

救急安心センターひょうご運営業務委託 公募型プロポーザル実施要領

1 案件名称

救急安心センターひょうご運営業務委託

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、兵庫県内では神戸市が平成29年10月2日から開始した。その後、平成31年4月1日からは芦屋市、令和6年1月15日からは姫路市も対象地域となり、令和7年7月11日より全県展開した。

本事業は、県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

「救急安心センターひょうご運営業務委託仕様書」(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193,400,000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8年4月1日(水)から令和9年3月31日(水)まで

(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、救急安心センターひょうご運営委員会(以下、「運営委員会」という)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

兵庫県財務規則の規定に基づき、委託契約を締結する。契約内容は運営委員会と協議のうえ、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四半期ごとの概算払いとする。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。

委託金の申請及び契約書の内容どおりの事業執行が認められない場合には、原因の報告と今後の事業実施計画の提出を求めるとともに、事業内容・委託金額を変更する場合がありますので、あらかじめ了解すること。

(3) その他

契約締結後、当該契約の履行期間中に受注者が兵庫県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

受託者は、次に掲げる全ての要件を満たす者であること。

- (1) 事業を適切に遂行するに足る能力(※)を有した、民間企業、NPO法人、これら以外の法人（一般社団・財団法人、公益社団・財団法人、事業協同組合等）
- (2) 県の指名停止基準に基づく指名停止を受けていないこと。
- (3) 会社更生法（昭和27年法律第172号）に基づく再生手続開始の申立て、民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。
- (4) 提案する事業の実施について、法令等の規定により官公署の免許、許可、認可または指定、登録を受けている必要があるときには、当該免許、許可、認可または指定、登録を受けていること（労働者派遣事業及び職業紹介事業の許可など）。
- (5) 宗教活動や政治活動を主たる目的とする者でないこと。
- (6) 暴力団または暴力団もしくは暴力団員の統制の下にある者でないこと。
- (7) 県税、消費税及び地方消費税を滞納していないこと。
- (8) 労働関係法令を遵守し、最低賃金法（昭和34年法律第137号）第3条に規定する最低賃金額（同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、当該最低賃金額から同条の規定により減額した額）以上の賃金の支払その他の特定労働者の適正な労働条件を確保すること。
- (9) 都道府県・政令指定都市・中核市又は施行時特例市のいずれかが発注した同一業務を受注した実績を有するもの。
- (10) 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。

※「事業を適切に遂行するに足る能力」とは、個々に判断することになるが、少なくとも次の要件を満たしていることが必要である。

- ① 総勘定元帳及び現金出納簿等の会計関係帳簿類を整備していること。
- ② 実施にあたり、運営委員会との打ち合わせ等に適切に対応できること。

5 スケジュール

内 容	時 期
実施要領等の交付（記者発表）	令和7年12月24日（水）
質問受付締切	令和8年1月7日（水）
質問に対する回答	質問受付締切後数日中に実施
参加申込書類の提出期限	令和8年1月14日（水）
企画提案書等の提出期限	令和8年1月28日（水）
委託事業者選定委員会	令和8年2月中旬
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) 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8年1月7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、件名を「#7119 プロポーザルに関する質問」とし、電子メールにより提出すること。

ウ 提出先：【E-mail】shoubouhoan@pref.hyogo.lg.jp

エ 回答方法：質問の回答は、締切後数日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。

(2) 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8年1月14日（水）17時（必着）

イ 提出方法：持参、郵送またはEメールにより、提出すること。

※郵送による場合は、可能な限り書留郵便等配達記録が残るように郵送すること。

※E-mailで提出する場合は、件名を「#7119 参加申込」と記載すること。

ウ 提出先：〒650-8567 神戸市中央区下山手通5-10-1

救急安心センターひょうご運営委員会事務局（以下、「運営委員会事務局」という。）

（兵庫県危機管理部消防保安課（兵庫県災害対策センター4階）

電話 078-362-9480 E-mail: shoubouhoan@pref.hyogo.lg.jp

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）

※④、⑤は提出日時時点で発行日より3か月以内のものとする。

(3) 企画提案の手続き

ア 提出期限：令和8年1月28日（水）17時まで（必着）

イ 提出方法：件名を「#7119 プロポーザル提案書提出」と記載し、電子メールにより提出すること。

ウ 提出先：【E-mail】shoubouhoan@pref.hyogo.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、当該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、運営委員会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
- 運営委員会事務局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
 - 同一業務及び類似事業に関する業務実績
 - （応答実績：直近1年間の日別応答率（対応件数/着信件数（数秒以内の切電除く）の月別平均）
- 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。）
- 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、救急安心センターひょうご運營業務委託事業者選定委員会（以下、「選定委員会」という。）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8年2月中旬
開催場所	対面形式（※変更の可能性あり）

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。

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

※上記配点のほか、センター運営予定所在地により加点を行う。

カ 応募多数の場合は書類選考を実施する場合がある。

(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。
- カ 応募書類が本要領に示された要件を満たしていないこと。

(3) 選定結果の通知

選定委員会開催後できるだけ速やかに、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、兵庫県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（兵庫県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種類以上の企画提案書の提出は認めない。
- (7) 参加申請後に兵庫県指名停止基準要綱に基づく指名停止又は兵庫県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) 業務の内容については、応募書類の内容や審査結果等をもとに、運営委員会事務局との協議のうえで詳細を決定し、委託契約を締結する。その際、業務内容や委託料を変更する場合がある。
- (10) 採用された事業計画書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、その都度運営委員会事務局と協議し、その指示に従うこと。
- (11) 令和8年度の県及び各市町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、当案件に係る契約を締結しないことがある。

9 問い合わせ先・郵送先

兵庫県危機管理部消防保安課 〒650-8567 神戸市中央区下山手通5-10-1

【電話】078-362-9480 【FAX】078-362-9915

【E-mail】shoubouhoan@pref.hyogo.lg.jp

※来庁持参の場合は要電話連絡