

港区国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の電話・窓口等対応業務委託

事業候補者募集要項

1 目的

本件は、国保年金課の電話対応を一元的に担う電話対応業務、滞納者に対する納付勧奨業務、文書作成やシステム入力などの事務補助業務、アドバイザー業務等を包括的に外部に委託するものです。これにより、区職員が徴収職員業務に専念できる体制を確保し、より効率的・効果的な業務運営を行うことで、収納率の向上を目指します。当業務を確実に遂行するためには、法令等をはじめとする国民健康保険に関わる知識や業務に対する豊富な経験を有するとともに、業務を確実に履行できる人員配置及び適切な推進体制を確保し、意欲的に取り組む姿勢をもつ事業者を選考することが不可欠です。そのため、公募型プロポーザル方式により事業候補者を選考します。

2 業務概要

(1) 件名

港区国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の電話・窓口等対応業務委託

(2) 業務内容

ア 業務

- (ア) 電話対応業務
- (イ) 英語通訳業務
- (ウ) 窓口対応業務
- (エ) 催告業務
- (オ) 納付書作成
- (カ) 事務補助業務

イ アドバイザー業務

※詳しくは、別紙1「仕様書」を参照してください。

(3) 履行期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

※契約は、単年度となります。なお、令和13年度までの契約については、適正な事務運営がなされていると認められる場合に限り、事業候補者として推薦します。

(4) 事業規模

48,788,000円(税込)までとします。

※この金額は契約時の予定額を示すものではなく、事業の規模を示すためのものであることに留意してください。また、提案は上記金額を超えないものとします。なお、事業規模を超えての提案を行った場合は、失格とします。

3 参加資格

本件プロポーザルに参加する者（以下「プロポーザル参加者」という。）の参加資格要件は、以下の要件を全て満たす者としします。各要件は、参加表明書提出日を基準日としします。また、共同事業体を結成し、参加申請する場合、構成する全ての事業者が参加資格に該当することが必要です。なお、区は、本件プロポーザルの実施期間中又はプロポーザルによる選考後契約締結日までの間においていずれかの要件を欠くこととなった者に対して、プロポーザルの参加資格を取消し、又は契約を締結しない場合があります。

- (1) 港区物品買入れ等競争入札参加資格を有すること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 に該当する者でないこと。
- (3) 経営不振の状態（会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）第 17 条第 1 項に基づき更生手続開始の申立てをしたとき、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）第 21 条第 1 項に基づき再生手続開始の申立てをしたとき、手形又は小切手が不渡りになったとき等。）にないこと。
- (4) 港区競争入札参加有資格者指名停止措置要綱（平成 16 年 7 月 30 日 16 港政契第 238 号）に基づく指名停止の措置を受けていないこと。
- (5) 港区の契約における暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 1 月 26 日 23 港総契第 1157 号）に基づく入札参加除外措置を受けていないこと。
- (6) 区外事業者がプロポーザルに参加する場合、原則として区内事業者と共同すること。共同事業体を構成する（代表企業ではない）構成員のみ区内事業者であった場合、または、やむを得ず、区外事業者のみで参加申請する場合は、区内事業者優遇に係る加点の対象とはなりません。（※ 1）
- (7) 「別紙 1 仕様書」に記載している業務を適切に遂行することが可能な運営・実施体制を有していること。
- (8) 過去 5 年間（※ 2）に、区市町村民税若しくは国民健康保険料の催告業務を 3 件以上受注し、着実に履行した実績があること。
- (9) 過去 5 年間（※ 2）に、電話対応業務を 3 件以上受注し、着実に履行した実績があること。

※ 1 （6）区外事業者による区内事業者との共同について

港区では、区が発注する契約において、区内事業者の受注機会の拡大を図る取組を推進しており、区外事業者がプロポーザルに参加する場合、「区内事業者と共同すること」を原則として参加条件としています。「区内事業者が単独で参加したとき」、又は、「区内事業者と区外事業者で共同事業体を構成して参加した場合で代表企業が区内事業者であるとき」については、一次審査において、評価点を優遇します（詳細は、別紙 2 港区国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の電話・窓口等対応業務委託事業候補者選考基準（3 ページ）を参照してください。）。

※ 2 受注実績について

令和 3 年 4 月から令和 8 年 3 月までの 5 年間における実績としします。

4 選考スケジュール（予定）

事項	日程
募集要項の公表・配布期間	令和8年10月8日（木）から 令和8年11月6日（金）まで
募集要項に対する質問受付期限	令和8年10月26日（月）午後5時必着
質問一斉回答	令和8年11月2日（月）
参加表明書・企画提案書等提出期限	令和8年11月13日（金）午後5時締切
第一次審査（書類審査）結果通知	令和8年12月1日（火）
第二次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）	令和8年12月14日（月）午後
第二次審査結果通知	令和8年12月21日（月）
契約手続	令和9年1月下旬以降
業務準備期間	見積提出から令和9年3月31日（水）
業務稼働	令和9年4月1日（木）

5 配布書類等

（1）配布場所

※配布書類は、港区ホームページ（<https://www.city.minato.tokyo.jp/>）からダウンロードが可能です。

（2）配布期間等

ホームページ掲載期間

令和8年10月8日（木）午前8時30分から令和8年11月6日（金）午後5時まで

（3）配布書類

プロポーザル実施関係

- ① 募集要項（本紙）
- ② 【別紙1】仕様書
- ③ 【別紙2】港区国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の電話・窓口等対応業務委託事業候補者選考基準

提出資料関係

- ① 【様式1】質問書
- ② 【様式2】参加表明書兼参加資格審査申請書
- ③ 【様式3】共同事業体構成書
- ④ 【様式3-2】共同事業体協定書兼委任状
- ⑤ 【様式3-3】委任状
- ⑥ 【様式4】事業者概要及び業務実績
- ⑦ 【様式5】業務従事予定者の経歴及び専任性
- ⑧ 【様式6】業務従事予定者の採用計画、人員配置計画及び研修計画
- ⑨ 【様式7】企画提案書1（危機管理体制）
- ⑩ 【様式8】企画提案書2（催告業務・事務補助業務）
- ⑪ 【様式9】企画提案書3（電話業務・窓口対応業務）
- ⑫ 【様式10】企画提案書4（アドバイザー業務）
- ⑬ 【様式11】プロポーザル参加辞退届

6 質問書の受付・回答

(1) 受付期限

令和8年10月26日(月)午後5時必着

(2) 受付方法

【様式1】質問書に必要事項と質問を記入の上、「13 担当・連絡先」までメール又は持参で提出してください。メールで提出する場合は、送信未達を防ぐため、必ず確認の電話を入れてください。

(3) 回答方法

令和8年11月2日(月)に、全ての質疑に対する回答書を港区ホームページで公表します。なお、回答の際、質問者は公表しません。また、意見の表明と解されるものや質疑の内容(質問内容が不明瞭なもの等)によっては回答しない場合があります。

7 企画提案書等の提出

(1) 提出受付期間

令和8年11月2日(月)から令和8年11月13日(金)まで午前8時30分～午後5時(土・日・祝日を除く)

※事前に電話予約の上、来所してください。

(2) 提出先

〒105-8511 港区芝公園1-5-25

港区役所 3階 保健福祉支援部国保年金課収納相談支援係

電話 03-3578-2650

(3) 提出方法

直接、持参してください。

(4) 提出資料

① 物品買入れ等競争入札参加資格審査受付票(写)

※「港区における競争入札参加者の選定に係る区内事業者の認定基準」により、区内事業者の認定を受けている事業者は「区内事業者認定通知」を添付すること。

② 【様式2】参加表明書兼参加資格審査申請書

※③～⑥は、共同事業体を結成し、参加申請する場合に提出。

③ 【様式3】共同事業体構成書 ※該当する場合のみ提出

④ 【様式3-2】共同事業体協定書兼委任状 ※該当する場合のみ提出

⑤ 【様式3-3】委任状 ※該当する場合のみ提出

⑥ 登記簿謄本 ※該当する場合のみ提出

⑦ 加対象となる地域貢献活動項目がある場合は、各項目指定の提出書類

※該当する場合のみ提出。詳細は、【別紙2】港区国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の電話・窓口等対応業務委託事業候補者選考基準(3～4ページ)参照。

⑧ 【様式4】事業者概要及び業務実績

※共同事業体を結成し、参加申請する場合は、構成する全ての事業者について提出してください。

⑨ 【様式5】業務従事予定者の経歴及び専任性

⑩ 【様式6】業務従事予定者の採用計画、人員配置計画及び研修計画

⑪ 【様式7】企画提案書1(危機管理体制)

⑫ 【様式8】企画提案書2(催告業務・事務補助業務)

⑬ 【様式9】企画提案書3(電話・窓口対応業務)

⑭ 【様式10】企画提案書4（アドバイザー業務）

⑮ 【任意様式】見積書

（5）提出部数

ア 提出資料①から⑦、⑮ 正本1部

イ 提出資料⑧から⑭ 正本1部、副本9部

※提出資料⑧から⑭は順番に重ねて、ファイルに綴じてください。正本1部は表紙に事業者名を記入し、副本9部については事業者名を記入しないでください。また、全ての提案書等の中には、事業者名（協力事業者名を含む。）を特定する事項（社名、マーク等）を記入しないでください。

ウ 提出資料⑧～⑭（正本）データを格納したCD-R等 1枚

※CD-R等表面には社（者）名を記入してください

（6）留意事項

ア 各資料はA4サイズ、文字サイズは11ポイント以上としてください。

イ 正本、副本とも、各様式に様式番号を記載したインデックスを付してください。

8 事業候補者の選考と審査

【別紙2】 港区国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の電話・窓口等対応業務事業候補者選考基準のとおりです。

9 提案にあたっての注意事項

（1）次の各号に該当する場合は、提出書類が無効となる場合があります。

① 提出方法、提出先、提出期間に適合しないもの

② 記入すべき事項の全部または一部が記載されていないもの

③ 虚偽の内容が記載されているもの

④ この要項に定める手続以外の手法により、選考委員又は関係者にプロポーザルに対する助言等を直接または間接的に求めた場合

（2）本提案に要する費用、旅費その他業務に関する一切の費用は、応募事業者の負担とします。

（3）提出書類等の返却はいたしません。

（4）提出受付期間終了後の提出書類等の差替え及び再提出は認めません。

（5）質問受付終了後は、本業務に関しての質問は一切受け付けません。

（6）提出された企画提案書は、選考作業に必要な範囲において、複製することがあります。

（7）選考された企画提案書に係る著作権は作成者に帰属し、港区は無条件でその使用权を持つものとします。

（8）企画提案書に記載した業務責任者は、病気・死亡等極めて特別な場合を除き変更することができません。

（9）区は、事業候補者の提案に拘束を受けないものとします。

（10）参加表明後にプロポーザルの参加を辞退する場合は、【様式11】プロポーザル参加辞退届を提出してください。

10 その他

（1）プロポーザル参加者は、本業務その他により知り得た個人情報及び資料、その他守秘すべき情報を他に漏らしてはなりません。

（2）プロポーザル参加者は、業務の遂行に際して、港区情報安全対策指針を遵守してください。また、プロポーザル参加者は、区が実施する港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業に 応じるものとします。点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等が該当します。

- (3) プロポーザル関連書類作成のために港区が配布した資料等は、港区の許可なく公表・使用することはできません。
- (4) 本業務への参加申込事業者が1 者の場合であっても、各審査を実施します。
- (5) プロポーザルの参加に当たりプロポーザル参加者に生じた損害等について区は一切その責を負いません。
- (6) メール送信等の通信事故については、区はいかなる責任も負いません。
- (7) 公正なプロポーザル選考が確保できないと判断した場合は選考を中止することがあります。
- (8) 区は、事業候補者と契約を締結するにあたり、港区契約事務規則（昭和 39 年港区規則第 6 号）第 39 条の 2 の規定に基づき港区業者選定委員会に推薦し、審議を経ます。審議の結果によっては契約を締結しない場合があります。
- (9) 虚偽申請等不正行為が発生した場合は、事業候補者の取消、指名停止（登録事業者のみ）等のペナルティを課します。

1 1 選考結果の公表について

本業務の選考過程の情報は、全て区政情報です。区政情報は、「港区情報公開条例」の定めるところにより、原則として公表されます（ただし、同条例第 5 条に定めるものを除く。）。事業候補者として選考された場合には、事業候補者選考過程と合わせ、提出された企画提案書を原則として港区ホームページで公表します。企業秘密に関する記載があるなど、提案書原本の公表が難しい場合は、概要版の作成を依頼します。

1 2 開示請求

提出された提案書等は、港区情報公開条例の規定による開示請求の対象公文書となり、開示決定される場合があります。提出された提案書の一部又は全部を、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 2 条第 1 項第 1 号に規定する著作物として、同法第 18 条第 3 項第 3 号前段かつこ書きに規定する意思表示をする場合には、提案書等に意思表示する旨及び該当箇所を明記してください。ただし、開示、非開示の判断は、提出していただいた提案書等の記載事項に基づき行うものではなく、提案書等を参考に、同条例に基づき区が客観的に判断します。

1 3 担当・連絡先

〒105-8511 港区芝公園 1-5-25

港区保健福祉支援部国保年金課収納相談支援係（港区役所 3 階）午前 8 時 30 分～午後 5 時
（土・日・祝日を除く）電話：03-3578-2650

メール：minato23@city.minato.tokyo.jp