

尼崎市24時間子育て電話相談窓口 業務委託事業者募集要項

令和7年7月

尼崎市こども青少年局
子どもの育ち支援センター こども相談支援課

1 趣旨

本要項は、本市で実施する「尼崎市24時間子育て電話相談窓口業務」の業務委託先となる事業者を専門技術や提案力の観点から総合的に評価するに当たり、企画提案方式（プロポーザル方式）により選定するために、必要な事項を定めるものです。

「尼崎市24時間子育て電話相談窓口業務」

尼崎市子どもの育ち支援センターいくしあ（以下「いくしあ」という。）では、平日日中に総合相談で電話相談業務を実施し、専門の相談員が身近な子育て相談から児童虐待や不登校、発達障害等の専門的な相談に対して、相談者に寄り添いながら課題を整理し、こどもの年齢に応じて福祉、保健、教育等が連携した切れ目ない総合的な支援を行うためのアセスメント（見立て）や助言等を行っている。令和8年度の尼崎市児童相談所開設に合わせ、総合相談の電話相談を24時間受付できるよう体制を強化し、休日・夜間の相談ニーズに対応することで保護者の子育てに関する心理的な負担を和らげ、児童虐待の防止につなげることを目的とする事業。

2 業務委託の概要

(1) 業務名称

尼崎市24時間子育て電話相談窓口業務（以下「本業務」という。）

(2) 委託期間

令和7年10月1日から令和9年3月31日まで

ただし、契約の履行状況が良好な場合、かつ、本業務の関係予算が尼崎市（以下「本市」という。）議会において承認された場合に限り、承認された予算の範囲内において、令和11年3月31日までの間、年度単位で委託契約の更新を行う可能性があります。

なお、委託期間中に実施する業務は以下のとおりとします。

期間	業務内容
令和7年10月1日から 令和8年3月31日まで	・ 令和8年4月1日より電話相談対応業務等（仕様書7-(1)から(4)に係る業務）を開始するための打合せ、準備等の実施
令和8年4月1日以降	・ 電話相談対応業務等（仕様書7-(1)から(4)に係る業務）の実施

(3) 業務仕様

別紙「尼崎市24時間子育て電話相談窓口業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり。

(4) 業務委託料

ア 提案上限額

提案上限額は、4,400,000円（消費税及び地方交付税を含む）とします。なお、提案上限額を超える提案は一切受け付けません。

イ 対象経費

業務委託料には次に掲げるものを含むものとします。ただし、本業務とは別の補助等を受けて実施している事業で当該補助金等により賄われている費用については、本業務の経費として重複して計上することはできません。また、資産価値が各年度の委託期間終了後も残存する物の購入は業務委託料の対象外とします。

(ア) 本業務に係る職員の給料及び職員手当等

(イ) 本業務実施場所に係る賃借料（各年度の委託期間に係るものに限る。）

(ウ) 本業務の運営に係る費用（消耗品費、備品購入費（単価30万円以上の備品を除く。）通信費、光熱水費、保険料並びに使用料及び賃借料など。）

(5) 業務委託料の支払条件

令和8年10月、令和9年4月の年2回払いとして、受託者から適法な請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。なお、1回当たりの支払金額は、契約額を2等分にした額（1円未満の端数が生じたときは、その端数を1回目の支払分に合算）とする。

3 プロポーザル参加資格

(1) 参加資格

企画提案方式（プロポーザル方式）による選定への参加に応募しようとする者は、本業務を安定かつ円滑に実施できる能力と適正な実施体制を有する法人等とします。個人は応募することはできません。また、次に掲げる要件をすべて満たさなければ応募することはできません。

ア ニ崎市契約規則（昭和41年尼崎市規則第9号）第4条に定める競争入札参加有資格者名簿に登載されている者又は名簿に登載されていない場合は、次に掲げる書類を整え、応募書類と合わせて提出することができる者

(ア) 定款又は寄附行為及び登記事項証明書

(イ) 法人等の事業報告書、損益計算書又は収支計算書及び貸借対照表

イ 提出された書類の記載事項に虚偽がないこと

ウ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」または「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証を取得していること

エ 次に掲げる事項のすべてに該当しない者

(ア) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号又は同条第2項各号のいずれかに該当する者

(イ) 本市の競争入札における指名停止措置を受けている者

(ウ) 本市内外の市税その他の歳入金等を滞納している者

(エ) 定款又は規約若しくは会則がない、責任者が明確でない、適正な会計を行っていないなど、本市が委託契約を締結する事業者として適正ではない者

(オ) 宗教活動又は政治活動を目的とした団体

(カ) 特定の公職（公職選挙法（昭和25年法律第100号）第3条に規定する公職をいう）の候補者（当該候補者になろうとするものを含む）若しくは公職にある者又は政党を推薦し、支持し、又はこれらに反対することを目的とした団体

(キ) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申し立て又は民事再

生法（平成１１年法律第２２５号）等に基づく民事再生手続開始の申し立てがなされている者

(ク) 破産者で復権を得ない者

(ケ) 暴力団（尼崎市暴力団排除条例（平成２５年尼崎市条例第１３号）第２条第４号に規定する暴力団をいう。）又は暴力団員（尼崎市暴力団排除条例第２条第５号に規定する暴力団員をいう。）若しくは暴力団密接関係者（尼崎市暴力団排除条例第２条第７号に規定する暴力団及び暴力団員と密接な関係を有する者をいう。）のいずれかに該当する者及び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３２条第１項各号のいずれかに該当する者

なお、本市との契約締結後、事業者が(Ⅰ)アからウに該当しなくなった場合又は(Ⅰ)エ(ア)から(ケ)のいずれかに該当することが判明した場合は、委託契約期間中であっても、本市は事業者との契約を取り消すことができるものとします。

(2) 応募制限

ア 複数の法人等で組織した共同事業体で応募する場合は、代表の団体を定めてください。

イ 単独で応募した団体は、他に応募する共同事業体の構成団体（代表となる団体を含む。以下同じ。）となることはできません。

ウ 同時に複数の共同事業体の構成団体となることはできません。

エ 共同事業体の構成団体のいずれかの団体が、本業務の応募において、当該共同事業体とは別に単独の団体として応募していることや、他の共同事業体の構成団体を兼ねていることが判明した場合は、当該構成団体に関わるすべての応募を無効とします。

オ その他共同事業体で応募する場合、別紙の注意事項を遵守してください。

4 プロポーザルの実施スケジュール

項 目	日 程
募集要項の配布・募集開始	令和７年７月 ８日（火）
質問の受付期限	令和７年７月１５日（火）午後５時まで
質問の回答	令和７年７月２２日（火）までにホームページ上に掲載
企画提案書等応募書類提出期限	令和７年７月２８日（月）午後５時まで
プレゼンテーション審査時間連絡	令和７年８月 １日（金）午後５時までに連絡
プレゼンテーション審査	令和７年８月 ８日（金）
選定結果通知	令和７年８月下旬に通知
事業実施準備、契約締結	令和７年８月下旬以降

5 質問の受付

(Ⅰ) 質問の受付

質問の受付期限は、令和７年７月１５日（火）午後５時までとします。

質問は所定の様式（応募様式第１号）により、本要項Ⅰに記載している電子メールアドレス宛に、件名を「プロポーザル質問 ○○○（法人等の名称）」と入力の上、電子メールを送信してください。来庁、電話等による質問は受け付けません。また、質問を電子メールで送信した場合、

速やかに本要項ⅠⅠに記載の連絡先まで電話にて電子メールの到達確認をしてください。

(2) 質問に対する回答

質問に対する回答は、令和7年7月22日（火）までに質問内容と合わせて、質問者名等を伏せて本市のホームページ（本要項を掲載している画面と同一画面上）にて公表します。なお、審査基準等に関する質問は一切お答えできません。

6 応募方法及び応募書類

応募書類は、令和7年7月28日（月）午後5時までに、本要項ⅠⅠに記載している所在地まで持参してください。郵送、FAX、電子メール等による受付は行いません。

応募の際は、次の(1)から(8)に掲げる書類を、その番号順にA4サイズのフラットファイル等に綴じ、様式や添付書類ごとにインデックス等で仕切り紙を挿入するなど、整理した上で10部（正本1部、副本9部）提出してください。

(1) 企画提案申込書（応募様式第2号）

共同事業体により企画提案を応募する場合は、別紙に記載の留意事項を参照し「協定書」も併せて提出してください。なお、本業務に応募する以前に、共同事業体の構成団体において協定書を作成している場合は、新たに協定書を作成する必要はなく、既存の協定書を提出してください。

(2) 企画提案書（任意様式、A4用紙縦・横書き・左綴じ・片面刷り・20枚まで）

仕様書に基づき、次の事項についてその順に従って企画・提案内容を具体的に記載してください。また、仕様書項目ⅠⅠ-(3)に記載の「本業務の一部を第三者に委託する場合」に該当する業務については、その旨を明記してください。

ア 法人等の概要（法人等の名称、代表者名、業務実績等）

パンフレット等を法人等の概要に代用することも可とします。

イ 本業務の実施方法について（次に掲げる事項について、仕様書項目7「委託業務内容」を参照し、具体的に記載すること。）

(ア) 電話相談対応業務について

(イ) 電話相談内容の記録及び報告業務について

(ウ) 本市への連絡業務について

(エ) その他について（(ア)から(ウ)以外に提案があれば記載すること。）

ウ 本業務の実施体制について

(ア) 業務責任者を含む、本業務の実施に係る職員の資格、経験及び人数について

(イ) 設置する電話回線数及び常時確保する電話回線数について

(ウ) 業務実施体制の継続性の確保について

エ 個人情報保護に関するデータの取扱い及びセキュリティ対策について

オ 本業務に関して類似・関連業務の実績があれば、その実績について（特に、他都市等で本業務と同様の業務実績があれば詳しく記載すること。）

カ その他法人等が自ら実施する提案事業など（自由提案）

(3) 見積書及び見積内訳書（応募様式第3号）

(4) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」または「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証を取得していることがわかる書類。

- (5) 法人税、消費税及び地方消費税、所在地の市町村民税の最近２年間の滞納がないことを証明する書類（非課税の場合は、これに代わる書類）（令和７年以降に設立された法人等を除く）。提出日の３ヶ月以内に発行されたものとし、写しでも可とします。ただし、競争入札参加有資格者名簿に登載されている事業者は、当該書類は不要です。
- (6) 所在する市の徴収する水道料金の最近２年間の滞納がないことを証明する書類（令和７年以降に設立された法人等を除く）。提出日の３ヶ月以内に発行されたものとし、写しでも可とします。なお、水道料金を不動産管理会社等へ支払っており、自治体に直接納付していない場合は、代替する書類として、賃貸借契約書等により不動産会社へ水道料金を支払う契約になっていることがわかる書類及び、水道料金の滞納がないことがわかる書類（賃貸人による証明書等）を提出してください。
- (7) 尼崎市契約規則第４条に定める競争入札参加有資格者名簿に登載されていない場合は、次に掲げる書類を提出してください。定款又は寄附行為及び登記事項証明書は写しでも可とし、登記事項証明書は提出日の３ヶ月以内に発行されたものとし、
- ア 定款又は寄附行為及び登記事項証明書
- イ 法人等の事業報告書、損益計算書又は収支計算書及び貸借対照表

7 企画提案書等応募書類の取り扱い等について

- (1) 提出された企画提案書等応募書類は、一切返却しません。
- (2) 選定された事業者の企画提案書等応募書類は、公開の対象とします。選定されなかった事業者の企画提案書等応募書類は、事業者名をはじめ原則、非公開とします。ただし、尼崎市情報公開条例（平成 16 年尼崎市条例第 47 号）その他の法令で規定があるときは、当該規定が優先されます。
- (3) 応募に要した事業者の費用負担に対して、本市は一切補償いたしません。

8 選定方法及び審査基準について

(1) 選定方法

企画提案方式（プロポーザル方式）とし、事前に提出のあった応募書類の確認により、参加資格のある者に対しプレゼンテーション審査を行います。別途設置する「尼崎市２４時間子育て電話相談窓口業務委託事業者選定会議」（以下「選定会議」という。）において、応募書類の内容と合わせて総合的に審査し、選定します。

ア 実施予定日・実施会場

令和７年８月８日（金）に尼崎市子どもの育ち支援センターいくしあにて実施します。時間等の詳細は、令和７年８月１日（金）午後５時までに電子メールで通知します。

イ 実施時間

1 応募団体につき５０分程度を予定しています。応募団体から２０分程度説明を実施していただいた後、３０分程度の質疑応答を行います。

ウ プレゼンテーションの方法

応募団体は、提出した応募書類に基づいて説明を行ってください。なお、プレゼンテーションにおいて、応募書類にない事項は説明できませんので、ご注意ください。また、パワーポイ

ントでの説明等プロジェクターの使用を希望する場合は、必ず企画提案書等応募書類提出時に申し出てください。

エ 説明者

会場への入室は2人以内でお願いします。うち1人は、原則業務責任者となる予定の方が出席してください。

オ その他

プレゼンテーションにおける内容及び質疑に対する応答の内容については、提出書類と同様に公式なものとして扱います。

(2) 審査基準及び選定方法

ア 次に掲げる基準により審査（採点）します。

①業務理解度	業務目的及び業務内容を理解した提案となっているか。また、困難を有する児童等への相談支援を理解した提案となっているか。
②実現性・有効性	提案に具体性があり、本業務の実施について実現性がある提案となっているか。本業務の目的（保護者の子育てに関する心理的な負担を和らげ、児童虐待の防止につなげること）に有効な提案となっているか。
③業務実施体制	専門性を発揮し、本業務を円滑かつ確実に遂行できる体制が提案されているか。（本業務の実施に必要な人材を必要数確保し、本業務を効果的かつ継続的に実施できる体制が提案されているか。）
④セキュリティ対策	提案するセキュリティ対策が十分なものであり、尼崎市情報セキュリティポリシーに準拠したものであるか。
⑤経験・ノウハウ	本業務の実施に向け、これまでの実績（経験・ノウハウ）が十分なものであるか。

イ 審査の結果、評価点の合計が最も高い応募者を契約候補者として選定します。ただし、最高得点の候補者が複数あった場合には、選定会議において協議を行い、選定します。

なお、最高得点の候補者が、選定会議において別に定める最低基準を満たさない場合、契約候補者として選定は行いません。

ウ 地域活性化の観点から、市内事業者又は準市内事業者であれば一定の加点を行います。また、本業務実施に際して新たに市内在住者の雇用を行う提案に対しても一定の加点を行いますので、その場合は企画提案書に必ず記載してください。

エ 応募者が1事業者の場合であっても、選定会議による審査を行います。その結果、企画提案の内容が基準を満たしていると認められた場合には、その応募者を契約候補者として選定します。

9 契約の締結

- (1) 選定後、契約候補者は本市と本業務について、契約に必要な事項を協議した後、本市が作成した契約書によって契約を締結します。
- (2) 次に掲げる事態が生じたときは、本市は、契約候補者の選定において順位の高かった者から順に契約に必要な事項について協議を行い、契約相手方を決定します。

- ア 契約候補者が契約の締結を辞退したとき。
 - イ 契約締結時までに本要項３の参加資格を欠いていることが判明したとき
 - ウ 契約に向けて必要な協議が不調に終わったとき
 - エ その他やむを得ない事情で契約に至らなかったとき
- (3) 契約に当たっては、契約候補者に改めて見積書の提出を依頼します。契約候補者は提案書に記載している見積金額を基に提出してください。
- (4) 契約保証金については、尼崎市契約規則第３１条に基づき、契約金額の１００分の５に相当する契約保証金を契約締結時に納付することとします。ただし、尼崎市契約規則第３２条の各号いずれかに該当する場合においては、契約保証金の全部又は一部の納付を免除することができます。
- (5) 事業者は、業務責任者を定めるとともに、業務遂行に必要な職員を定め、契約締結後７日以内に指定の様式により本市に報告してください。また、その内容に変更があった場合においても速やかに本市に報告をしてください。
- (6) 事業者が本業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることは禁止します。ただし、事業者が本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合は、次の事項を遵守してください。
- ア 事業者は本業務の一部を第三者に委託、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ本市の承認を得る必要があります。
 - イ 事業者は本市に対し、本業務の一部を委託し、又は請け負わせた者の商号、名称その他必要な事項を遅滞なく報告する必要があります。
 - ウ 事業者は、本市が指定する事項をその第三者に遵守させるための措置を講じる必要があります。

１０ その他

事業者は、人権文化（全ての人々が、不当な差別及び排除、暴力等による人権侵害を受けず、及び日常生活の中で互いの人権を尊重することを考えて行動することが自然である状態をいいます。）が社会に浸透することを目指す「尼崎市人権文化いきづくまちづくり条例」に定める事業者や市民等の責務を遵守し、事業者にあっては「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」（令和４年９月１３日ビジネスと人権に関する行動計画の実施に係る関係府省庁施策推進・連絡会議決定）を踏まえて、人権尊重に取り組むよう努めてください。

１１ 連絡先及び提出先

〒６６１-０９７４

尼崎市若王寺２丁目１８番６号 あまがさき・ひと咲きプラザ内いくしあ２階

こども青少年局 子どもの育ち支援センター こども相談支援課（担当：井上、^{せい}清野）

電話番号 ０６-６４２３-９９９５

ファクス番号 ０６-６４０９-４３５４

電子メールアドレス ama-kajisou@city.amagasaki.hyogo.jp

以 上

(別紙)

共同事業体により本プロポーザルに参加する場合の留意事項

複数の事業者が集まり、共同事業者にて本プロポーザルに応募する場合には、本要項に定める企画提案申込書その他の応募書類の作成等に当たり、次の事項に留意すること。

- 1 企画提案申込書と併せて、共同事業体の構成団体を記載した資料並びに本業務を共同事業体により受託する意思を明確にした協定書(契約当事者となる代表団体の代表者及び構成団体の代表者の記名押印をした書面であること)を併せて作成し、提出すること。
- 2 本要項 6-(2)ア及び 6-(4)から(7)に記載の必要書類は、構成団体ごとに提出すること。
- 3 本業務を行うにあたっての各構成団体の役割について、企画提案書内で明確に示すこと。
- 4 共同事業体の構成団体のいずれもが本要項 3-(1)及び(2)の要件を満たしていること。
- 5 プレゼンテーションに当たっては、共同事業体を 1 事業者とみなし、出席者は業務責任者となる予定のものを含めて 2 人以内とする。また、出席者のうち 1 人は、共同事業体の代表団体の代表者又は代表団体の構成員とすること。

(参考資料) 休日・夜間の電話相談実績

1 兵庫県における児童虐待防止24時間ホットラインの受付件数(休日・夜間)

※ 尼崎こども家庭センター分のみ

年度	通告	相談
令和3年度	175件	72件
令和4年度	129件	69件
令和5年度	226件	82件
令和6年度	未発表	未発表

(兵庫県こども家庭センター「ひょうごの児童相談」より)

2 いくしあにおける土曜日相談の電話受付件数

※ 令和4年度より土曜日相談(午前9時から午後5時30分まで)を実施

年度	実施日	受付件数
令和4年度	毎月第1土曜日	35件
令和5年度	毎月第3土曜日	14件
令和6年度	毎月第3土曜日	24件