

八尾市国民健康保険、後期高齢者医療制度及び障がい者医療制度窓口関連業務 公募型プロポーザル実施要領

1. 目的

本実施要領は、八尾市(以下、「本市」という。)が国民健康保険、後期高齢者医療制度及び障がい者医療制度の窓口関連業務を民間事業者等に委託するにあたり、同業務の提案採用候補者等を公募型プロポーザル方式により選定するために必要な事項を定めるものです。

本市では、ICTを活用したDXの推進や市職員の働き方改革がより一層求められる状況にあり、本業務においても、民間事業者等のアイデアやノウハウ等を活用することにより、さらなる市民サービスの向上と当該窓口業務が抱える課題を解決し、行政事務の効率化を両立させることを目的として、広く提案を募集します。

2. 業務概要

(1) 業務名

八尾市国民健康保険、後期高齢者医療制度及び障がい者医療制度窓口関連業務

(2) 業務内容

別添「八尾市国民健康保険、後期高齢者医療制度及び障がい者医療制度窓口関連業務委託仕様書」(以下、「仕様書」という。)のとおり

※業務内容の詳細については、「業務内容項目一覧表(国民健康保険窓口)、同(高齢者医療窓口)及び同(障がい者医療窓口)」を参照。

(3) 業務履行期間

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

3. 応募資格

下記の(1)～(8)の要件を満たす団体とします。

(1) 株式会社、一般又は公益財団法人、一般又は公益社団法人等、法人格を有する団体であること。

(2) 対象業務や類似業務(関連業務を含む)について、令和7年3月末の時点で、延べ3年以上の活動実績を有する団体であって、規模や人員体制などから対象業務を実施することが可能な団体であること。

(3) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に抵触しないこと。

(4) 会社更生法(平成14年法律第154号)及び民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく申立てがなされていないこと。

(5) 八尾市財務規則第98条の入札参加資格を備えていること。

(6) 八尾市暴力団排除条例(平成25年八尾市条例第20号)第2条第2号に規定する暴力団員又は同条第3号に規定する暴力団密接関係者でないこと。

(7) 八尾市入札参加停止要綱に基づく入札参加停止措置及び八尾市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等排除措置を受けていないこと。

(8) 別添「仕様書」に基づいた業務を確実に遂行できること。

4. 募集する提案

コストやサービスの質の面から本市が実施するよりも「1.目的」の達成に効果が得られる提案で、提案者が業務の主体となることを前提とした提案を募集します。

また近年、医療保険制度にかかる改正・見直し等が毎年実施されており、複雑・多様化する各医療保険制度にかかる当該窓口業務を高いレベルで維持・継続できる人員体制の構築のほか、当該窓口業務における下記の課題解決に資する新たな創意工夫やアイデアを取り入れた業務内容の提案を募集します。

※仕様書の「業務内容」に加えて、下記の課題解決に資する内容や、それ以外にも当該窓口業務の目的に基づいた提案を期待しています、ただし、下記の全ての課題を解決するための提案を募集するものでなく、提案上限額の範囲内で提案者の強みを活かした提案を行ってください。

【当該窓口業務において解決したい課題】

- 年間を通じて窓口への来庁者数が多く、待ち時間の長時間化が課題となっています。来庁者の要件等を的確に把握するとともに、市職員との円滑な連絡・連携がとれる仕組み作りが求められています。

※窓口処理件数は「業務の実施にかかる参考資料」参照。

※国民健康保険窓口では、特に4月の異動シーズンや、6月の当初納入通知書発送後など、待ち時間が2時間以上となる場合があります。

- 後期高齢者医療制度窓口では、市民からの電話での問い合わせが多く、話し中による不通や、職員の対応時間の長時間化が課題となっています。

※なお、国民健康保険係では、令和7年3月27日から自動音声電話案内サービスの運用を開始しています。

- 申請受付から入力、確認、出力及び交付といった流れの窓口業務において、単純作業等も多く、それらの作業処理にも時間を要し、非効率な業務運用となっています。

- 当該窓口業務では、電子申請による手続きは少ない状況であり、依然として紙ベースでの申請が主となっている。現在本市では、庁内全体での窓口DX化に向けた取り組みの検討(書かない、待たない、回らない窓口等)がなされており、今後これらの手法への変更にも柔軟に対応できる人員体制等の仕組み作りが求められています。

5. 提案上限額

当該業務は令和7年10月から令和10年9月までの複数年契約とします。また、業務に係る経費については、下表の提案上限額の範囲内、令和7年度(令和7年10月～令和8年3月)の支払限度額についても下表の範囲内とします。

	提案上限額 (令和7年10月～令和10年9月)	令和7年度支払上限額 (令和7年10月～令和8年3月)
国民健康保険、 後期高齢者医療制度 及び障がい者医療制度 窓口関連業務	金 220,307,000 円 (消費税及び地方消費税額を含む)	金 37,191,000 円 (消費税及び地方消費税額を含む)

※当該委託業務は消費税法第6条の別表に掲げる内容に該当しないため消費税法上の課税取引とします。

6. スケジュールの概要

項目	日程
実施要領の公示	令和7年4月4日(金)
参加申込書等提出期限	令和7年4月14日(月)午後5時必着
説明会・履行場所の見学	令和7年4月17日(木)予定
質問票提出期限	令和7年4月18日(金)午後5時必着
質問回答期限	令和7年4月24日(木)
業務提案書等提出期限	令和7年5月7日(水)正午必着
選定委員会(プレゼンテーション)	令和7年5月29日(木)予定
選定結果通知、契約締結	令和7年6月初旬～中旬予定
業務引継ぎ期間	令和7年6月～令和7年9月30日予定
契約期間	令和7年10月1日～令和10年9月30日まで

7. 提案の方法

(1) 参加申込書及び業務等に対する質問について

① 参加申込書の提出について

当提案募集に参加する場合は、第1号様式「参加申込書」、第1号様式別紙1「提案者団体調書」、及び添付書類を期日までに健康保険課へ持参又は郵送により提出してください。

なお、提出される場合は予め、お電話にてご連絡をお願いいたします。

【参加申込書の締切り】 令和7年4月14日(月)午後5時(必着)

② 業務に対する質問について

質問事項がある場合は、第2号様式「質問票」を期日までに健康保険課へ電子メールにより提出してください。電話等その他の方法による質問は一切受け付けません。なお、質問を行う場合は、受信確認のための電話連絡を行ってください。

質問に対する回答は、令和7年4月24日(木)に、健康保険課ホームページにて質問内容と併せて公開します。また、令和7年4月17日(木)の説明会においても、質疑応答の時間を設けます。なお、当日の質問及び回答の内容についても健康保険課ホームページにて公開します。

【質問票の締切り】 令和7年4月18日(金)午後5時(必着)

(2) 業務提案書、提案概要書、業務実績書及び見積書の提出について

業務提案にあたっては、対象業務の仕様書及び情報開示シートを参考として、第3号様式「業務提案書」及び「提案概要書」、第4号様式「業務実績調書」及び「見積書」を期日までに健康保険課へ持参又は郵送により提出してください。なお、郵送の場合は、到着確認ができる形式で提出してください。

なお、提案概要書は、事業者の決定後、本市の情報公開室へ配架します。

**【業務提案書・提案概要書・業務実績調書・見積書の締切り】
令和7年5月7日(水)正午(必着)**

【留意事項】

- ① 業務提案書については、指定の様式(第3号様式)を表紙に使用し作成してください。提案内容1から6については、A4・縦使用、表紙を除くページ総数 20 ページ以内であれば、様式は自由とします。
- ② 提案概要書については、A4・縦使用であれば、様式は自由とします。
- ③ 提案内容には、審査の公平性を期すため法人等が特定される記述(会社のロゴ、キャッチフレーズ、関連会社名、八尾市での受託実績等)は全て記入しないでください。
- ④ 業務実績調書については、指定の様式(第4号様式)を使用し作成してください。
- ⑤ 指定様式のファイル(Word)については、市ホームページからダウンロードしてください。
- ⑥ 見積書の様式は自由としますが、代表者印(使用印鑑届を提出している場合は使用印)を必ず押印してください。
- ⑦ 業務提案書等の提出にあたっては、業務提案書、提案概要書、業務実績調書及び見積書の原本(社名及び使用印の押印があるもの)1部、副本は10部を作成し、ご提出ください。

8. 提出された提案の取扱い

提出された業務提案は次のとおり取り扱いますので、あらかじめご留意ください。

- (1) 提出された業務提案書等については、八尾市情報公開条例(平成7年八尾市条例第9号)の対象となります。
- (2) 提案の記載内容等について、こちらよりお伺いする場合があります。
- (3) 当業務に関する提案募集は、提案者が提出した提案に基づき、提案者自らが業務を実施することを前提とします。

9. 対象業務に係る情報開示シート

「現状の事務処理に係る情報開示シート」として業務内容や人員、経費、今回の提案募集における提案対象となる作業の範囲等の情報をまとめていますので、提案の際に参考としてご活用ください。

特に、「10. 担当課が求める業務の水準や目標等」には、業務担当課が業務実施上必要と考える内容を記載していますので、これらを踏まえてご提案ください。

10. 説明会の開催

今回の募集全般にかかる説明と担当課の基本的な考え方等をお示しする機会を下記の日程で設けます(※参加は任意となります。)

希望される場合は、第5号様式「説明会申込書」を下記の期日までに健康保険課へ電子メールで提出してください。

【申込書の締切り】 令和7年4月14日(月)午後5時(必着)

【説明会】 令和7年4月17日(木)午後1時～

場所:市役所 西館 5階 502会議室(所在地:八尾市本町一丁目1番1号)

※時間等の変更があった場合は事前に連絡します。

※説明会終了後、業務履行場所の確認を17時20分以降に行っていただく予定です。

※説明会は会場の都合上、各社2名以内でのご参加をお願いします。

11. 審査方法

(1) 審査方針

事業者選定の審査は、「八尾市保険関係窓口業務に係る八尾市公募型プロポーザル方式等事業者選定委員会」(以下「選定委員会」という。)が行います。

審査にあたっては、審査基準に基づいて提案の内容等を審査し、受託候補者及び次点提案者を決定します。なお、選定委員会の会議は非公開とし、審査内容に係る質問や異議は一切受け付けません。

(2) 選定委員会における審査

選定委員会において、官民の役割分担、提案団体の見極めのほか、提案内容に提案者独自の工夫やアイデアが盛り込まれ、かつ、業務目的が十分達成できる提案であるかなどを点数化して評価し、点数による評価と選定委員会における議論の結果に基づき総合的に判断し、最も優れた提案者を受託候補者として選定します。

提案者に対して以下の日程で面接による審査を行います。面接審査の時間及び場所等詳細については、別途、電子メールにて連絡し、面接審査への出席を求めます。

ただし、提案者が3者を超える場合は、書類審査を行い、その結果上位3位までの者に対して面接による審査(提案者からの説明及び選定委員会委員による質疑)を行うこととし、書類審査による結果が確定次第、すみやかに該当者に対し電子メールにて連絡します。

なお、応募者が1者の場合も、審査基準に照らして選定委員会において総合的に評価を行います。評価の結果、最低基準点(選定委員会委員の持ち点合計の60%)を超え、かつ、業務を委託することが適正であると認められる場合、受託候補者として選定することとします。

【面接審査の日程】令和7年5月29日(木)

※時間等の詳細については別途お伝えいたします。

【面接の実施方法】

- ① 1提案者あたりの時間は30分とします。(説明15分、質疑15分。準備時間を含む。)
- ② パワーポイントの使用も可能としますが、本市が準備するものは、プロジェクターとスクリーンのみで、その他必要なもの及びセッティングについては各自でご用意等をお願いします。なお、発表用資料は、提案書の内容に沿った補足的なものとし、新たな提案内容や提出内容から変更する内容のものは認められませんのでご注意ください。
- ③ 法人等が特定される記述や表現は、全て避けてください。

12. 審査基準

次の事項について審査します。

- ① 官民の役割分担は適切か。
- ② 対象業務の実施にかかる専門的な知識・ノウハウを保有し、提案内容において工夫・独自性が見られるか。
- ③ 業務の遂行にかかる考え方が適切かつ実現するにあたって不合理な点などはないか。
- ④ 契約期間内における業務の質的向上の方策等について具体的な提案が記載されているか。
- ⑤ 「4. 募集する提案」の課題解決に資する提案について、具体的に記載されているか。
- ⑥ 窓口業務の迅速化や親切・丁寧な対応等による市民サービスの向上や、市内の雇用創出等の効果が期待できるか。
- ⑦ 人員配置、体制、労務管理、指揮命令について、具体的に記載されているか。

- ⑧ 業務を円滑かつ安定的に実施できるとともに、法令・制度改正等や窓口DXに柔軟に対応できる体制について、具体的に記載されているか。
- ⑨ コンプライアンスの推進や体制、個人情報及び情報資産の保護等にかかるリスクマネジメント、事故対応等にかかる考え方について適切かつ具体的に記載されているか。
- ⑩ 同種・類似業務の受託実績は十分にあるか。
- ⑪ 効率的に業務が実施でき、経費の削減につながるか。

第3号様式「業務提案書」に記載の各提案項目と上記の審査の視点との対応、及び配点(選定委員会委員1人あたり)は以下のとおりです。

提案項目	審査の視点	評価項目
1. 業務の実施に係る提案 (配点50点)	①官民の役割分担は適切か	1-1 官民の役割分担について
	②対象業務の実施にかかる専門的な知識・ノウハウを保有し、提案内容において工夫・独自性が見られるか。	1-2 専門的知識・ノウハウについて
		1-3 提案内容の工夫・独自性について
	③業務の遂行にかかる考え方が適切かつ実現するにあたって不合理な点などはないか。	1-4 業務の遂行にかかる考え方について
2. 課題解決に資する提案 (配点25点)	⑤「4. 募集する提案」の課題解決に資する提案について、具体的に記載されているか。	2-1 業務の課題解決について
		3-1 市民サービスの向上について
3. 期待できる効果 (配点25点)	⑥窓口業務の迅速化や親切・丁寧な対応等による市民サービスの向上や、市内の雇用創出等の効果が期待できるか。	3-2 市内の雇用創出など市内経済への波及効果について
		4. 業務実施の体制 (配点25点)
4-2 労務管理について		
⑧業務を円滑かつ安定的に実施できるとともに、法令・制度改正等や窓口DXに柔軟に対応できる体制について、具体的に記載されているか。	4-3 財務状況、資力等について	
	4-4 従事者教育について	
	4-5 従事者の確保体制について	
5. リスク対応 (配点45点)	⑨コンプライアンスの推進や体制、個人情報及び情報資産の保護等にかかるリスクマネジメント、事故対応等にかかる考え方について適切かつ具体的に記載されているか。	5-1 コンプライアンスについて
		5-2 リスクマネジメント(事故の未然防止・リスク低減策等)について
		5-3 事故対応について

6. 業務実績 (配点10点)	⑩同種・類似業務の受託実績は十分にあるか。 ※最大10業務	6-1 同種・類似業務等の受託実績について
7. 経費 (配点20点)	⑪効率的に業務が実施でき、経費の削減につながるか。	

13. 審査結果の通知

受託候補者の決定については、諸手続き終了後、速やかに選定委員会による審査の参加者に通知します。また、受託候補者が何らかの理由により辞退又は失格となった場合は、次点提案者に対し連絡します。

14. 業務の実施

審査結果の通知後、健康保険課より別途連絡します。原則として、提案いただいた業務内容を実施していただきますが、協議により修正する場合があります。

15. その他

(1)失格事項について

次のいずれかに該当する場合は、失格とします。

- ・提出方法、提出先及び提出期限に適合しないもの
- ・提出書類に虚偽の記載があった場合
- ・記載すべき内容の全部又は一部が記載されていないもの
- ・審査の公平性に影響を与える行為があったと認められる場合
- ・八尾市暴力団排除条例(平成25年八尾市条例第20号)第2条第2号に規定する暴力団員又は同条第3号に規定する暴力団密接関係者であることが判明した場合
- ・選定後、契約締結までに、八尾市入札参加停止要綱に基づく入札参加停止措置及び八尾市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等排除措置を受けた場合

(2)契約締結について

- ①本業務に関する契約形態は、業務委託契約とします。
- ②契約保証金については、八尾市財務規則第120条に基づき納付を求めるとし、契約保証金の額、保証金額又は保険金額は、契約金額の100分の5以上とする(契約保証金に代わる担保となる本市が認めた有価証券等でも可)。ただし、八尾市財務規則第122条第3号に該当するときは、契約保証金免除申請書の提出を受けただうえで、契約保証金の納付を免除する。
- ③業務の履行にあたっては、第三者に再委託してはならないものとします。ただし、委託業務全体に大きな影響を及ぼさない一部の業務について、あらかじめ本市の書面による承諾を得たときはこの限りではありません。また、情報の管理については、契約と同等の水準を確保することとします。
- ④上記の失格事項に該当した場合は、契約締結を行いません。

(3)契約不履行等による業務の引継ぎについて

- ①業務履行期間開始前の引継ぎ
業務履行期間の始期から支障なく業務が実施できるよう、業務の引継ぎを必要に応じ、随時行うものとします。なお、引継ぎに係る必要な経費については、提案者の負担とします。
- ②業務履行期間中の引継ぎ
契約解除やその他の事情により、本市が業務を継続することが困難であると判断した場合は、

契約期間中、本市が指定する者に対し、業務が継続して支障なく遂行できるよう円滑に業務の引継ぎを行うこととします。

③業務履行期間満了時の引継ぎ

業務履行期間満了後、次期受注者に業務を引き継ぐ際には、円滑な引継ぎに協力するとともに、市民の不利益にならないよう、お互いに適正な引継ぎに努めることとします。

(4) その他留意事項

- ① 業務提案書等作成のために生じた諸費用は、全て提案者の負担とします。
- ② 提出物は、返却しないものとし、また、当業務に係る提案募集の審査以外には使用しないこととします。
- ③ その他必要な事項は、選定委員会の審議を経て決定するものとします。

16. 問合せ先・書類の提出先

八尾市 健康福祉部 健康保険課

〒581-0003 八尾市本町一丁目1番1号

電話：072-924-3997

Mail: kenkouhoken@city.yao.osaka.jp