

国民健康保険・後期高齢者医療事務業務委託
事業者選定実施要領

1 事業概要

(1) 契約予定件名

国民健康保険・後期高齢者医療事務業務委託

(2) 目的

国民健康保険及び後期高齢者医療制度、国民健康保険料収納・滞納関連の事務のうち、加入・脱退や減免申請、葬祭費や還付等、財産調査等の各種点検・入力に関する業務、催告書等に関する印字・封入封緘等、更に電話による一般的な問い合わせや収納（口座登録及び保険料納付済額照会）に関する受電対応業務を委託することにより、職員の業務負担軽減及び事務処理の効率化を図ることを目的とする。

(3) 事業委託内容

① 国民健康保険の一般的な問い合わせに関する受電対応業務

② 国民健康保険の資格賦課に関する業務

③ 後期高齢者医療に関する業務

④ 国民健康保険料の催告書等印字・封入・封緘等業務

⑤ 国民健康保険料の財産調査入力等業務

⑥ 国民健康保険料の口座登録に関する業務

⑦ 国民健康保険料の収納状況に関する受電対応業務

⑧ 区役所本庁舎から梅丘分庁舎間の文書等集配業務

※ 詳細は別紙「事業者募集説明書」のとおり。

※ 契約期間中(令和9年度から令和11年度まで)においても、法令・制度の改正、事業量の増減等により、各年度の契約締結にあたって業務内容の追加・削除・変更が生じることがある。その場合は、区と受託者が協議のうえ、当該年度の業務内容及び委託料を変更するものとする。

(4) 履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（3年間）（予定）

※ 契約は単年度単位とし、各年度の本事業にかかる予算配当及び履行状況が良好であることを契約締結の条件とする。

※ 既存事業者と異なる事業者と契約する場合は、次の引継ぎ期間を設定する。

なお、この期間を準備業務期間として覚書を締結するものとする。

期間：令和9年1月1日から同年3月31日まで

(5) 履行場所

① 世田谷区役所梅丘分庁舎2階（東京都世田谷区松原6-3-5）

② その他、受託業務を実施するにあたり、区が指定する場所

2 提案限度額（令和9年度）

261,173,000円（消費税込み）

- ※ 令和10年度及び令和11年度の予算額は、令和9年度と同程度を予定しているが業務内容の追加・変更等が生じた場合は、これに応じて委託料を変更することがある。
- ※ 委託料の具体的な金額については、受託者決定から契約締結までの間に委託内容とともに調整する。
- ※ 各年度の予算が議決され、予算配当されることを条件とする。

3 プロポーザル方式を採用する理由

本件業務は、世田谷区の国民健康保険・後期高齢者医療事務を適正に行うため、被保険者からの電話対応業務、各種申請書類の受領、システム処理、通知等の印刷・印字・封入封緘業務、といった一連の業務を事業者に委託するものである。

本件業務の受託者は、国民健康保険・後期高齢者医療制度及び業務に対する理解、被保険者からの問合せに対し適切に案内ができる知識及び対応力に加え、個人情報等を適正に管理・保護できる体制を有していることが必須である。受託者の能力が事務の成果に重大な影響を及ぼすことから、事業者の実施体制や履行能力、実績等を勘案した上で受託者を選定する必要があるため、プロポーザル方式を採用するものとする。

4 本件プロポーザルの参加資格

(1) 参加者の要件

提案書提出時において、次の要件をすべて満たす法人であることを必要とする。

- ① 世田谷区の競争入札参加資格者名簿に登録されていること。
- ② 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項（同令第167条の1第1項において準用する場合も含む。）の規定に該当する者でないこと。
- ③ 世田谷区から入札参加禁止又は指名停止の措置を受けている期間中でないこと。
- ④ 法人税、法人事業税、法人住民税など、法人に関する税金に滞納がないこと。
- ⑤ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員が経営していない者又は事実上経営に参加していないこと。
- ⑥ 令和3年度以降、東京都区部又は人口40万人規模以上の地方自治体において、国民健康保険制度に関するコールセンター運営業務の受託実績を有すること。
- ⑦ 共同事業体による応募の場合は、下記(2)「共同事業体による参加要件」を全て満たしていること。なお、上記①から⑥及び下記⑧⑨の要件を代表団体が満たし、かつ上記①から⑤及び下記⑧⑨の要件を構成団体の全てが満たしていること。
- ⑧ (一財)日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は「情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度」の認証を取得(取得申請中を含む)していること。
- ⑨ 「本事業者選定委員会」の委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている団体でないこと（委員は14その他(13)に記載の通り）。

(2) 共同事業体による参加要件

共同事業体により参加する場合は、以下の要件を全て満たしていること。

- ① 予め構成団体の総意により代表団体を1団体選出し、代表団体が応募手続きを行うこと。
- ② 応募書類に共同事業体であることを証する書類（共同事業体協定書等）を提出すること。
- ③ 代表団体及び構成団体は、本件における他の応募者（単独の応募団体、他の共同事業体の代

表団体又は構成団体)を兼ねていないこと。

- ④ 応募後の代表団体又は構成団体の変更は認められない。変更が必要な場合は、応募を取り消した上で、応募期間内に、変更後の代表団体及び構成団体によってあらためて応募すること。

5 実施スケジュール (予定)

令和8年10月 1日 (木)	・・・公募開始
令和8年10月15日 (木)	・・・参加表明書提出期限
令和8年10月30日 (金)	・・・質問提出期限
令和8年11月10日 (火)	・・・質問回答日
令和8年11月20日 (金)	・・・提案書提出期限
令和8年11月24日 (火) から12月4日 (金)	・・・第一次審査
令和8年12月 7日 (月)	・・・一次審査結果通知
令和8年12月15日 (火)	・・・第二次審査
令和8年12月24日 (木) (予定)	・・・二次審査結果通知

6 事業者募集説明書の交付期間、場所及び方法

- (1) 交付期間 令和8年10月 1日 (木) から令和8年10月15日 (木) まで
- (2) 交付場所 世田谷区公式ホームページ
- (3) 交付方法 世田谷区公式ホームページでの希望者自らによるダウンロード
(ページID: 35641) 世田谷区トップページ→検索メニュー→区政情報→契約・入札情報→発注情報→現在実施中のプロポーザル情報→福祉・健康

7 参加表明書の提出期間、場所及び方法

- (1) 提出期間 令和8年10月1日 (木) から10月15日 (木) 午後5時まで (必着)
持参の場合の受付時間は、午前9時から午後5時まで (土、日、祝日を除く)
- (2) 提出場所 「15本件担当」に同じ
- (3) 提出方法 「参加表明書 (様式1)」に必要事項を記載し代表者印を押印のうえ、添付資料等を添えて提出すること。受付は窓口への持参又は郵送 (郵送は書留郵便のみ) とする。
- (4) 提出資料 (各1部)
- ① 参加表明書 (様式1)
 - ② 納税証明書 (都道府県民税・市町村民税 (法人住民税))
 - ③ 上記4 (1) ⑥の受託実績を確認できる書類 (契約書の写し等)
 - ④ 共同事業体であることを証する書類 (共同事業体で参加する場合のみ)
- ※②は、発行から3ヶ月以内のもので、写し不可とする。

8 提案書の提出者を選定するための基準

本件では提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみ行う。資格審査の結果、参加資格の確認ができた者にはプロポーザル招請通知を、参加資格の確認ができなかった者には提案書の提案者に

選定されなかった旨を令和8年10月16日（金）に参加表明書記載の電子メールアドレス宛に電子メールにて通知する。

9 質問の受付

提案書の作成にあたり、以下のとおり質問を受け付ける。

（1）受付期間

令和8年10月1日（木）から10月30日（金）午後5時（厳守）

（2）提出方法

参加表明者あてに担当部課から電子メールで送付する「質問書兼回答書（様式3）」により、「15 本件担当」まで電子メールでのみ受け付ける。

（3）回答方法

受け付けた質問については、令和8年11月10日（火）午後5時までに、電子メールで全ての参加事業者宛回答する。

10 提案書に求める内容、提出期間、場所及び方法

（1）内容 別紙「事業者募集説明書」のとおり

（2）提出期間 令和8年10月16日（金）から11月20日（金）午後5時まで（必着）

（3）提出場所 「15 本件担当」に同じ

（4）提出方法 電子メール（※）および窓口への直接持参（郵送不可）

※「15 本件担当」に記載のとおり

11 提案書を特定するための評価基準

選定にあたっては、次に掲げる内容を評価する。

（1）業務実施の計画性

（2）業務体制・管理体制

① 人員体制の整備

② 区との連絡・連携体制

③ 従事者の管理・指導

（3）業務運営の安定化・継続改善

① 内部事務・電話対応

② 報告体制

③ 分析・改善提案

（4）個人情報保護・情報セキュリティ対策

（5）事業開始準備

① 事前研修計画

② マニュアル・FAQ 整備

（6）将来の展望

（7）他自治体での類似事業の受託実績

（8）見積額

（9）プレゼンテーション

- ① コミュニケーション能力
- ② ヒアリング
- ③ 取り組み姿勢

(10) 上記（１）から（９）までの評価は、次の配点により総合的に行う。

総合得点は２００点満点とする。

評価区分	配点
提案書評価（１）～（７）	１３５点
見積額評価（８）	１５点
プレゼンテーション評価（９）	５０点
合計	２００点

提案書評価及びプレゼンテーション評価の各項目は、審査員が「優・良・可・劣・無」の５段階で評価する。

見積額評価は、提案限度額（令和９年度分）に対する見積額の割合に応じ算定する。

見積額が提案限度額を超える場合は、失格とする。見積額が提案限度額の５０％以下の場合は、価格の妥当性について調査を行い、その結果によっては失格とすることがある。

見積額評価における見積価格は、全応募者が令和８年度の労働報酬下限額を基礎として積算したものとして比較・評価する。契約期間中に世田谷区公契約条例に基づく労働報酬下限額が改定された場合は、当該改定に伴う人件費の増減について、区と受託者が協議のうえ、当該年度の委託料を変更することがある。

12 提案書の審査

審査は以下の二段階方式で行い、上記 11「評価基準」に基づき審査員が提案書等を総合的に評価し、選定する。

（１）一次審査（書類審査）

日時：令和８年１１月２４日（火）から１２月４日（金）

４者以上から応募があった場合は、事前審査として書類審査を行い、上位３者を選定する。

（２）二次（最終）審査（プレゼンテーション）

日時：令和８年１２月１５日（火）（予定）

会場：世田谷区役所

※ プレゼンテーション（提案説明及び質疑応答）は、１者あたり４５分程度とする。（事業者からの提案説明プレゼンテーションの上限は２０分とする。質疑応答時間の上限は２５分とする）

※ 開始時刻・会場等の詳細は、二次審査対象者に別途通知する。

13 審査結果の通知

（１）一次審査（書類審査）

令和８年１２月 ７日（月）午後５時までに、電子メールにて二次審査対象者宛通知する。

（２）二次（最終）審査（プレゼンテーション）

令和８年１２月２４日（木）に、郵送により全事業者宛通知する。

※ 二次（最終）審査（プレゼンテーション）の日程に変更があった場合は、審査結果の

通知日も変更となる場合がある。

14 その他

- (1) 手続きにおいて使用する言語及び通貨 日本語及び日本国通貨に限る。
- (2) 契約保証金 免除
- (3) 契約書作成の要否 要
- (4) 当該業務に直接関連する他の業務の委託契約を当該業務の委託契約の相手方と随意契約により締結する予定の有無 無
- (5) 関連情報を入手するための照会窓口 「15 本件担当」に同じ
- (6) 区は、この案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の商号・名称並びに提案書を特定した理由（審査経過等）を公表することができる。
- (7) 提案に係る一切の費用については、すべて提案者の負担とする。
- (8) 提出期限以後の参加表明書及び提案書の差し替え又は再提出は認めない。
- (9) 提案者から提出された書類は返却しない。また、審査に必要な範囲で複製することがある。
- (10) 参加事業者から文書により自社の評価結果について説明依頼がある場合は、提案書が特定された理由又は特定されなかった理由の説明として、当該事業者の順位、総得点及び評価基準項目ごとの得点を情報提供する。
- (11) 参加表明書や提案書等提出書類に虚偽の記載をした場合は、失格とする。
- (12) 本案件は、世田谷区公契約条例に基づく労働報酬下限額の適用案件である。労働報酬下限額の推移は以下のとおりである。令和9年度以降の労働報酬下限額は令和8年12月頃に確定する予定であり、見積書における人件費は令和8年度の労働報酬下限額を基礎として積算することとし、令和9年度以降の下限額の確定に伴う取扱いは、別紙「事業者募集説明書」の定めによる。

※参考労働報酬下限額（1時間当たり）

令和8年度 1, 610円

令和7年度 1, 460円

令和6年度 1, 330円

令和5年度 1, 230円

令和4年度 1, 170円

- (13) 本事業者選定委員会の委員は次のとおり。

※人事異動等で委員は変更となる場合がある。

委員長	保健福祉政策部長	山戸 茂子
委員	財務部 納税課長	三平 公則
委員	保健福祉政策部 国保・年金課長	北 はやと
委員	保健福祉政策部 保険料収納課長	鈴木 絵里子
委員	高齢福祉部 高齢福祉課長	佐藤 秀和

15 本件担当

世田谷区保健福祉政策部国保・年金課

住 所：〒154－8504 世田谷区世田谷4－21－27

電 話：０３－５４３２－２３６４　ＦＡＸ　０３－５４３２－３０３８

メールアドレス：参加表明書受付後に伝達する