

健康保険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

1 目的

この実施要領は江東区の国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の納付案内コールセンター業務委託事業者を公募型プロポーザル方式で選定する手続きについて、必要事項を定めるものとする。

2 プロポーザルの趣旨

江東区では国民健康保険制度及び後期高齢者医療保険制度の理解を深め、両保険料の早期納入を促すとともに滞納保険料の解消及び減少を図るため、両保険料の未納者への電話催告及び納付案内業務を民間事業者に委託している。

民間事業者のもつ債権回収等の高度なノウハウを活用し両保険料収納率の一層の向上を図り、負担の公平性を確保するため、事業者の選定はプロポーザル方式で実施する。

3 件名

健康保険コールセンター等業務委託

4 履行場所

江東区東陽四丁目 1 1 番 2 8 号 江東区役所 2 階 医療保険課執務室内
江東区健康保険コールセンター

5 委託内容

別紙 1「健康保険コールセンター等業務委託仕様書」のとおり

6 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 3 1 日

ただし、業務成績が優秀と認められ、仕様に変更がなく、各年度の予算が議決・成立した場合は、2 ヶ年度に限り、契約を更新する。

7 委託限度額

21, 821 千円（税込：年額）上限

最低制限価格の設定はしない。

上記金額は現時点の見込み額で今後の予算編成による。

なお、次年度以降も委託継続となった場合、委託金額は初年度の金額と同額とする。

8 参加資格

企画提案に参加する者は、次に掲げる要件をすべて満たしていること。

- (1) 江東区における競争入札参加資格があること。（東京都電子自治体共同運営「電子調達サービス」による）
- (2) 令和2年4月から令和7年12月現在までの間に、東京23区もしくは人口50万人以上の自治体の国民健康保険料、後期高齢者医療保険料または国税・地方税等の電話による納付案内等の業務請負実績があること。
- (3) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会指定の「ISMS」適合制度の認証又は、プライバシーマークを取得していること。
- (4) 東京都内に本社または営業所があること。
- (5) 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ものであること。
- (6) 競争入札参加者心得（江東区）第2条に該当しないものであること。
- (7) 江東区競争入札参加資格者指名停止措置要綱による指名停止を受けていないこと。
- (8) 暴力団員による不当行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団又は同条第6号に規定する暴力団員が実質的に経営を支配する法人若しくはこれらに準ずる者でないこと。
- (9) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更正手続き開始の申し立て又は、民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続きの申立がなされていないこと。

9 再委託の禁止

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

10 主なスケジュール

内容	日時
① 実施要領等公表期間（HP掲載）	令和8年1月21日（水）～ 令和8年2月17日（火）
② 実施要領に関する質問受付期限	令和8年2月4日（水）午後5時
③ 質問回答日（HP掲載）	令和8年2月9日（月）
④ 参加申込書提出期限 ※P.3 11（2）提出書類①	令和8年2月17日（火）正午
⑤ 企画提案書等提出期限 ※P.3 11（2）提出書類②～⑪	令和8年2月17日（火）正午
⑥ 第一次審査結果通知	令和8年3月2日（月）
⑦ 第二次審査 （プレゼンテーション）	令和8年3月11日（水）
⑧ 審査結果通知	令和8年3月13日（金）

11 参加方法

(1) 実施要領の公表

期間：令和8年1月21日（水）～令和8年2月17日（火）

方法：区ホームページにて公表する。

(2) 提出書類

- ① 参加申込書（様式1）
- ② 法人の履歴事項証明書（登記簿謄本）原本
※応募日以前3か月以内に発行されたもの
- ③ 定款の写し
- ④ 経済産業省のウェブサイトにおいて公開されているローカルベンチマークツールを用いて作成した財務分析結果
(https://www.meti.go.jp/policy/economy/keiei_innovation/sangyokinyu/locaben/)
- ⑤ 情報セキュリティに関する認証書の写し（8（3）の確認書類）
- ⑥ 会社概要書（様式2）
- ⑦ 企画提案書（表紙は様式3・4を使用する）
※P.4「12 企画提案書作成における留意事項」を参照
- ⑧ 業務実績書（様式5）「8 参加資格（2）」の実績を記載すること
- ⑨ 見積書（様式6）
- ⑩ 外国語対応オペレーター配置計画書（様式9）

- (3) 提出部数：提出書類①～⑥、⑧～⑩は1部、⑦は正本1部、副本6部
- (4) 提出方法：持ち込みに限る。
- (5) 提出先：〒135-8383 東京都江東区東陽四丁目11番28号
生活支援部 医療保険課 滞納整理係（区役所2階9番窓口） 担当 吉岡・松元
※あらかじめ電話で提出日時をご連絡の上で、お持ちください。
医療保険課滞納整理係直通電話番号 03-3647-9278
- (6) 時間：午前8時30分から午後5時まで（土・日・祝を除く）
- (7) 提出期限：提出書類①～⑩ 令和8年2月17日（火）正午
※期限までに提出がなければ辞退したとみなす。
- (8) 実施要領の内容についての質問受付及び回答
 - ① 質問方法：質問は質問書（様式7）により行うものとし、電子メールにより提出すること。（送信先アドレス） 0604070@city.koto.lg.jp
※電話又は窓口での口頭による質疑不可。
 - ② 質問期限：令和8年2月4日（水）午後5時まで
 - ③ 回答方法：令和8年2月9日（月）までに全ての質問について区ホームページで公開する。個別の回答は行わない。

12 企画提案書作成における留意事項

- (1) 表紙は様式3（正本）に会社名を記入し、様式4（副本）には会社名を記入しないで使用すること。
- (2) 用紙はA4版縦型（横書き）で作成し、両面印刷とする。ただし、図表等表現の都合上、用紙及び記述の方法を一部変更することは差し支えない。ページ数は25ページ以内。
- (3) 文書の文字サイズは11ポイント以上、イラスト・イメージ図等の注釈等は8ポイント以上程度とし、判読できるものとする。
- (4) A4版縦型ファイルに左止めで綴ること。
- (5) 様式4（副本）に限り、企画提案書（表紙を除く）及びA4縦型ファイルには会社名が特定できる表現及びロゴマークなどを記載しないこと。
- (6) 企画案は1社1案とし別紙2「企画提案に対する評価基準」の記載項目順に具体的かつ詳細に記載し、わかりやすくまとめること。
- (7) 企画提案書において使用する言語及び通貨は商標及び固有名称を除き日本語並びに日本円通貨に限るものとし、使用する通貨は「円」とする。

13 選定方法

江東区区税等収納関連事業委託事業者選定委員会（以下「委員会」という。）において、第一次審査及び第二次審査の合計点数が最も高い事業者を受託候補者として選定する。最高点の事業者が複数の場合は、見積書の金額が最も安価な事業者を、契約の相手方の候補者として選定する。

ただし、委員会で審査した結果、いずれの受託候補者も総合点が1300点満点中780点未満の場合は、選定しない。

(1) 評価基準

別紙2「企画提案に対する評価基準」のとおり

(2) 第一次審査（書類審査）

- ① 月日：令和8年2月18日（水）～令和8年2月25日（水）正午
- ② 提出された企画提案書等について書類審査を実施し、得点が高い順から2社程度を選定する。
- ③ 第一次審査結果は令和8年3月2日（月）までに参加事業者全社あてにメール及び郵送にて通知する。電話による問い合わせは不可。

(3) 第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング審査）

- ① 月日：令和8年3月11日（水）
- ② 場所：江東区役所（第1次審査結果と併せて通知）
- ③ 時間：1社あたり30分とし、説明時間20分、説明後の質疑応答時間を10分と予定している。
- ④ 参加人数：1社あたりの参加人数は3名までとする。
- ⑤ PCを用いた説明：企画提案書の内容に関する説明には、パワーポイント等パソコンの利用は可であるが、使用するパソコンは提案者が用意する。スクリーン及びプロジェクターは本区が用意する。
- ⑥ 方法：企画提案書の内容の説明を行う。第一次審査通過者に対してプレゼンテーション・ヒアリングを行い、受託候補者を選定する。
審査結果は令和8年3月13日（金）までに第二次審査参加事業者あてにメール及び郵送にて通知する。電話等による問い合わせは不可。

14 選定結果の公表

本件プロポーザルの選考過程の透明性を確保するため、選定結果は、契約締結後速やかに江東区ホームページで公表する。

- (1)公表期間 公表の翌日から起算して1年とする。
- (2)公表場所 江東区 HP トップ > 区政情報 > 入札・契約情報
> プロポーザル関連情報

(3)公表事項

- ① 候補者の名称、総合点及び選定理由
- ② ①以外の参加者の名称及び総合点
※①以外の参加者の名称はABC表記とし、総合点は点数順で表記する。
※参加者が2者の場合、次点者の得点は公表しない。

15 応募事業者の失格

次のいずれかに該当する場合は失格とする。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合。
- (2) 応募資格を満たさなくなった場合。
- (3) 審査の透明性・公平性を害する行為があった場合。
- (4) 見積額が今回の委託限度額を超えている場合。
- (5) 第二次審査対象に選ばれた事業者が、第二次審査所定の日時・場所に参加しなかった場合。
- (6) 前各号に定めるもののほか、提案にあたり著しく信義に反する行為があった場合。

16 契約手続

- (1) 受託候補者は、業務開始日までに区と調整を行いながら準備スケジュールを作成し、準備を行うこと。なお、契約期間以前に準備委託契約は締結しない。
- (2) 受託候補者と区との間で、委託内容、経費等について再度調整を行った上で委託契約を締結する。
- (3) 選定された候補者が、特別な事情等により契約を締結しない場合は、速やかに担当部署へ連絡し、その理由を記載した辞退届（様式8）を提出すること。なお、この場合、次順位者を候補者とする。

17 その他留意事項

- (1) 応募に要する経費については参加者の負担とし、本区はいかなる費用も負担しない。
- (2) 提出された応募申込書及び提案書等は、一切返却しない。
- (3) 応募申込書、提案書は各提出期限以降の差し替えまたは再提出は認めない。
- (4) 審査期間中において、審査の経緯や経過等に関する問い合わせには一切応じない。
- (5) 提出された書類は、江東区情報公開条例に基づく開示請求があった場合には対象公文書として原則開示する。（ただし、区が同条例に規定する非開示情報に該当すると判断したものを除く）
- (6) 本委託業務に関する予算は、令和8年第1回江東区議会定例会において、本事業にかかる予算案が可決・成立しない場合は、今回の企画提案による委託業務契約は行わない。なお、上記に伴い、応募者または受託候補者に損害が生じた場合であっても本区は、その損害を一切負担しない。
- (7) 参加表明書の提出後に辞退する場合は、すみやかに担当部署へ連絡し、辞退届（様式8）を提出すること。

18 応募申込書、企画提案書提出先および問い合わせ先

〒135-8383 東京都江東区東陽四丁目11番28号
江東区 生活支援部 医療保険課 滞納整理係（区役所 2階9番窓口）

TEL 03 (3 6 4 7) 9 2 7 8 (直通)

FAX 03 (3 6 4 7) 8 4 4 3

メールアドレス 0604070@city.koto.lg.jp