

フードサポートこうべ 事業委託仕様書

1. 件名

フードサポートこうべ 事業

2. 契約・支払い方法等

- (1) 契約方法：委託契約 総価契約
- (2) 契約期間：契約締結日（11 月中下旬）から 2027 年 3 月 31 日（水曜）まで
- (3) 上限額（総額）
775,281,000 円（消費税及び地方消費税を含む）
- (4) 支払い方法
委託料は、R8 年 11 月以降に全額概算払いを行う。事業完了後、受託事業者は精算報告書の提出を行い、余剰があった際は返納を行うものとする。

3. 事業目的

食料品を中心とした物価高騰が続くなか、生活にお困りの神戸市民を対象に、以下の目的を達成するため、食料品の自宅配送及び生活相談会を実施。

- ①【短期】特に食料品を中心とした物価高騰の影響を軽減するための当座の生活支援
- ②【中長期】行政・地域の相談窓口等の「継続的な支援」へつながるきっかけづくり

4. 業務内容

受託事業者は、フードサポートこうべに関わる企画・運営・広報等を行う。コールセンターの設置および応募システムの構築を行い、可及的速やかに食料品の配送をスタートし、3 月末までの配送完了を行う。主に市内の食料品事業者から食料品を調達し、適切に保管するとともに、応募者自宅に食料品を配送する。

配送と併せて、生活相談会を開催し、予約管理、会場設営撤去、運営業務等を行う。

(1) 実施体制の構築

①人員体制

受託事業者は、本業務を円滑に推進するため、必要な人員体制を確保すること。最低限、以下の役割を担う体制を構築すること。

- ・事業全体を統括する責任者
- ・コールセンター運営責任者
- ・食料品調達・配送責任者
- ・その他、業務遂行に必要な人員

②業務計画

契約締結後速やかに業務実施計画を策定し、神戸市の承認を得ること。

(2) 広報業務

①実施期間

2026 年 11 月下旬（契約締結後すぐ）から 2027 年 1 月 11 日（後述応募期間終了日）

また、上記期間後の広報については、後述相談会の予約状況等を踏まえ神戸市と協議の上継続する場合がある。

なお、問い合わせ先の記載を要する広報はコールセンター開設後とする

②広報媒体

受託事業者は、幅広い対象者へ情報が行き届くよう複数媒体を組み合わせた広報を提案すること。

想定する媒体は次のとおりである。

- ・オンライン広告
- ・交通広告（駅貼り、デジタルサイネージなど）
- ・その他提案による媒体

④デザイン

広報物のデザインは神戸市が作成・提供する。

受託事業者は、提供されたデザインデータを必要な媒体へ展開すること。

なお、基本は日本語のみとするが、他言語版作成の必要性が生じた際には、神戸市と協議の上対応すること。

（３）コールセンター運營業務

①業務内容

利用者からの問い合わせ対応を行うため、専用コールセンターを設置・運営すること。
対応内容は以下のとおりとする。

- ・食料品配送事業に関する問い合わせ
- ・相談会に関する問い合わせ
- ・相談会予約の受付
- ・苦情及び相談対応
- ・その他本事業に関する問い合わせ

②設置場所

受託事業者が確保すること。

③開設期間

2026 年 11 月下旬（契約締結後すぐ）から 2027 年 3 月 31 日まで
契約締結後、可能な限り速やかに設置すること。

④開設日時

（開設日から応募期間終了日まで）

応募期間中は、利用者の利便性確保及び問い合わせ集中への対応のため、以下の要件を満たすこと。

- ・午前 9 時から午後 5 時まで
- ・土日祝日を含む

なお、2026 年 12 月 31 日及び 2027 年 1 月 1 日は除く

（応募期間終了日から 2027 年 3 月 31 日まで）

最低限、以下を満たすこととし、拡張する場合は受託事業者が提案すること

- ・午前 9 時から午後 5 時まで
- ・平日（月曜日から金曜日まで、祝日除く）

⑤体制

応答率 90%以上を確保すること。

具体的人員配置は受託事業者の提案による。

⑥運営管理

- ・神戸市と協議の上、FAQ 及びトークスクリプトを作成すること

- ・問い合わせ内容を記録すること
- ・定期的に神戸市へ報告すること

⑦その他

電話による問い合わせが困難な方のために、WEBページ上等での問い合わせ手段を用意すること。

(4) 応募受付・抽選業務

①応募対象者

神戸市内在住で、物価高騰の影響による生活にお困りの世帯とする。

所得要件等は設けない。

なお、1世帯（同一住所地）につき1回までの申込みとする。

②応募受付

受託事業者は応募受付システムを構築し運営すること。

デジタルに不慣れな方に配慮し、インターネット及びアナログの双方による申込手段を確保すること。

アナログ申請の具体的方法は提案による。（例）ハガキ 等

【必須入力項目】

- ・氏名
- ・生年月日
- ・住所
- ・電話番号

なお、業務を円滑に推進する目的での項目追加の提案は可とする。

【e-KOBE の利用】

受託事業者は応募システムとして独自システムを利用できるほか、希望する場合は神戸市スマート申請システム（e-KOBE）を利用することができる。

なお、e-KOBE は LGWAN 環境下でのみ動作するため、当該環境へアクセスするための端末（5 台）は神戸市から貸与するものとする。

③応募期間

2026 年 12 月 18 日から 2027 年 1 月 11 日までを原則とする。

期間延長については提案を可とする。

なお、アナログ申請の申込期間は、業務処理期間を考慮し、神戸市と協議の上短縮することを可とする。

④抽選

応募総数が予定配布数を超えた場合は抽選を行う。

抽選は公平性を確保した無作為抽選とする。

⑤重複申請等対策

同一住所地からの重複申請や不正申請を防止するための方策を講じること。

具体的な手法は提案による。

⑥セキュリティ

個人情報保護及び情報セキュリティ対策を適切に講じること。

また、神戸市情報セキュリティポリシー適合審査の対象となる場合はこれに対応すること。

(5) 食料品の調達・保管

①調達数

156,000 セット

②内容

1 セットあたり販売価格 3,000 円程度を目安とする。

最低限、以下を含むものとする。

- ・米 2 kg

- ・食料品（レトルト食品等）3 品以上

具体的な品目構成は提案による。

なお、相見積を実施するなど、経済合理性に配慮すること。

③調達先

市内事業者又は市内産品の活用について提案すること。

④保管

受託事業者は適切な保管場所を確保し、衛生管理及び品質管理を徹底すること。

(6) 梱包・配送業務

①梱包

受託事業者は食料品及び神戸市が指定する広報物等を梱包し発送すること。

同封物は 1 ～ 3 点程度を想定する。

②配送期間

抽選作業終了後、速やかに配送を開始すること。

2027 年 3 月 31 日までに第一次配送を完了すること。

③配送方法

具体的な配送方法は提案による。

なお、不在時の取扱いや置き配への対応等を含め提案すること。

④再配達

不在等による再配達に対応することとし、具体的な対応方法について提案すること。

⑤その他

残余が生じた場合、神戸市が指定する団体等へ配送を行うこと。

(7) 相談会運営業務

①相談概要

実施日時・会場は以下を予定している（なお、変更可能性がある旨留意すること）。

会場は神戸市が確保する予定であるが、使用料等の支払は受託事業者が行うものとし、見積額に含めること。

開催日時	会場名	住所
1/23(土) 13-18時	あすてっぶKOBЕ セミナー室1・2	神戸市中央区橘通3丁目4-3
2/ 7(日) 13-18時	北区文化センター 多目的ホール	神戸市北区鈴蘭台西町1丁目22-1
2/14(日) 13-18時	プレンティホール 大ホール	神戸市西区梶台5丁目2-3
2/20(土) 11-16時	コレルせいぶん ホール	神戸市東灘区田中町5丁目3-18
3/ 6(土) 13-18時	垂水区文化センター 会議室3~6	神戸市垂水区日向1丁目5-1レバンテ垂水2番館3階

②相談内容

- ・生活相談（2ブース程度）
- ・就労相談（1ブース程度）
- ・法律相談（1ブース程度）

相談員は神戸市が手配する。

各相談枠は1枠30分とする。

③予約管理

受託者は予約システムを構築すること。

インターネット受付を原則とするが、電話予約にも対応すること。

予約締切は各相談枠開始30分前までとする。

④会場運営

- ・会場設営・撤去
- ・受付
- ・案内誘導
- ・予約確認
- ・当日受付対応
- ・その他円滑な運営に必要な業務

なお、相談ブースはパーティションを活用する等プライバシーに配慮した構造とすること。

5. 情報の取り扱いに関する事項

当該事業での、個人情報の取扱いは以下のとおりとする。

- (1) 事業の実施にあたって取り扱った個人情報については、神戸市が定める委託契約約款第29条及び第30条に基づき守秘義務を課す。なお、業務履行後及び業務から退いた後も同様とする。また、個人情報を含む書類等の紛失がないよう万全を期すこと。
- (2) 個人情報保護の措置について、「個人情報保護法」及び「神戸市情報セキュリティポリシー」の規定を遵守すること。
<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>
また、本委託契約に関する情報の取り扱いについては、『情報セキュリティ遵守特記事項』に定める事項に留意すること。
- (3) 電子計算機により情報を取り扱う場合の措置について、「個人情報保護法」及び「神戸市情報セキュリティポリシー」の規定を遵守すること。

6. その他の確認事項

- (1) 事業の実施にあたっては、契約書等のほか、国の定める各種規定に基づいて行うものとし、関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、事業終了後概ね4週間後までに事業実績報告書を神戸市に提出すること。

- (3) 受託者は、契約期間終了後に、この契約の履行に関して完了報告をしなければならない。完了報告は、事業実施の実績報告に加えて、事業に係る収支決算報告を含むものとする。
- (4) 業務完了後、神戸市の検査を経て、受注者の請求に基づき支払うこととする。なお、受託事業者の請求に基づき概算払いすることも可能。概算払いする場合、受注者は、委託業務終了後、神戸市の指定する期日までに精算報告を行い、本事業に係る実績経費を明らかにするものとする。また、概算払いを受けた委託料の余剰が生じたときは、これを神戸市の請求に基づき返還する。
- (5) 受託者は、関係書類及び次に掲げる帳簿等を保管し、必要に応じて神戸市に報告するものとする。
- ア 契約書（写）及び仕様書 イ 会計関係書類 ウ 事業計画 エ 事業実績報告書
オ 関係書類 カ その他必要書類
- (6) 受託者は、仕様書に明記がない場合であっても、事業目的に照らし必要と認められる業務は、神戸市と協議の上、誠実に履行するものとする。
- (7) 受託者は、本事業の遂行にあたり必要に応じて、神戸市との協議を申し入れることができる。
- (8) その他疑義がある場合には、別途神戸市と協議することができる。

7. その他

- ・受託者は、事業を実施する上で来場者に損害が起きた場合は、その損害を賠償すること。必要に応じて損害保険等に参加し、証書などの写しを提出すること。
- ・再委託について、委託契約約款第2条第2項のとおり、原則、本業務を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に書面にて報告し、神戸市の承諾を得たときはこの限りではない。