

船橋市国民健康保険窓口・受電及び  
後期高齢者医療制度受電業務に関するプロポーザル実施要領

1 本業務の目的

(1) 市民サービスの向上

①窓口業務については、繁閑に応じて、適正な窓口対応人数を配置し、市民の待ち時間を解消する。

②受電業務については、受電体制を強化し、各業務担当へ電話の振り分けを行い、迅速かつ丁寧な対応を心がけるとともに、かかってきた電話についてはすべて対応できる体制を構築する。

(2) 事務効率の向上

定型業務を委託することで、職員の定型業務への負担を軽減させ、非定型業務へ集中できる環境を構築し、専門性の高い職員育成を行う。これにより、時間外勤務を削減し、運営コストの低減を進め事務効率の向上を図る。

2 業務の概要

(1) 業務名

船橋市国民健康保険窓口・受電及び後期高齢者医療制度受電業務

(2) 業務場所

市指定場所

(3) 業務内容

別紙「船橋市国民健康保険窓口・受電及び後期高齢者医療制度受電業務委託仕様書」(以下、「仕様書」という。)による。

(4) 履行期間

契約締結日から令和10年9月30日までとする。

3 プロポーザル方式により受託候補者を特定する理由

本業務委託の目的は市民サービスの向上、事務効率の向上であり、特に窓口・受電業務は、多様化、高度化する市民ニーズに対応できる専門性が事業者に求められることから、価格のみによる競争ではそれらの目的を達成するのは困難である。さらに、本業務委託は多くの個人情報等を取り扱うため、同様の業務委託の実績等を評価対

象とし、コンプライアンス及びセキュリティを確保できる受託候補者を選定する必要があるため。

#### 4 プロポーザル方式の方法及び理由

相応のスキルを持つ業者を幅広く募集し、競争させることでより優れた業者を選定するため公募型プロポーザル方式を採用する。

#### 5 事業スケジュール

プロポーザルスケジュールは以下のとおりとする。ただし、各実施日については、事務上の都合により変更できるものとする。

(1) プロポーザル実施の公表	令和7年4月21日(月)
(2) 質問票の提出期限	令和7年5月2日(金)午後5時まで
(3) 質問票の回答期限	令和7年5月9日(金)
(4) 参加申込書及び誓約書等の提出期限	令和7年5月14日(水)午後5時まで
(5) 参加資格確認結果通知の送付	令和7年5月21日(水)
(6) 提案書及び見積書等の提出期限	令和7年5月30日(金)午後5時まで
(7) 第一次審査結果通知の送付	令和7年6月12日(木)
(8) 第二次審査(プレゼンテーション)	令和7年6月19日(木)
(9) 選定結果通知の送付及び公表	令和7年6月30日(月)

## 6 参加資格

本プロポーザルの参加業者は本業務の履行に必要な能力を有し、次に掲げる要件を満たすものとする。

- ①本市において業務委託の競争入札参加資格を有していること。
- ②地方自治法施行令第167条の4第1項各号に該当する者でないこと。
- ③参加申込書の提出期限から受託候補者特定の日までの間に、船橋市建設工事請負業者等指名停止措置要領による指名停止、船橋市建設工事等暴力団対策措置要綱による指名除外及び船橋市入札参加有資格者実態調査実施要領に基づく入札参加停止措置を受けていないこと。
- ④プライバシーマークまたはISMSの公的認証を取得していること。
- ⑤過去5年間に、官公庁において窓口業務(窓口案内、各種申請書等の記載補助・受付、各種証明書の作成・引渡し等)及び受電業務(電話交換業務のみの場合を除く)の受託実績(契約期間が1年以上)を有していること。ただし、この受託実績に人材派遣契約は含まないものとする。

## 7 参加申込方法

### (1) 提出資料及び部数

- ①参加申込書(様式1) 1部  
指定様式(A4版)を使用すること。必要事項を記載し、押印すること。
- ②プライバシーマークもしくはISMSの登録証の写し 1部  
※双方を所持している場合はそれぞれの写しを提出
- ③「6 参加資格⑤」に掲げる官公庁での契約実績を証明する書類(契約書等)の写し(1件のみでよい) 1部
- ④誓約書(様式2) 1部  
指定様式(A4版)を使用すること。必要事項を記載し、押印すること。

### (2) 提出方法

事務局への持参または郵送(書留郵便に限る。)によるものとする。持参する場合は事前連絡の上、来庁日時を確認すること。また、郵送の場合は本実施要領で示した提出期限必着とし、電子メール等による提出は認めない。

### (3) 提出期限

令和7年5月14日(水)午後5時までとする。

参加申込書提出者には参加資格確認結果通知を令和7年5月21日(水)に文書にて送付する。

## 8 提案限度額

(1) 提案限度額は228,031,000円(消費税及び地方消費税を含む)とし、この金額を超えて提案してはならない。この金額は、契約時の予定額を示すものではなく、事業の規模を示すためのものであることに留意すること。

(2) 上記費用には次の費用を含むものとする。

### ① 準備経費

主な内容

(ア) 委託業務履行のための調査、マニュアル及びFAQ等の作成費用

(イ) 業務の円滑な引継ぎ、移行の準備期間のための初期研修費用

(ウ) スキルアップ研修費用(令和7年11月(国保業務システム)及び令和8年2月(後期高齢者医療システム)に予定している、標準システムへの移行に伴う業務端末操作に係る研修費用を含む)

### ② 窓口業務の費用

(ア) 仕様書の業務を行うための人件費及び諸経費

(イ) 管理費

### ③ 受電業務の費用

(ア) 仕様書の業務を行うための人件費及び諸経費

(イ) 管理費

## 9 質問及びその回答

本業務に関する質問は、令和7年5月2日(金)午後5時までに指定の質問票(様式5)にて事務局への電子メールにより受け付けるものとする。よって、その他の通信媒体や直接来課等による質問、期限を過ぎての質問は一切受け付けない。送信時の件名は「船橋市国民健康保険窓口・受電及び後期高齢者医療制度受電業務委託に関する質問」とし、本文に業者名・担当部署・担当者名・電話番号等を記載すること。なお、参加業者間の公平性を保つため、質問、回答内容の全てを令和7年5月9日(金)に船橋市ホームページ上にて掲載する。

なお、審査等に影響をおよぼすおそれがある質問(参加業者数・参加業者名・評価

委員等)については、受け付けない。

## 10 提案方法

参加が認められた者は、下記の書類を正本1部と副本7部作成し、提出すること。なお、副本7部についてはその書類中に企業名を特定できるような表記(社名やロゴ等)をしないこと。正本1部については、その表紙等において企業名を明らかにすること。

### (1) 提出資料及び部数

#### ①会社概要

任意様式(A4版)とする。従業員数、資本金、設立年月日は記載すること。

#### ②導入実績表(様式3)

指定様式(A4版)を使用すること。過去5年間の官公庁における窓口業務及び受電業務の業務委託の実績を記載すること。なお、導入実績表は、人口の多い自治体順(令和7年4月1日時点)に記載すること。

#### ③財務諸表

任意様式(A4版)とする。直近1年分の損益計算書、貸借対照表、事業報告書は必須とする。それ以外の提出は任意とする。

#### ④提案書

任意様式(A4版)とする。仕様書等の内容を踏まえ、別紙評価基準の別表1の審査項目を網羅した提案内容とし、審査項目順に沿って、項目ごとに記載すること。また、見積書の項目の詳細についても記載をすること。

#### ⑤見積書

任意様式(A4版)とする。見積書の項目は少なくとも「8 提案限度額(2)」のとおり項目を分けること。なお、見積書は仕様書に記載されている項目をすべて実施した際の費用として提出するものとする。

### (2) 提出方法

事務局への持参または郵送(書留郵便に限る。)によるものとする。持参する場合は事前連絡の上、来庁日時を確認すること。また、郵送の場合は本実施要領で示した提出期限必着とし、電子メール等による提出は認めない。なお、提出された書類は返却しない。また、提出以降における提出書類の差し替え及び再提出は一切認めない。

### (3) 提出期限

令和7年5月30日(金)午後5時までとする。

### (4) その他

参加申込書提出後に、本プロポーザルを辞退するときは令和7年5月30日(金)午後5時までに提案辞退届(様式4)を事務局へ持参または郵送(書留郵便に限る。)すること。なお、持参する場合は事前連絡の上、来庁日時を確認すること。

## 11 評価方法及び評価基準

船橋市国民健康保険窓口・受電及び後期高齢者医療制度受電業務事業者評価委員会(以下、「評価委員会」という。)が、別紙「船橋市国民健康保険窓口・受電及び後期高齢者医療制度受電業務事業者評価基準」(以下、「評価基準」という。)に基づき評価し、受託候補者を特定する。また、第一次審査及び第二次審査の基準を満たした者が複数ある場合には順位づけ判定を行い、受託候補者を特定する。

### (1) 第一次審査

提出された提案書の内容を基に、評価委員会が、別紙評価基準の別表1に基づき書類審査を行った上、上位3者までを第一次審査合格者とし、第二次審査対象者として選定する。第一次審査不合格者は落選とし、プレゼンテーション審査には進めない。

### (2) 第二次審査

第二次審査対象者より提出されている提案書の内容に基づき、プレゼンテーション及び質疑応答を行い、評価委員会が別紙評価基準の別表2に基づき評価を行う。

## 12 プレゼンテーション

### (1) 出席者

1者3名以内とする。なお、現場責任者となりうる者を同席させること。

### (2) 実施時間

1者45分以内とする。

(機材設置、提案書説明30分以内、質疑応答10分以内、機材撤収5分以内)

### (3) 設営について

会場は、机・椅子・スクリーン・プロジェクター、電源のみとなっているため、パソコン等の備品は業者が各自で用意すること。

#### (4) その他

- ①プレゼンテーションの内容は提案書に基づいて行うこと。
- ②追加提案の説明や追加資料の配布は認めない。
- ③自己のプレゼンテーション時間以外の入室は認めない。

### 13 評価結果の通知および公表とその方法

#### (1) 第一次審査の評価結果

参加業者全員に文書にて通知する。また、第二次審査対象者には第二次審査実施の日時及び場所について併せて通知する。

#### (2) 第二次審査の評価結果

第二次審査対象者に対し文書にてそれぞれ通知するとともに、船橋市ホームページ上に公表する。公表する項目は、評価項目・点数配分・参加業者名・採点結果(大項目の点数及び合計点数)とする。ただし、受託候補者以外の参加業者と採点結果は、対応させない。(参加業者が2者の場合にあつては、採点結果のみ公表し、参加業者名は公表しない。)

### 14 失格事項

#### (1) 次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- ①参加申込から契約締結までの間に参加資格要件を満たさなくなった場合
- ②提案限度額を超えた見積を提出した場合
- ③虚偽の内容が記載されている場合
- ④プレゼンテーション開始時間までに会場に来なかった場合
- ⑤審査の公平性を害する行為があつたと評価委員会が認める場合
- ⑥その他評価委員会が不適格と認めた場合

#### (2) 次のいずれかに該当する場合は、失格となることがある。

- ①提出書類・提出方法、提出先及び提出期限に適合しない場合
- ②記載すべき事項の全部又は一部が記載されていない場合
- ③審査結果に影響を与える工作等、不正な行為が行われた場合

### 15 契約の締結

本プロポーザルにより特定した受託候補者を相手方とし、提案内容をもとに仕様を

協議した上で、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定により随意契約を行う。

## 16 その他留意事項

- (1) 本プロポーザルに要する一切の経費については、業者の負担とする。
- (2) 参加業者間の公平性を保つため、船橋市が必要とする場合を除き、本プロポーザルに関係する船橋市職員との接触を行わないこと。
- (3) 委託業務の具体的な内容に関しては、受託候補者として特定された業者と提案書をもとに協議の上決定するものとする。
- (4) 本プロポーザルにおいて提出された企画提案書類等の書類は、船橋市情報公開条例(平成14年船橋市条例7号)の規定により、第三者より開示請求があった場合については開示するものとする。なお、個人情報等の不開示情報についてはこの限りでない。
- (5) 提出された提案書等は、選定を行う作業に必要な範囲において、複製を作成することがある。
- (6) 参加業者が1者であっても評価を実施する。なお、受託候補者として適当でないと認められる場合には、受託候補者と特定しないことがある。

## 17 事務局

〒273-8501 千葉県船橋市湊町2丁目10番25号

船橋市 健康福祉局 健康部 国保年金課

TEL:047(436)2395

E-mail:[kokuhoh@city.funabashi.lg.jp](mailto:kokuhoh@city.funabashi.lg.jp)

担当:平岡、齊藤

## 附則

### (施行日)

この要領は、令和7年4月21日から施行する。

### (要領の失効)

この要領は、本業務の契約締結をもって、その効力を失う。