

兵庫県後期高齢者医療広域連合  
コールセンター業務入札説明書

令和3年2月2日

兵庫県後期高齢者医療広域連合

## 1 業務名

兵庫県後期高齢者医療広域連合コールセンター業務

## 2 契約期間

令和3年4月1日から令和6年3月31日まで（36カ月）

ただし、令和4年度以降における本業務の歳出予算が減額又は削除された場合は、契約を変更又は解除することがある。

## 3 業務概要

- (1) コールセンターの運営に関する業務
- (2) コールセンターにおける各種対応・連絡に関する業務
- (3) コールセンターにおける各種研修、業務マニュアル・FAQ作成業務  
(詳細は別紙仕様書のとおり)

## 4 スケジュールについて

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| (1) 令和3年2月 2日（火）   | 仕様書、入札説明書及び参加申込書提示 |
| (2) 令和3年2月15日（月）まで | 参加申込書提出及び質問受付等締切り  |
| (3) 令和3年2月19日（金）   | 入札参加資格の決定          |
| (4) 令和3年2月26日（金）   | 入札、開札及び受託者決定日      |

## 5 業務従事場所

兵庫県後期高齢者医療広域連合

（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]）

## 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 広域連合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) 個人にあつては、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) 兵庫県又は兵庫県内の市町のいずれかからの競争入札参加者名簿に登録されていること。

(7) 兵庫県又は兵庫県内の市町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) 過去5年の間に、国、県又は他の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。

## 7 入札までの手続きについて

(1) 入札参加申込書について

ア 入札参加申込書は、広域連合ホームページに掲載しており、ダウンロードし、令和3年2月15日（月）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）」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）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「業務実績調査」のExcelファイル又は契約書写等を添付すること。

※ 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ります。

エ 電子メールの送付先は、以下のとおり。

- ・ 兵庫県後期高齢者医療広域連合総務課総務係 担当：山本
- ・ アドレス：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3年2月19日（金）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 本入札説明書及び業務仕様書【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【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。

(4) 質問について

ア 質問等がある場合は、令和3年2月15日（月）17時まで、メールでのみ受け付

ける。

イ 電子メールの件名には、「入札質問（コールセンター）」と記載し、様式は任意とする。

ウ 質問の回答は、令和3年2月19日（金）までに行う。

エ 電子メールの送信先は、次のとおり。

- ・ 兵庫県後期高齢者医療広域連合総務課総務係 担当：山本
- ・ E-mail:jimukyoku@kouiki-hyogo.jp

## 8 入札等について

### (1) 入札日時及び入札会場について

ア 提出日時 令和3年2月26日（金） 11時

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) 入札書の提出方法について

ア 入札書は、広域連合が定める様式に従い、記入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。

オ 入札価格は、契約期間全期間の契約総金額を記入し、年度毎の内訳を付すること。

### (3) 委任状について

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) 開札について

入札締め切り後、入札会場で直ちに開札する。

### (5) 落札者の決定方法について

ア 有効な入札書を提出した者のうち、予定価格の制限範囲内であり、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クジを引かせ、落札者を決定する。

### (6) 無効な入札について

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（押印もれを含む）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) 最低制限価格

本入札には、最低制限価格を設定している。

(8) 入札保証金等について

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以上（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以上の額以上）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。

(9) 再入札

ア 開札の結果、入札価格が予定価格を下回らない場合、直ちに出席している入札参加者により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、この発表を聞いたうえ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回目を使用した印鑑が必要であるが、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。

(10) 不調打ち切り

落札とならない場合には、入札を打ち切る。この場合、交渉して契約することがある。

(11) 入札の辞退について

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3年2月25日（木）17時まで

イ 提出先 兵庫県後期高齢者医療広域連合総務課総務係（担当：山本）

ウ 提出方法 持参

(12) 年度開始前準備行為

本入札については、令和3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、当該契約予定者と令和3年4月1日付で契約を行う。

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。

## 9 契約に関する一般的事項等

### (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つてはならない。

### (2) 支払い条件

ア 広域連合は、履行実績を確認した後、契約した金額を支払うものとする。

イ 受託者は、履行確認の承認を得た後、契約した金額を広域連合に請求し、広域連合は、適正な請求を受理した日から30日以内にその金額を受託者に支払うものとする。

### (3) 履行確認

ア 受託者は、履行確認を受けようとするときは、履行確認書を作成し、広域連合の確認を受けること。

イ 広域連合は、履行確認書に基づき確認し、本入札説明書及び業務委託仕様書及び各種要求事項との整合性を確認する。

ウ 上記履行確認書の承認をもって、確認完了とする。

### (4) 秘密の保持

受託者は、広域連合から提供した資料情報や作業の中で知り得た情報、その他契約履行により知り得た事項を第三者に漏らし、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。

### (5) 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制を遵守しなければならない。

イ 受託者は、業務に係る個人情報（個人に関する情報であつ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。

### (6) 業務に支障のある場合の措置

受託者は、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。

### (7) 再委託の禁止

受託者は、業務委託仕様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。

## (8) 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) 手形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。

## (9) 損害賠償

次の場合には、広域連合は受託者に対し賠償を請求し、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。

## (10) 違約金

ア 受託者の責めに帰すべき事由により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、契約の不履行になった日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、契約金額の 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。

## (11) 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。