、契約予定金額に対する入札保証金相当の損害賠償金(契約予定金額の100分の5)を支払うものとする。

1 1 その他

- (1) 企画提案及び契約手続等において使用する言語及び通貨は、それぞれ日本語及び日本国通貨とする。
- (2) 公募型プロポーザル参加資格確認申請書がその提出期限までに到達しなかった場合は、企画提案書は提出できない。
- (3) 公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書の作成及び提出に要する費用は、提出者の負担とする。
- (4) 提出された公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書等は返却しない。
- (5) 提出期限後における公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書の差替及び再提出は認めない。公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書について虚偽の記載をし、その他不正行為をした場合は、失格となること及び指名停止その他の措置を講ずることがある。
- (6) 提出された公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書に係る内容は、最優秀提案者特定の目的以外に提出者に無断で使用しない。ただし、広島市情報公開条例(平成13年広島市条例第6号)第7条に基づき、開示請求があったときは、法人等の競争上又は事業運営上の地位を害すると認められるもの等不開示情報を除いて、開示請求者に開示する。
- (7) 公募型プロポーザルに参加しようとする者は、審査委員会の委員の選任後から本契約案件の受託候補者決定の公表までの間において、本契約案件に関して、直接、間接を問わず、自らを有利に、又は他者を不利にするように働きかけることを禁ずるものとし、この禁止事項に抵触したと認められる場合は、参加資格を失うことがある。
- (8) 本業務委託に係る令和8年度歳入歳出予算(当初予算)が議決されなかつた場合又は減額若しくは削除があった場合、当該契約手続を延期又は中止する。この場合、提案者の損害は補償しない。

1 2 問合せ先

前記2(5)に同じ。