

乳幼児・こども医療費助成制度等の改正に関するコールセンター等業務委託 に係る公募型プロポーザル実施要領

1 業務概要

(1) 業務名

乳幼児・こども医療費助成制度等の改正コールセンター等業務委託

(2) 業務の目的

0 歳から中学校 3 年生まで医療費助成により通院の自己負担なしであるところ、その対象を高校生世代まで拡大する一方で、0 歳と低所得者を除く 1 歳から小学 3 年生までは一日 200 円、小学 4 年生から高校 3 年生までは 400 円の自己負担を求める見直しを令和 9 年 7 月から実施する。このことなどに関する市民からの問い合わせ対応をするコールセンター等の業務を委託するもの。

(3) 業務内容

詳細については乳幼児・こども医療費助成制度等の改正に関するコールセンター等業務委託仕様書(以下「仕様書」)による。

(4) 業務委託期間

令和 8 年(2026 年)9 月1日から令和 8 年(2026 年)12 月 28 日

※コールセンター設置開始は 9 月 25 日予定

2 見積限度額

11,274 千円(税込)

3 参加資格

本業務のプロポーザルに参加できる者(提案者となろうとするもの)は、公告日から契約締結の日までの間、次の各号の全ての要件を満たすものとする。

- (1) 宝塚市入札参加者資格名簿に登載されていること。
- (2) 宝塚市指名停止基準に基づく指名停止措置を受けていないこと。
- (3) 地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定に該当しないこと。
- (4) 宝塚市暴力団の排除の推進に関する条例(平成 24 年条例第 6 号。以下「暴力団排除条例」という。)第 2 条第 3 号に該当しないこと。
- (5) 会社更生法(平成 14 年法律第 154 号)に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法(平成 11 年法律第 225 号)に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。ただし、それぞれ申立て後に更生手続開始の決定又は再生手続開始の決定を受けた場合はこの限りでない。
- (6) プライバシーマークまたは ISO27001(ISMS 認証)を取得していること。
- (7) 委託業務について、仕様内容を満たす十分な業務遂行能力を有すること。

4 参加申込書の提出

プロポーザルに参加する者は、下記のとおり「参加申込書」を提出すること。併せて前述の3の(6)に記載の「プライバシーマークまたは ISO27001 (ISMS 認証) の取得を証する書類の写し」も提出すること。

(1) 提出期限: 令和 8 年 8 月 3 日 (月) 17 時まで (必着)

(2) 提出方法: 別添の参加申込書 (様式第 1 号) に必要事項を記入、押印の上、「13 担当部署 (問い合わせ先)」に記載の担当部署へ持参または郵送すること。

※ 郵送の際は必ず受け取り日時及び配達されたことが証明できる方法とすること。

5 質問の受付及び回答

(1) 提出期限: 令和 8 年 7 月 27 日 (月) 12 時まで (必着)

(2) 提出方法: 別添の質問書 (様式第 7 号) により「13 担当部署 (問い合わせ先)」に記載のメールアドレスあてに提出すること。

- ・電子メール以外の方法 (来庁、電話、FAX 等) での質問に対しては回答しない。

- ・メールの件名は「乳幼児・子ども医療費助成制度等の改正コールセンター等業務委託に関する質問事項について」とすること。

- ・質疑数は一提案者あたり 10 を上限とする。一つの質疑内容に複数個の質疑が記載されていると市が判断した場合、複数個として数える。その結果 10 を超える質問数となる場合には、記載の順序により 11 以上となる質疑には回答を行わない。

- ・質疑を行った提案者名は非公開とする。

- ・本要領に定める手続き以外の方法により、市及びその関係者に問い合わせたときは回答を行わない。

(3) 回答日 : 令和 8 年 7 月 29 日 (水)

(4) 回答方法: 回答は質問者名を伏せ、市ホームページに掲載する。

6 企画提案書等の作成及び提出

(1) 提出書類

① 会社概要 (様式第 2 号)

② 企画提案書 (様式第 3 号)

③ 価格見積書 (様式第 4 号)

④ 過去の業務実績 (様式第 5 号)

⑤ 誓約書 (様式第 6 号)

⑥ 本業務推進体制及び工程表 (様式任意)

(2) 提出部数

原本 1 部、副本 7 部

(3) 作成要領

【共通事項】

- ア 市が必要と認める場合は、追加資料の提出を求める場合がある。
- イ 様式は、原則として A4 版両面で縦置き・横書きとする。ただし、図表等については必要に応じて A3 版両面で縦置きも可とする。
- ウ (1)に掲げる書類を、①～⑥の順番に A4 サイズのファイルに綴じ、①～⑥毎にインデックスをつけること。A3 サイズのものは折りたたんで綴じること。また、ファイルの表紙、背表紙に商号または名称を記入すること。

【個別事項】

ア 企画提案書(①)(様式第 3 号)

様式第 3 号記載された共通項目について、簡潔に意見を述べること。

任意様式の添付については、仕様書に基づき、下記 8 の審査基準を踏まえ、基本的な考え方や全体像等について記載すること。また、貴社のアピールポイントを記載すること。

イ 価格見積書(③)(様式第 4 号)

積算内訳を任意様式で添付すること。

ウ 過去の業務実績(④)(様式第 5 号)

過去 5 か年の範囲とし、コールセンター等委託業務の実績(類似した業務を含む)について、特筆すべき実績を記載すること。

エ 本業務推進体制及び工程表(⑥)(任意様式)

本業務推進体制については、業務を受託した場合の実施体制、従事予定者の氏名等について記載すること。

(4)提出期限等

- ① 提出期限:令和 8 年 8 月 19 日(水)17 時まで(必着)
- ② 提出場所:宝塚市役所医療助成課(〒665-8665 宝塚市東洋町 1 番 1 号)
- ③ 提出方法:郵送によること。

※必ず受け取り日時及び配達されたことが証明できる方法とすること。

(5)その他

審査(プレゼンテーション等)の実施については、別途通知を行う。

7 審査方法

(1) 審査(プレゼンテーション等による審査)

本市が設置する、「乳幼児・こども医療費助成制度等の改正に関するコールセンター等業務委託に係るプロポーザル審査会」において、次項「8 審査基準及び配点」に基づいて提出された企画提案書等の書類審査及び企画提案にいてのプレゼンテーション等の実施により審査する。採点した結果、合計点数が 6 割以上の者の中から高い順に受託候補者および次点者(補欠)を選定する。

なお、本プロポーザルは、提案者が 1 者のみの場合であっても審査を行い、審査基準の

価格点を除く項目において合計点が6割以上を満たす場合は受託候補者とする。また、提案者が 5 者を超える場合には、プレゼンテーション等の実施前に、プロポーザル審査会委員による事前審査(書類審査)を行い、採点の合計点数の高い順位の 5 者のみプレゼンテーション等を実施することとする。

審査会の場所等の詳細は、提出期限後、各提案者に通知する。

(2)審査結果の通知

審査結果は、書面により参加者全員に通知する。

8 審査基準及び配点

審査における評価項目は以下のとおり。

審査項目	審査事項	配点
事業内容	・目的達成に向けて、仕様書を踏まえ、実施方法が具体的に提案されているか。また、市民からの苦情・要望へ対応できるコールセンター等業務の提案になっているか。 ・実行可能性が高いスケジュールとなっているか。 ・メールフォーム等のシステムの提案が仕様書の要件を満たし、魅力的なものか。 - その他の提案事項があるか。	60
実施体制	・仕様書に定められた業務を安定的かつ的確、迅速、誠実に実施することができる十分な体制であるか。 ・個人情報の取扱いの重要性を理解し、適切な管理やセキュリティ対策を十分に行える体制となっているか。	20
業務実績	・同種の業務実績が豊富にあり、業務遂行能力があるか。 - また、過去に携わった業務実績が効果的かつ魅力的なものであるか。	10
受託希望金額	配分点(10 点) × 最低見積価格 ÷ 見積価格 (計算結果は小数点以下切り捨てとする。)	10
合計		100

9 日程

・公示	令和8年7月21日(火)
・質問受付締切	令和8年7月27日(月)12時まで
・質問回答	令和8年7月29日(水)
・参加申込書提出締切	令和8年8月 3日(月)17時まで
・参加資格確認結果通知	令和8年8月 4日(火)
・企画提案書等受付締切	令和8年8月19日(水)17時まで

・審査会(プレゼンテーション)	令和8年8月24日(月)
・結果通知	令和8年8月末(予定)
・契約締結	令和8年9月 1日(火)

10 失格事項

本プロポーザルの提案者又は提出された提案書等が、次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- (1) 提案書等の提出方法、提出先、提出期限が、本要領に適合していないとき。
- (2) 提案書等の作成形式等が、本要領に適合していないとき。
- (3) 提案書等の提出期限後に価格見積書の金額を訂正したとき。
- (4) 虚偽の申請を行い、参加資格を得たとき。
- (5) プロポーザルの手続きの過程で、前記3の規定に抵触することが明らかになったとき。
- (6) 価格見積書の金額が、前記2に示した限度額を超過しているとき。

11 契約

- (1) 受託候補者選定後、企画提案の内容について協議を行い、随意契約の手続きを行う。
なお、その際には、改めて見積書を提出すること。
- (2) 選定された受託候補者との契約が成立しなかった場合は、次順位者と協議を行い、契約相手方を決定する。
- (3) 受託候補者が、本要領に定める事項に反した場合は、契約を締結しないことがある。

12 その他留意事項

- (1) 提出期限後の書類の差し替え及び再提出は認めない。
- (2) 提出書類に虚偽の記載をした場合は、当該書類を無効とするとともに、指名停止措置を行うことがある。
- (3) 提出書類は返還しないととも、プロポーザル以外の用途には提出者に無断で使用しない。
- (4) 書類の作成、提出及びその説明に係る費用は、提案者の負担とする。
- (5) 契約を締結する際に、宝塚市暴力団の排除の推進に関する条例第7条及び宝塚市等の事務等からの暴力団の排除の推進に関する要綱第3条第3号に基づく誓約書を提出すること。
- (6) 参加申し込み後に辞退する場合は、文書にて連絡すること。(様式任意)
- (7) 提出書類の内容に含まれる著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている事業手法、維持管理手法等を用いた結果生じた事象に関する責任は、すべて提案者が負うものとする。
- (8) 提案者は、複数の提案書の提出はできない。

- (9) 業務責任者、業務担当者は、原則として変更できないものとする。ただし、やむを得ない理由により変更する必要がある場合には、市と協議のうえ決定する。
- (10) 提出書類は、宝塚市情報公開条例第5条に基づく公開請求等があった場合、原則公開となる。ただし、公開により、その者の権利、競争上の地位その他利益を害すると認められる情報は非公開となる場合があるので、この情報に該当する部分がある場合には、あらかじめ文書により申し出ること。また、本プロポーザルの受託候補者選定前において、その決定に影響が出るおそれのある情報については、受託候補者決定後の公開とする。

13 担当部署(問い合わせ先)

宝塚市市民交流部医療助成課

〒665-8665 宝塚市東洋町1番1号

電話 0797-77-2064

FAX 0797-77-2085

Email m-takarazuka0025@city.takarazuka.lg.jp