

八尾市国民健康保険・高齢者医療及び 障がい者医療窓口業務に関する提案募集 募 集 要 領

本市では、八尾市国民健康保険・高齢者医療及び障がい者医療窓口業務に、民間事業者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を図るために、この要領に定めるところにより広く提案を募集し、最も適切なものを本業務の委託先として決定することとします。

また、本市では、民間の創意工夫や活力をより一層活用し、市民へのサービスの向上を図ることをめざして、提案型公共サービス実施制度（※1）を導入しております。

このたびの提案募集では、当制度の考え方に基づく事業として募集を行い、民間からの提案を最大限に活用することとしています。

※1 提案型公共サービス実施制度

民間事業者などが創意工夫を発揮しつつ公共サービスが提供できるよう、公共サービスを実施するうえでの作業手順や方法を細かく指定するのではなく、市が求めるサービスの水準や民間事業者などが満たすべき業務の水準を示し、サービス実現の過程や作業は民間事業者などの創意工夫を最大限に活用しながら委託等の手法によって行うことです。一般的な外部委託では、市から詳細な業務仕様を提示し、民間事業者など業務受託者は、市から示された仕様の通りに業務を完成させますが、提案型公共サービス実施制度では、詳細な業務仕様は示さず、民間の観点から仕事のやり方も含めて提案を受け、実施するものです。

1 業務概要

(1) 業務名

八尾市国民健康保険・高齢者医療及び障がい者医療窓口業務

(2) 業務範囲

委託する業務は国民健康保険、高齢者医療及び障がい者医療の窓口業務について、提案を募集します。

2 業務履行期間

令和4年10月1日から令和7年9月30日まで

(令和4年6月初旬に審査結果を通知し、契約締結を行います。受託事業者の責任で、委託開始に向けた万全な準備を行い、業務の委託を開始します。)

3 提案者の資格

事業提案を提出していただける民間事業者等は下記の(1)～(10)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) 提案型公共サービス実施制度の趣旨を理解し、対象業務を受託して実施する意欲のある団体であること。

- (3) 対象業務や類似業務（関連業務を含む）について、令和4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。
- (4) 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。
- (5) 市民税・府民税の特別徴収を実施していること、又は次年度からの特別徴収の開始を誓約していること。
- (6) 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者であること。
- (7) 地方自治法施行令第167条の4の規定に抵触しないこと。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 別紙「業務履行にあたっての基本的な考え方」を十分に理解のうえ、順守できること。

4 募集する提案

コストやサービスの質の面から市が実施するよりも事業目的の達成に効果が得られるものであるとともに、市民にとってプラスになる提案で、提案者が事業の主体となることを前提にした提案を募集します。また、業務の目的を達成するため、提案者の新たな創意・工夫やアイデアを取り入れた提案をお待ちしています。

なお、当業務は令和4年10月から令和7年9月までの複数年事業とします。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4年度（令和4年10月～令和5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4年度支払上限
国民健康保険・高齢者医療及び障がい者医療窓口業務	金 189,589,000 円 (消費税及び地方消費税額を含む)	金 31,599,000 円 (消費税及び地方消費税額を含む)

※なお、当該委託業務は消費税法別表第一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する。

【留意事項】

- ① 業務を実施するために必要最小限の事務機器（複写機、ファックス、パソコン）は、原則、委託者が無償で貸与する。ただし、例外もあるため「現状の事務処理に係る情報開示シート」にて詳細を確認すること。
- ② 業務を実施するために、委託者は次に掲げる物品を無償で貸与する。
 - ・ 証明書など作成用紙
 - ・ 窓口備付用証明書など請求書用紙
 - ・ コピー用紙
 - ・ 窓口備付用筆記具
- ③ 業務を実施するために必要な光熱水費は、委託者の負担とする。
- ④ 業務において使用する電話機および電話回線は委託者が用意する。また、業務の遂行にかかる電話料金は委託者が負担する。（受託者の事業所との連絡のため

の電話（携帯電話等）は受託者の負担で用意すること。）

5 スケジュールの概要

項目	日程
募集要領の公示	令和4年4月1日（金）
参加申込書及び質問票等受付期限	令和4年4月18日（月）
質問回答期日	令和4年4月22日（金）
意見交換会開催	令和4年4月27日（水）
企画提案書 提出期限	令和4年5月9日（月）
選定委員会（プレゼンテーション）	令和4年5月30日（月）
選定結果通知、契約締結	令和4年6月初旬～中旬
業務引継ぎ期間	令和4年6月～令和4年9月30日
契約期間	令和4年10月1日～令和7年9月30日まで

6 提案の方法

（1）参加申込書及び事業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4年4月18日（月）午後5時（必着）

②事業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またはファックスにより提出してください。電話による質問は受け付けません。

質問に対する回答は、令和4年4月22日（金）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、意見交換会において、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4年4月18日（月）午後5時（必着）

【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
TEL：072-924-8534
FAX：072-923-2935
Mail：kenkouhoken@city.yao.osaka.jp

(2) 事業提案書、提案概要書、業務実績書及び見積書の提出について

事業提案にあたっては、対象業務の情報開示シートを参考として、第3号様式「事業提案書」、第4号様式「業務実績調書」及び「提案概要書」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、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。

【事業提案書・提案概要書・業務実績調書・見積書の締切り】

令和4年5月9日（月）正午（必着）

【留意事項】

- ① 事業提案書については、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5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 提案内容の記載の際には、審査の公平性を期すため法人等が特定される記述（※2）はすべて避けてください。
（※2 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。）
- 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、健康保険課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 事業提案書等の提出にあたっては、事業提案書、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。

7 提出された提案の取扱い

提出された事業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) 提出された事業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。

8 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」として事業内容や人員、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、情報開示シート中「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。

9 意見交換会の開催

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について意見交換を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「意見交換会申込書」を下記の期日までに健康保険課へ電子メールまたはファックスで提出してください。

【申込票の締切り】 令和4年4月18日（月）午後5時（必着）

【意見交換会】 令和4年4月27日（水）午前10時～

於：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）

※意見交換会終了後、業務履行場所の確認も行っていただく予定です。

※意見交換会は会場の都合上、各社2名以内でのご参加をお願いいたします。

10 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、**11**の審査基準に基づいて提案の内容等を審査し、事業受託候補者およ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、且つ、事業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事業受託候補者として選定します。

提出された提案書の書類審査に加え、すべての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、書類審査における上位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、事業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4年5月30日（月）

※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事業者あたりの時間は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、その他必要なものおよ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、すべて避けてください。

11 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 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。
- ⑥ 人員配置、体制、労務管理、指揮命令が適切か。
- ⑦ 業務を円滑かつ安定的に実施できる体制が提案されているか。
- ⑧ コンプライアンスの推進や、個人情報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。
- ⑨ 同種・類似業務の受託実績は十分にあるか。
- ⑩ 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「事業提案書」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. 期待できる効果 (配点20点)	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。	1-5 業務内容の質的向上について
	⑤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	2-1 市民サービスの向上について

	の効果が期待できるか。	2-2 市内の雇用創出など市内経済への波及効果について
3. 事業実施の体制 (配点40点)	⑥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。	3-1 業務遂行に必要な指揮命令体制及び人員配置について
		3-2 労務管理について
	⑦業務を円滑かつ安定的に実施できる体制について具体的に記載されているか。	3-3 財務状況、資力等について
		3-4 従事者教育について
		3-5 従事者の確保体制について
4. リスク対応 (配点45点)	⑧コンプライアンスの推進や、個人情報の取り扱い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。	4-1 コンプライアンスについて
		4-2 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
		4-3 事故対応について
5. 業務実績 (配点10点)	⑨同種・類似業務の受託実績は十分にあるか。 ※最大10業務	5-1 同種・類似業務等の受託実績について
6. 経費 (配点35点)	⑩効率的に業務が実施でき、経費の削減につながるか。	

12 審査結果の通知

事業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参加者に通知します。また、事業受託候補者が何らかの理由により辞退または失格となった場合は、次点提案者に対し連絡します。

13 事業の実施

審査結果の通知後、業務担当課より別途連絡します。原則として、提案いただいた事業内容を実施していただきますが、担当課との協議により修正する場合があります。

14 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
- ・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
- ・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

(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こととし、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)
- ③業務の履行に当たっては、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、次期受託事業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事業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。

15 問合せ先（募集担当課）

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：072-924-8534 Mail：kenkouhoken@city.yao.osaka.jp

別紙 業務履行にあたっての基本的な考え方

(1) コンプライアンスの徹底

受託事業者は、業務に関連する関係法令通知などを遵守し、業務を適切に行うこと。

(2) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、信用を失墜する行為を行ってはならない。

(3) 守秘義務

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らし、または盗用してはならず、その職を退いた後も同様とする。

(4) 個人情報の管理徹底

受託事業者は、公共の業務に携わる重要性および特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱う重要性を十分に認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）」および「八尾市個人情報保護条例（平成10年八尾市条例第15号）」を遵守するとともに、情報の厳格な管理および適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。

(5) 資料などの適正な保管

本市から提供を受けた業務に関する資料および帳票類等は、個人情報を含むものが多数あるため、適切かつ厳重に保管すること。

(6) 資料の複製などの禁止

本市が提供する一切のデータ、資料などについては、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・執務場所からの持ち出し、複写および複製をしてはならない。

(7) 業務マニュアルの作成と本市への提出

受託事業者は、業務に必要な業務設計を適切に行えるよう、業務の内容を十分に把握した上で、業務に必要な業務マニュアル等を作成し本市へ提出し、了承を得るものとする。また、法改正や制度改正、組織変更等により、業務の内容に変更があった場合でも、市が提供する資料等に応じて、適宜、適切に業務マニュアルを見直し、内容の修正を行い、本市へ提出し、了承を得るものとする。

(8) 指揮命令システムの確立

受託事業者は、作業内容を十分に把握し、業務の完成形を市へ納品するという請負契約の趣旨を十分認識した上で、受託事業者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

(9) 危機管理

受託事業者の責任において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。また、さまざまな事故、災害などの緊急事態発生により、業務の遂行に支障をきたすことがないように、緊急時の代替対応体制を整備すること。また、緊急事態が発生した場合は、ただちに担当課へ報告すること。

(10) 従事者の身だしなみ

受託事業者は業務を遂行するにあたり、市民の信頼を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受託事業者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、業務従事中、必ず着用すること。

(11) 従事者への配慮など

受託事業者は、従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。