

コールセンター運営業務  
に係る制限付一般競争入札説明書  
(長期継続契約)

令和6年1月23日

兵庫県後期高齢者医療広域連合

## 1 業務名

コールセンター運営業務（以下「本業務」という。）

## 2 業務期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで（長期継続契約）

本入札は、令和6年度予算の成立を前提に行う年度開始前準備行為であり、本業務委託に係る予算が成立した場合には、当該受託予定者と令和6年4月1日付けで契約を行う。

なお、本業務委託に係る予算が成立しなかった場合には契約は行わない。この場合、本入札等に要したすべての費用について広域連合に請求することができず、本入札参加者の負担とする。

また、本契約は、地方自治法第234条の3に定める長期継続契約である。ただし、令和7年度以降に、当該契約に係る歳出予算が減額又は削除された場合、広域連合は当該契約を変更又は解除することができる。この場合における受託者への損害賠償金の支払いについては、広域連合と受託者が協議の上、定めるものとする。

## 3 業務概要

別紙仕様書のとおり

## 4 スケジュール

- |                  |                    |
|------------------|--------------------|
| (1) 令和6年1月23日(火) | 仕様書、入札説明書及び参加申込書提示 |
| (2) 令和6年2月2日(金)  | 参加申込書提出及び質問受付等締切   |
| (3) 令和6年2月6日(火)  | 入札参加資格の決定及び質問最終回答  |
| (4) 令和6年2月16日(金) | 入札、開札及び受託者決定       |

## 5 業務の場所

兵庫県神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1201号 センタープラザ12階  
兵庫県後期高齢者医療広域連合事務局

## 6 本入札に参加する者に必要な資格

次の各号に掲げる要件をすべて満たしていること。

- (1) 本件入札に係る契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ない者でないこと。
- (2) 次のいずれかに該当すると認められる者でその事実があった後3年を経過しない者及びその者を代理人、支配人その他の使用人又は入札代理人として使用する者でないこと。
  - ア 兵庫県高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）との契約の履行に当たり、故意に工事若しくは製造を粗雑にし、又は物件の品質若しくは数量に関して不正の行為をした者
  - イ 広域連合が実施した競争入札、公募抽選又はせり売りにおいて、その公正な執行を妨げた者又は公正な価格の成立を害し、若しくは不正の利益を得るために連合した者
  - ウ 落札者が広域連合と契約を締結すること又は広域連合との契約者が契約を履行することを妨げた者
  - エ 広域連合が実施した監督又は検査の実施に当たり広域連合の職員の職務の執行を妨げた者

- オ 正当な理由なく広域連合との契約を履行しなかった者
- カ 上記アからオまでのいずれかに該当する者でその事実があった後3年を経過しない者を、広域連合との契約の締結又は契約の履行に当たり代理人、支配人その他の使用人として使用した者
- (3) 個人にあっては、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（以下「暴力団員」という。）でない者。
- 法人その他の団体にあつては、その役員（法人以外の団体にあつては、これに相当する者）又はその支店、営業所等を代表する権限を有する者が暴力団員でないこと。
- (4) 入札参加申込書及びその添付書類に故意に虚偽の事実を記載していないこと。
- (5) 経営の状況又は信用度が極度に悪化している者でないこと。
- (6) 兵庫県若しくは兵庫県内の市町又は各都道府県の後期高齢者医療広域連合のいずれかの競争入札参加者名簿に登録されていること。
- (7) 入札参加申込書の受付期間の最終日から落札決定の日までの間において、兵庫県又は兵庫県内の市町若しくは各都道府県の後期高齢者医療広域連合のいずれかから業務等に関し指名停止を受けている期間中でないこと。
- (8) 令和元年度以降に、国又は地方公共団体等と種類及び規模をほぼ同じくする契約を締結し、当該契約を履行した実績があること。
- (9) プライバシーマーク等の情報セキュリティの関連認証を取得していること。

## 7 入札までの手続き

### (1) 入札参加申込書

ア 入札参加申込書は広域連合ホームページにあるため、ダウンロードし、令和6年2月2日（金）の17時までに電子メールで送信すること。

イ 電子メールの件名には、「**入札申込（コールセンター運營業務）**」と記載すること。

ウ 電子メールには、必要事項を記入した「入札参加申込書」のWordファイル、上記6の（6）及び（9）が証明できる書類等の写し、上記6の（8）の業務実績をまとめた「業務実績調書」のExcelファイル又は契約書写し等を添付すること。

※ 入札参加資格に関して、別途広域連合から照会や関係書類の提出を求める場合がある。

エ 電子メールの送付先は、次のとおり。

- ・後期高齢者医療広域連合総務課総務係
- ・アドレス：[jimukyoku@kouiki-hyogo.jp](mailto:jimukyoku@kouiki-hyogo.jp)

### (2) 入札参加資格の決定

入札参加資格の審査結果は、令和6年2月6日（火）に通知する。

なお、承認の通知を受けた者は、入札参加資格があるものとする。

### (3) 広域連合提供資料

ア 本入札説明書及び別紙仕様書【ホームページ掲載】

イ その他入札に必要な様式（入札書、委任状等）【後日メールで送信】

ウ 兵庫県後期高齢者医療広域連合情報セキュリティポリシー及び個人情報等取扱特記事項【ホームページ掲載】

※ 上記提供資料は、今回の入札に係る検討以外の目的で使用してはならないこととする。

## 8 質問等

- ア 質問等がある場合は、令和6年2月2日(金)の17時まで、電子メールでのみ受け付ける。
- イ 電子メールの件名は、「入札質問 (コールセンター運營業務)」と記載し、様式は任意とする。
- ウ 質問の回答は、令和6年2月6日(火)までに入札参加申込みのあった全事業者に対して行う。
- エ 電子メールの送信先は、「上記7 入札までの手続き」と同じ。

## 9 入札等

### (1) 入札日時及び入札会場等

- ア 提出日時 令和6年2月16日(金) 10時00分から
- イ 提出先 兵庫県後期高齢者医療広域連合 会議室
- ウ 提出方法 持参

### (2) 入札書

- ア 入札書は、広域連合が定める様式に従い、押印されていること。
- イ 入札書は、ボールペン又はペンなど訂正できない筆記具で記入すること。
- ウ 入札書を入札事業者の封筒又は任意の封筒に入れ、かつその封皮に社名を記載し封緘すること。
- エ 入札した者は、その提出した入札書を変更又は撤回することができない。

### (3) 委任状

- ア 代理人により入札する場合は、委任状を入札書と一緒に提出すること。
- イ 入札者又はその代理人は、開札に立ち会うものとする。

### (4) 開札

入札締め切り後、入札会場で直ちに開札する。

### (5) 落札者の決定方法

- ア 有効な入札書を提出した者のうち、予定価格内かつ最低制限価格以上の入札価格を提示した入札者であって、最低価格の入札者を契約の相手とする。
- イ 落札者となるべき同価格の入札者が2人以上あるときは、直ちに当該入札者間で参加申し込み順にクジを実施し、落札者を決定する。

### (6) 無効な入札

入札条件に違反した者又は入札参加者に求められる義務を履行しなかった者の提出した入札書は、無効とする。

なお、次の各号の一に該当する場合も、無効とする。

- ア 必要事項の記載がない(押印漏れを含む)場合
- イ 入札金額を加除訂正した場合
- ウ 価格又はその他の点に関し、公正な競争を不当に妨害したと認められる場合
- エ 同一人が2つ以上の入札を行った場合
- オ その他入札に関する条件に違反した場合

### (7) 入札価格

入札価格は、令和6年度から令和8年度の単年度ごとの消費税及び地方消費税を除いた金額をそれぞれ記載した上で、3か年の総価額とする。

(8) 最低制限価格

本入札には、最低制限価格を設定しており、これを下回った場合、失格とする。

(9) 入札保証金等

兵庫県後期高齢者医療広域連合財務規則第 62 条第 1 項第 2 号により、入札保証金は免除する。

契約保証金は、契約金額の 100 分の 10（当該金額が 1,000 万円を超える場合は、1,000 万円までは 100 分の 10、1,000 万円を超える部分については、100 分の 7）以上の額とする。また、広域連合を被保険者とする履行保証保険契約等によることも可とする。

なお、兵庫県後期高齢者医療広域連合財務規則第 80 条第 2 項各号に該当する場合は、契約保証金を免除する場合がある。

(10) 再入札

ア 開札の結果、予定価格に入っていないときは、直ちに出席している入札参加者に再度の入札をすることがある。

イ 再入札の執行に当たって、1 回目の入札での最低入札金額のみを発表する。このため、再入札書の金額は、この発表を聞いた上でこれ以下の金額を記入すること。

ウ 再入札となった場合、1 回目に使用した印鑑が必要となるが、持参できないときは、委任状を提出することで、代理人の印を使用して入札することができる。

(11) 不調打ち切り

落札とならない場合には入札を打切る。この場合、交渉して契約することがある。

(12) 入札辞退

入札を辞退する場合は、辞退届に押印の上、次の方法により提出すること。

ア 提出期限 令和 6 年 2 月 15 日(木) 17 時 00 分まで

イ 提出先 兵庫県後期高齢者医療広域連合総務課総務係

ウ 提出方法 持参

## 10 契約に関する事項等

(1) 一般的事項

本入札説明書に明示されていない事項又は疑義が生じた場合は、広域連合と受託者が協議の上、決定するものとし、いずれかの一方的解釈によってはならない。

(2) 支払い条件

ア 受託者は、本業務が完了したときは、委託業務完了報告書を広域連合に提出しなければならない。

イ 受託者は、完了検査（検収）の承認を得た後、契約金額に基づき算定した金額を広域連合に請求し、広域連合は、適法な請求を受理した日から 30 日以内に請求に基づく金額を受託者に支払うものとする。

(3) 完了検査（検収）

ア 受託者は、完了検査（検収）を受けようとするときは、完了検査（検収）が行えるだけの検収書を作成し、広域連合の検査を受けること。

イ 広域連合は、検収書に基づき検査し、本入札説明書及び本業務に関する仕様書及び各種要求事項との整合性を確認する。

ウ 検査の結果、内容が適合しない場合は、広域連合は受託者にその旨を通知し、補正を求めるものとし、受託者は、直ちにこれに応じなければならない。

エ 上記検収書の承認をもって、検収完了とする。

#### (4) 業務従事者の管理

ア 本業務に従事する受託者の従業員（以下「業務従事者」という。）の選定については、受託者が行うものとする。

イ 受託者は、労働法規その他関係法令に基づき業務従事者に対する雇用主としての一切の義務を負うものとし、業務従事者に対する本業務遂行に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令を行うものとする。

ウ 受託者は、本業務に必要な資格、経験を有するものとする。

エ 受託者は、本業務遂行上、業務従事者が広域連合の事務所等に立ち入る場合、広域連合の防犯、秩序維持等に関する諸規則を当該業務従事者に遵守させること。

#### (5) 秘密の保持

受託者は、広域連合が受託者へ提供した資料に基づく情報その他本業務の履行に際し知り得た情報を第三者に漏らし、又は本業務の範囲を超えて利用してはならない。

契約の終了又は解除後も、同様とする。

#### (6) セキュリティ対策

ア 受託者は、広域連合の情報セキュリティポリシーに基づくセキュリティ規定を遵守しなければならない。

イ 受託者は、本業務に係る個人情報等（個人に関する情報であって特定の個人が識別され得るものをいう。）の保護については、常に最善の注意を払わなければならない。

#### (7) 業務に支障のある場合の措置

受託者は、本業務の遂行に支障が生じると広域連合が認めた場合は、広域連合の指示に従い、業務完遂のため万全の措置を講じなければならない。

#### (8) 不測事態発生時等の措置

広域連合又は受託者のいずれかに不測の事態が生じた場合又は作業進行が遅滞する可能性が生じた場合は、直ちに相手方に報告し、両者協力して対処するものとする。

#### (9) 再委託の禁止

受託者は、この説明書に定める業務の一部又は全部を第三者に委託し、請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ広域連合の承諾を得た場合は、この限りでない。

#### (10) 権利義務の譲渡の禁止

広域連合及び受託者は、互いに相手方の事前の書面による同意なくして、契約の地位を第三者に継承させ、あるいは契約から生じる権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し若しくは引き受けさせ、又は担保に供してはならない。

#### (11) 契約の解除

ア 広域連合は、受託者が次のいずれかに該当する事由が生じた場合には、何らの催告なしに直ちに契約の全部又は一部を解除することができるものとする。

(ア) 受託者の責めに帰すべき理由により、契約の履行期限内に契約を履行しない場合、又は契約を履行する見込みがないと明らかに認められる場合

(イ) 重大な過失又は背信行為があった場合

(ウ) 仮差押、差押、競売、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始、特別清算開始の申立があった場合

(エ) 電子交換所の取引停止処分を受けた場合

(オ) 公租公課の滞納処分を受けた場合

(カ) その他前各号に準ずるような契約を継続し難い重大な事由が発生した場合

イ 広域連合は、相当期間を定めてなした催告後も、受託者の債務不履行が是正されない場合は、契約の全部又は一部を解除することができるものとする。

#### (12) 損害賠償

次の場合には、広域連合は受託者に対し損害賠償を請求し、あるいは契約を解除することができるものとする。

ア 広域連合が所有する個人情報等の保護に反し、流用又は秘密漏えいがあったとき。

イ 不測の事態が発生した場合の報告義務を怠って作業進行に重大な支障をきたしたとき。

ウ その他、受託者の責に帰すべき事由により広域連合に損害が生じたとき。

#### (13) 違約金

ア 受託者の責めに帰すべき事由により履行期限内に契約を履行しないときは、受託者は、違約金を広域連合に支払わなければならない。

イ 上記の違約金の額は、契約の履行期限の翌日から履行の日までの日数に応じ、契約金額につき年 10.75%の割合で計算した額とする。

ウ 受託者の責めに帰すべき事由により契約が解除されたときは、受託者は、契約金の 10 分の 1 に相当する額を違約金として広域連合に支払わなければならない。

#### (14) 合意管轄

本業務に関し、訴訟の必要が生じた場合には、神戸地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とする。