

令和 8 年度 神戸市国民健康保険・後期高齢者医療  
コールセンター等業務委託

公募型プロポーザル実施要領

令和 7 年 10 月  
福祉局 国保年金医療課

## 1 業務名称

神戸市国民健康保険・後期高齢者医療コールセンター等業務

## 2 業務内容に関する事項

### (1) 目的

本業務は、制度等に関する受電問い合わせ対応、滞納者に対する納付案内等の大量画一的な業務を委託することにより、制度の正しい理解と長期的滞納の予防を図るとともに、委託による職員の業務効率化を図ることで職員が国民健康保険、後期高齢者医療及び介護保険に係る専門的な業務と収納対策の強化等に注力し、もって神戸市国民健康保険（以下、「国保」という。）、後期高齢者医療（以下、「後期」という。）及び介護保険（以下、「介護」という。）事業の安定運営に資することを目的とする。

本プロポーザルは、他自治体での受託実績があり業務に精通した民間業者に、ノウハウの活用や創意工夫を凝らしたコールセンター等の業務を企画提案してもらうことで、目的の達成に寄与するためのものである。

### (2) 業務内容

別紙仕様書のとおり

ただし、今回プロポーザルで採用された企画提案に基づき神戸市と協議を行ったうえで、必要に応じて仕様書の内容を変更することがある。

### (3) 契約期間

令和 8 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日

ただし、人材派遣契約期間等を設ける場合には、委託開始日から令和 11 年 3 月 31 日とする。

### (4) 業務規模の契約上限額（総額）

金 245,520 千円（消費税及び地方消費税を含む）

### (5) 履行場所

履行場所については、仕様書に記載する委託者が提供できる場所以外に設置しようとする場合は、委託者の承認を得た上で受託者の責任において、別紙仕様書「11. 業務の内容」にある業務が円滑かつ確実に実施可能な履行場所を設置すること。

## 3 契約に関する事項

### (1) 契約の方法

神戸市契約規則の規定に基づき、委託契約を締結する。契約内容は本市と協議のうえ、仕様書及び企画提案書に基づき決定する。

なお、契約の締結に際し、万一、応募書類の記載内容に虚偽の内容があった場合は、契約締結をしないことがある。

### (2) 委託料の支払い

委託料の支払いについては、契約金額を運営開始日以降の委託期間の月数で除して得た額を各月の業務終了後、検査の上、支払うものとする。

### (3) 契約書案

別紙契約書案のとおり

(4) その他

契約締結後、当該契約の履行期間中に受託者が神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けたときは、契約の解除を行う。

(5) 契約保証金

契約保証金の額は、神戸市契約規則第 24 条第 1 項の規定により契約金額の 100 分の 3 以上とする。神戸市契約規則第 25 条各号の規定に該当する場合は、契約保証金の納付は免除する。なお、納付された契約保証金は、本業務の最後の履行確認後、支払いを行う際に返還する。

4 プロポーザル参加資格要件

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しない者であること。
- (2) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく更正手続き又は再生手続きを行っている者でないこと。
- (3) 参加申請関係書類の提出期間の最終日から契約候補者選定までの間に、神戸市指名停止基準要綱（平成 6 年 6 月 15 日市長決定）に基づく指名停止措置を受けていないこと。
- (4) 神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱（平成 22 年 5 月 26 日市長決定）に基づく除外措置を受けていないこと。
- (5) 神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱第 5 条に該当しないこと。
- (6) 令和 5 年度以降に、元請け、下請けを問わず、本市及び他市町村が発注するコールセンター委託業務した実績を有する者であること。
- (7) 情報セキュリティマネジメントシステム（ISO27001）を認証取得または一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）によるプライバシーマークの付与認定を受けていること。
- (8) 仕様書に基づき、信義に従い誠実に業務を履行できること。

5 スケジュール

|                  |                                  |
|------------------|----------------------------------|
| 実施の公表            | 令和 7 年 10 月 29 日（水）              |
| 参加申請・質問受付締切      | 令和 7 年 11 月 11 日（火）午後 5 時        |
| 質問に対する回答の発送      | 令和 7 年 11 月 14 日（金）              |
| 企画提案書提出期限        | 令和 7 年 12 月 12 日（金）午後 5 時        |
| プレゼンテーション及びヒアリング | 令和 7 年 12 月 19 日（金）午前 9 時～午後 0 時 |
| 審査結果通知           | 令和 7 年 12 月 25 日（木）              |

6 プロポーザル参加にあたっての手続き等

(1) 参加申請手続き

ア 参加申請の締切

令和 7 年 11 月 11 日（火）午後 5 時まで

郵送、または持参により「13 提出先・問い合わせ先」へ提出すること。

郵送による場合は、上記で定める締切までに国保年金医療課必着とする。

持参による場合は、神戸市の休日を定める条例（平成 3 年 3 月条例第 28 号）第 2 条第 1 項各号に掲げる本市の休日を除く、午前 9 時～午後 0 時、午後 1 時～午後 5 時とする。

イ 提出書類（提出部数は①～⑧を各 1 部）

- ① プロポーザル参加申請書兼誓約書（様式 1）
  - ② 神戸市契約事務等からの暴力団関係者排除に係る誓約書（様式 2）
  - ③ 法人登記簿謄本（提出日前 3 か月以内に発行された正本）
  - ④ 代表者印鑑登録証明書（提出日前 3 か月以内に発行された正本）
  - ⑤ 委任状（代表者以外の者が申請する場合のみ）＜任意様式＞
  - ⑥ 事業経歴書及び業績報告書（直近事業年度までの経歴・沿革・業績を記載）＜任意様式＞  
（会社案内パンフレット等既存の印刷物・資料があれば代用しても差し支えない。）
  - ⑦ 国税の納税証明書（同証明書「その 3 の 3」〔法人税と消費税及び地方消費税の未納の税額がないことの証明〕）及び神戸市税の納税証明書または滞納がないことの証明
  - ⑧ 特定個人情報を取り扱う業務に関するチェックリスト（様式 3）
- ※②・③・⑦の書類は、神戸市入札参加資格の登録をしている場合は不要  
※⑦神戸市税に課税がない場合は、神戸市税に課税がないことの申出書＜任意様式＞

（2）質問事項の受付及び回答

ア 質問受付締切

令和 7 年 11 月 11 日（火）午後 5 時まで

持参による場合は、神戸市の休日を定める条例（平成 3 年 3 月条例第 28 号）第 2 条第 1 項各号に掲げる本市の休日を除く、午前 9 時～午後 0 時、午後 1 時～午後 5 時とする。

イ 質問受付及び回答の方法

質問は書面（電子メール、FAX 等※）により提出すること。回答は仕様書の追補とみなし、すべてのプロポーザル参加申請者に一括して書面（電子メール、FAX 等※）により回答する。ただし、提案書の作成に関する質疑のうち、入札者の技術提案内容に係わる事項等については、質疑を行った者にも回答することがある。

※電子メールアドレス及び FAX 番号については「13 提出先・問い合わせ先」を参照すること。

（3）プロポーザル参加資格の審査及び通知

プロポーザル参加申請の提出書類により参加資格を審査し、プロポーザル参加資格を認めなかった申請者にのみ、理由を付して令和 7 年 11 月 18 日（火）付けで書面により通知する。

7 企画提案書の提出

（1）提出期限

令和 7 年 12 月 12 日（金）午後 5 時まで

郵送、メール、持参のいずれかにより「13 提出先・問い合わせ先」へ提出すること。

郵送、メールによる場合は、上記で定める期限までに国保年金医療課必着とする。

持参による場合は、神戸市の休日を定める条例（平成 3 年 3 月条例第 28 号）第 2 条第 1 項各号に掲げる本市の休日を除く、午前 9 時～午後 0 時、午後 1 時～午後 5 時とする。

（2）提出書類

ア 企画提案書提出届（様式 4）

イ 企画提案書（様式 5 に示した事項の内容を含めて記載すること）

- ウ 見積書＜任意様式＞
- エ 業務実績調書（様式 6）
- オ プレゼンテーション出席予定者名簿（様式 7）

(3) 提出部数

ア～オは各 9 部（正本 1 部、審査用副本 8 部）

(4) 提出方法

上記 6（1）ウと同じ。

## 8 プレゼンテーション及びヒアリング

提出された書類を基に、業務の実施方法等についてプレゼンテーション及びヒアリングを行う。

- (1) 開催日時 令和 7 年 12 月 19 日（金）午前 9 時～午後 0 時
- (2) 場所 神戸市中央区加納町 6 丁目 5 番 1 号 神戸市役所内
- (3) 方法 企画提案書に基づくプレゼンテーション※ヒアリングを含め約 30 分程度

## 9 審査方法等

### (1) 審査方法

審査については、提出書類、プレゼンテーション及びヒアリングの内容を基に、本プロポーザル審査委員会において、(2) の審査基準に基づき審査し、最も評価の高い 1 社を選定する。審査の結果、最も評価の高い事業者が複数いる場合は、(2) の審査項目のうち「イ 業務計画（工程・実施手順等）の妥当性・実現性・独創性」の得点が高い方とする。「イ 業務計画（工程・実施手順等）の妥当性・実現性・独創性」も同点の場合は、「ウ 実施体制」の得点が高い方とする。

### (2) 審査基準

審査基準は、次に示す評価項目ごとに公平かつ客観的に評価し、それぞれの点数を合計して 130 点満点で総合評価して最高得点者を選定する。

| 審 査 項 目                                                                                                    | 配 点 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ア 同種の業務実績の豊富さ                                                                                              | 20  |
| ・本市又は他市町村において、税・保険料等の受電・架電業務の事業実績があるか。<br>受電・架電を同時に行った実績あり 10 点<br>居所不明世帯調査の実績あり 10 点<br>受電または架電のみ実績あり 5 点 |     |
| イ 業務計画（工程・実施手順等）の妥当性・実現性・独創性                                                                               | 30  |
| ・提案内容業務を進めるにあたり、実現困難な内容になっていないか。<br>また、実現するための手法等も示されているか。                                                 |     |
| ウ 実施体制                                                                                                     | 20  |
| ・提案内容業務を進めるにあたり、妥当な体制となっているか。<br>また、準備期間や研修期間を含み業務スケジュールを具体的に提示し、事業を滞りなく実施できるか。                            |     |

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| エ 業務目的及び業務内容の理解度                                                                        | 10  |
| ・各業務の目的及び内容を十分理解し、仕様書の内容を満たしているか。                                                       |     |
| オ 基幹システムへの対応                                                                            | 20  |
| ・標準準拠システムに対応可能かつ、契約期間中に基幹システムの更新に対応できるか。                                                |     |
| カ データの管理及びセキュリティ対策                                                                      | 10  |
| ・個人情報の取扱いについて、従事者に対する指導研修が十分に実施されており、また、管理責任体制等が整備されており、適正に取り扱っているか。                    |     |
| キ 見積金額                                                                                  | 7   |
| ・見積金額が妥当なものであるか。                                                                        |     |
| ク 地元加点                                                                                  | 13  |
| ・担当部署の所在地<br>地元企業（本社を市内に有する者） 13 点<br>準地元企業（本社が市内になく、営業中の支店・営業所が市内にある企業） 7 点<br>その他 0 点 |     |
| 合 計                                                                                     | 130 |

### （３）失格事由

次のいずれかに該当した場合は、選定対象から除外する。

ア 選定委員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めること。

イ 他の参加者と企画提案の内容またはその意思について相談を行うこと。

ウ 事業者選定終了までの間に、他の参加者に対して企画提案の内容を意図的に開示すること。

エ 提出書類に虚偽の記載を行うこと。

オ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行うこと。

### （４）補足事項等

#### ア 研修

令和８年４月１日から４月３０日の１か月間については、研修期間を設けることができる。

研修期間については派遣請負契約として本委託業務とは別途、契約を締結の上で実施するものとし、当該派遣請負契約にかかる経費については、提案時に提示された単価（上限）にて支出することとし、研修期間中の委託料は発生しないものとする。

※業務提案時に、研修期間の可否を記載すること。

※研修期間を設ける場合、派遣請負契約にかかる費用を別途見積もること。

プロポーザル時の価格点について、研修期間を設ける場合、研修期間中の継続契約に要する費用、派遣請負契約に要する費用も考慮する。

※令和８年４月からの研修期間を取らずに業務実施する場合は、４月１日初日から実務可能

とできるためのスキル構築方法の説明を行い、業務計画の妥当性及び実施可能な業務量の観点で評価するものとする。

#### イ 見積もり金額の評価点の算定方法

##### ・研修期間を設ける場合

- ① 価格点審査時の研修期間中の継続契約の想定委託料 636 万円／月（税込み）
- ② 研修期間中の人材派遣費用見積額
- ③ R8.5月からR11.3月の委託料見積額（約 41 万円／月・税別の設備使用料を含む）

##### ・研修期間を設けない場合

R8.4月からR11.3月の委託料見積額（約 41 万円／月・税別の設備使用料を含む）

上記の見積金額を合計し、3年間の総額の最安値を提示した事業者の見積額を分母として、7点から超過割合が契約可能上限額との差額の10%に達するごとに1点減点する（端数切捨て。最大7点減点の0点）

## 10 審査結果の通知

評価結果及び選定結果は令和7年12月25日（木）付けで、企画提案書等を提出したすべての者に書面により通知する。

## 11 契約候補者に選定されなかったものに対する理由の説明

- （1）提案者は、審査結果の通知を受けた日の翌日から起算して7日（休日等を除く。）以内に、市長に対して当該提案者が契約候補者に選定されなかった理由について、書面により説明を求めることができる。
- （2）市長は、説明を求められたときは、説明を求めることができる期間の末日の翌日から起算して原則として10日（休日等を除く。）以内に、説明を求めた者に対して回答する。

## 12 その他

- （1）企画提案書の作成に要する費用は、参加者の負担とする。
- （2）採用された企画提案書は、神戸市情報公開条例に基づき、非公開情報（個人情報、法人の正当な利益を害する情報等）を除いて、情報公開の対象となる。
- （3）すべての企画提案書は返却しない。
- （4）提出された企画提案書は、審査・業者選定の用以外に応募者に無断で使用しない。
- （5）期限後の提出、差し替え等は認めない。
- （6）企画提案書提出後に提案者が本プロポーザル参加資格要件を満たさなくなった場合は、当該企画提案書は無効とする。
- （7）契約締結後、当該契約の履行期間中に契約者が神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けたときは、契約の解除を行うことがある。
- （8）2（4）の契約上限額を超える見積書の提出があった場合、9（2）の審査基準の規定に関わらず、審査及び選定は行わない。

13 提出先・問い合わせ先

〒650-8570 神戸市中央区加納町6丁目5番1号 神戸市役所1号館4階

神戸市 福祉局 国保年金医療課

担当： 高橋、大谷

TEL： 078-322-5206 FAX：078-322-6041

E-mail：[kokuho\\_syutainou@city.kobe.lg.jp](mailto:kokuho_syutainou@city.kobe.lg.jp)