

国民健康保険・後期高齢者医療事務業務委託

事業者募集説明書

(配布資料)

1. 事業者募集説明書（本書）
2. （様式1）参加表明書
3. （様式2）参加辞退届
4. （様式3）質問書兼回答書
5. 要求仕様書「国民健康保険・後期高齢者医療事務業務委託」

令和8年10月

世田谷区

1 趣旨

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ものである。

2 事業概要

(1) 件名 国民健康保険・後期高齢者医療事務業務委託

(2) 業務内容

- 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「要求仕様書」参照。なお、「要求仕様書」はこの案件の公告時点での予定の仕様であり、選定後の仕様調整等により変更となる場合がある。

※ 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。

(3) 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

(4) 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

3 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。

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11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營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13(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 あらかじ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 参加表明書の提出

- (1) 提出期間 令和8年10月 1日（木）～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 「14 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。受付は窓口に持参又は郵送（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）※別紙を含む
- 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）

６ 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を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。

７ 参加辞退

参加申し込み後に辞退する場合は、「参加辞退届（様式２）」に必要事項を記入して代表者印を押印し、あらかじめ「14 本件担当」まで連絡の上、直接持参又は郵送で速やかに提出すること。

８ 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、「14 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「質問書兼回答書（様式３）」により、電子メールで全ての参加事業者あて回答する。

９ 提案書、見積書の作成及び提出

- （１）下記の項目について、わかりやすく具体的に記載した提案書を作成すること。一部業務の再委託や外部サービスの使用等を予定している場合は、その再委託先や内容も記載すること。

1	業務実施方針について	本業務の目的や内容、実施にあたっての心構えをふまえた業務実施方針を記載すること
2	構築作業の体制 及び工程・スケジュール等に関する事項	運営開始までの構築作業の体制及び工程・スケジュール等について記載すること。
3	各業務に関する事項	各業務の作業について具体的なサービス内容及び実施方法を記載すること。
4	運営体制に関する事項	実施方針、実施計画、業務フロー及び個人情報保護に関する管理体制を記載すること。
5	施設、設備・システムの保守・管理に関する事項	災害時の対応、従事者の入退室記録等のセキュリティ対策を記載すること。

		設備・システムについて、保守・管理体制の内容を記載すること。
6	非常時対応に関する事項	災害発生時や機器故障、回線異常等の非常時対応策や事業継続体制を記載すること。
7	情報セキュリティ対策に関する事項	情報セキュリティ対策について、運営中の情報漏えいに関する保護対策等、具体的な手法を記載すること。
8	準備業務に関すること	準備業務の具体的な計画や体制等を記載すること。
9	その他追加提案に関する事項	その他追加提案について記載すること。 ※ただし、提案限度額の範囲内とすること。

(2) 提案書の作成要点

- ① 提案書の書式は、「A 4 サイズ縦置き、横書き」とすること。
- ② 提案書の本文に用いる文字の大きさは、11ポイント以上とすること。
- ③ 提案書の枚数は、表紙、目次を除き本文30ページ、添付資料10ページを上限とすること。
- ④ 提案書の部数は、ファイル形式はテキスト認識できるPDF（拡張子.pdf）とする。正本および副本の電子データ各1点、および紙媒体での正本1部、副本7部を提出すること。
- ⑤ 正本は、会社名を表紙に記載し、両面刷りとすること。
- ⑥ 副本は、表紙、本文全ページから会社名及び会社名を類推できるような表現を削除し、両面刷りとすること。
- ⑦ 提案書の表紙には以下の項目を記載すること。
宛名：世田谷区 保健福祉政策部 国保・年金課 宛
件名：国民健康保険・後期高齢者医療事務業務委託提案書
提出年月日：※提出年月日を記載のこと

(3) 見積書の作成

以下の要点を踏まえ、契約履行期間（3年分）の見積書を作成すること。

- ① 業務ごとの作業の内訳、税抜き単価、件数を記載し、税抜き総価及び消費税（10%）を含めた税込み総価を記載すること。
- ② 見積内訳は、イニシャルコストとランニングコストに分け、それぞれ設備費や人件費等積算内訳を項目ごとに詳しく記載すること。なお、追加提案について費用がかかるようであれば、追加提案にかかる費用が分かるように記載すること。
- ③ 人件費については、原則として令和12年3月31日までの全ての契約期間内について、令和8年度の労働報酬下限額を参考として算出すること。将来の人件費の引き上げ等の上げ幅を見越した・予測した算出は不要とする。なお、令和9年度以降に適用される労働報酬下限額は、本提案書提出時点では未確定であるため、全応募者は令和8年度の労働報酬下限額を共通の基礎として積算するものとする。契約締結後、各年度に適用される労働報酬下限額が確定した場合は、当該下限額の適用に伴い必要となる人件費相当分について、区と受託者が協議のうえ、当該年度の委託料を変更する。

④ 見積書の部数は、原本１部とし、代表者印を押印して提出すること。

(４) 提案書、見積書の提出期限、場所及び方法

① 提出期限 令和８年１月２０日（金）午後５時（厳守）

受付時間：午前９時から午後５時まで（土、日、祝日を除く）

② 提出場所 「14 本件担当」に同じ

③ 提出方法 電子メールおよび窓口へ直接持参すること（郵送不可）

※メール送信後、電話により下記「14 本件担当」に記載の区担当者あて受信確認を行うこと。

10 提案書を特定するための評価基準

選定にあたっては、次に掲げる内容の評価する。

(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。

11 提案書の審査

審査は以下の二段階方式で行い、上記「10 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。

12 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）（発送予定）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。

13 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 「14 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、9(3)によるものとする。

※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

14 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