

神奈川県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営等業務委託  
プロポーザル実施要領

1 業務名

神奈川県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営等業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務内容

神奈川県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営等業務委託仕様書のとおり

3 業務期間

契約日（令和4年5月上旬頃を想定）から令和7年8月31日まで

4 選定方法

公募型プロポーザル方式

5 提案上限価格

見積金額における提案上限価格は以下のとおりとし、超過した場合は失格とする。

年度	期間	支払回数 (均等割)	上限価格 (消費税含む)
令和4年度	契約日 ～令和5年3月31日	7回	30,107,000円
令和5年度	令和5年4月1日～令和6年3月31日	12回	51,612,000円
令和6年度	令和6年4月1日～令和7年3月31日	12回	51,612,000円
令和7年度	令和7年4月1日～令和7年8月31日	5回	21,505,000円
総額		36回	154,836,000円

なお、契約金額は令和4年当広域連合議会第1回定例会において議決される令和4年度当初予算に基づくものであり、提案上限価格は契約時の上限額を保証するものではない。

6 参加に必要な資格に関する事項

- (1) 神奈川県後期高齢者医療広域連合契約規則第5条の3に規定する令和3・4年度一般競争入札有資格者名簿へ掲載されている者であり、かつ入札有資格者名簿の分類「322F コールセンター等」に登録されている者。
- (2) 神奈川県及び県内市町村の一般競争参加停止又は指名停止その他の措置を受けていない者であること。
- (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) 法令等の規定により営業停止を受けていない者であること。
- (5) 法人住民税、法人事業税、消費税及び地方消費税に滞納がないこと。
- (6) プライバシーマーク登録証（一般社団法人日本情報経済社会推進協会）または ISMS (ISO/IEC27001) 認証もしくは JISQ27001 認証を取得していること。
- (7) 官公庁において、電話受付、問い合わせ対応などのコールセンター業務を、受託した実績を有す

ること。

## 7 プロポーザル日程

- |                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| (1) 公募開始日       | 令和4年1月13日(木)      |
| (2) 質問書受付期限     | 令和4年1月21日(金)      |
| (3) 質問回答期限      | 令和4年1月28日(金)      |
| (4) 参加表明書受付期限   | 令和4年2月3日(木)       |
| (5) 参加資格確認結果通知日 | 令和4年2月9日(水)       |
| (6) 提案書提出期限     | 令和4年2月18日(金)      |
| (7) ヒアリング実施日    | 令和4年2月28日(月)      |
| (8) 選定結果通知日     | ヒアリング実施日から概ね2週間以内 |

※この日程は、神奈川県後期高齢者医療広域連合（以下、「広域連合」という。）の都合により変更する場合がある。日程を変更した場合は、参加表明書受付期限前は広域連合ホームページ（以下、「ホームページ」という。）で公開し、参加表明書受付期限後は参加表明書を提出した全ての事業者に連絡するものとする。

## 8 質問

本業務に関する質問は次の方法によることとする。

- (1) 質問書受付期限  
令和4年1月21日(金) 午後5時まで
- (2) 質問書送付方法  
電子メールで質問書（別添様式1）を質問書送付先宛てに送付すること。なお、送付した後、メールの到達を電話で確認すること。
- (3) 質問書送付先  
神奈川県後期高齢者医療広域連合事務局 企画課企画情報係  
電子メール：[kikaku@union.kanagawa.lg.jp](mailto:kikaku@union.kanagawa.lg.jp)  
電話：045-440-6714
- (4) 質問書に対する回答  
質問書に対する回答は、質問者名を伏せ、令和4年1月28日(金)までにホームページに掲載し、参加表明者に対してはその旨電子メールを送付する。なお、回答に対する再質問及び受付期限後の質問は受け付けない。

## 9 プロポーザル参加表明書の提出

- (1) 提出書類（各1部）
  - ア プロポーザル参加表明書（第1号様式）
  - イ 会社概要調書（別添様式2-1）
  - ウ 業務実績調書（別添様式2-2）
  - エ 誓約書（別添様式2-3）
- (2) 提出期限  
令和4年2月3日(木) 必着

(3) 提出場所

〒221-0052 神奈川県横浜市神奈川区栄町8番地1  
ヨコハマポートサイドビル9階  
神奈川県後期高齢者医療広域連合事務局 企画課企画情報係

(4) 提出方法

- ア 持参 平日の午前9時から午後5時までの間、上記提出場所に持参すること。
- イ 郵送 送達過程が記録される方法で、提出期限必着で送付すること。

10 参加資格確認結果通知書の送付

プロポーザル参加表明書を提出した全ての事業者について参加資格を審査し、次のとおり確認結果を通知する。

(1) 通知方法

書面の郵送による。ただし、郵送する書面のPDFファイルを同日に電子メールでも送付する。

(2) 通知日

令和4年2月9日(水)

11 提案書等の提出

(1) 提出書類及び部数

- ア 提案書提出届(別添様式3) …1部
- イ 提案書(必須確認項目) …7部
- ウ 提案書(ヒアリング審査項目) …7部
- エ 見積書 …正本1部・副本7部

(2) 提出期限

令和4年2月18日(金)必着

(3) 提出場所

〒221-0052 神奈川県横浜市神奈川区栄町8番地1  
ヨコハマポートサイドビル9階  
神奈川県後期高齢者医療広域連合事務局 企画課企画情報係

(4) 提出方法

- ア 持参 平日の午前9時から午後5時までの間、上記提出場所に持参すること。
- イ 郵送 送達過程が記録される方法で、提出期限必着で送付すること。

(5) 提案書内容・様式

ア 内容

別紙「提案項目」にて指示する必須確認項目・ヒアリング審査項目について、それぞれ提案書を分けて作成すること。記載する順序は自由とするが、記載内容がどの項目に対応した記載か分かるようにすること。

なお、別紙に指示がない内容や、仕様書と異なる内容の記載については、妨げないものとする。その場合、委託者における仕様書と同等またはそれ以上のメリットを説明し、提案意図が分かるように提示すること。

専門知識を有しない者でも理解できるよう、分かりやすい表現を用いて簡潔に記述し、専門用

語を使用する場合は用語解説を付すこと。

#### イ 様式

様式は自由とするが、次の項目を守ること。

(ア) 用紙のサイズは原則として A4 サイズとする。図表等で A3 サイズが必要な場合は、蛇腹折りとし、仕上がりは A4 サイズとすること。

(イ) 文字は原則として横書きとし、標準のフォントサイズは 10.5 ポイント以上とすること。

(ウ) 表紙、目次、ページ番号を付すこと。なお、提案書（ヒアリング審査項目）については、30 ページを上限とする。

#### (6) 見積書

A4 版縦型・左綴じ様式に自由書式で作成し、見積金額についてはできるだけ詳細に内訳明細を提示すること。

#### (7) 注意

提案書の評価及びヒアリングは匿名で行うため、提案書及び見積書副本には社名、ロゴ又は社名が推測できる製品名等を記載しないこと。

### 12 ヒアリングの実施

#### (1) 概要

ア 実施日 令和4年2月28日（月）（予定）

イ 実施場所 神奈川県後期高齢者医療広域連合事務局内

ウ 提案時間 20分以内

エ 質疑応答 20分程度

オ 参加人数 4人以内

#### (2) 参加者

参加者は、ヒアリング前日までに所属、役職、名前を提示すること。連絡がなかった者の入室は、原則認めない。ただし、当日 37.5 度以上の発熱がある又は体調が優れない場合等は、その旨申し出の上、代理人の出席を認める。

### 13 評価

#### (1) 評価方法

下記に基づき評価点を与え、各評価点の合計が最も高い事業者を、委託候補者として選定する。

##### ア 提案評価点（1380点）

本プロポーザルに係る選定委員が、提出された「提案書」およびヒアリング内容を基に、別紙「ヒアリング審査項目」に基づいて各項目の評価点を与え、選定委員6名の合計点を提案評価点とする。なお欠席委員がいる場合は、他出席委員の平均点（小数点以下切り捨て）を欠席委員の点数として加算する。

##### イ 価格評価点（230点）

（1－見積金額／提案上限額）×230点で算出する。なお、少数点以下は切り捨てとする。

#### (2) 評価点の最も高い者が2以上ある場合の取り扱い

評価点の最も高い者のうち、提案評価点が最も高いものを委託候補者として選定する。なお、評価点の合計点が同点かつ、提案評価点が同点の場合には、くじ引きによる。

(3) 次点の取り扱い

委託候補者として選定された事業者の提案が無効となった場合や、辞退の申し出があった場合は、次に評価点の合計点が高かった事業者が繰り上がるものとする。

(4) 失格

提案評価点が 690 点を下回ったものについては、失格とする。

14 評価結果

本プロポーザルによる委託候補者の選定結果は、ヒアリング実施日から概ね 2 週間を目途に参加者に文書で通知するとともに、ホームページ上で公開する。なお参加者が希望した場合は、委託候補者および該当参加者の各評価項目の点数を閲覧に供する。

15 提案の無効

次のいずれかの事由に該当した場合は、本プロポーザルへの参加資格を取り消し、提出された提案書等は無効とする。

- (1) 本実施要領による参加要件を満たさないこととなった場合。
- (2) 期限内に提出書類が提出されなかった場合。
- (3) ヒアリングに出席しなかった場合。
- (4) 提出書類に不足又は不備があった場合において、当広域連合からの再提出等の依頼に従わなかった場合。
- (5) 提出した書類に虚偽の内容を記載した場合。
- (6) 本実施要領に定める以外の方法で、プロポーザル期間中に選定委員会委員又は関係職員に、本件に関する援助を求めるなどの接触を行った場合。
- (7) 上記各号に定める他、プロポーザル参加において著しく信義に反するものと認められる行為があった場合。

16 注意事項

- (1) 提案書等の提出は、1 者につき 1 案とする。
- (2) 手続きにおいて使用する言語及び通貨。
  - ア 言語 日本語
  - イ 通貨 日本国通貨
- (3) 契約書作成の要否  
要す。
- (4) 提出書類の作成及び提案に要する各種費用は、全て提案者の負担とする。
- (5) 本業務は、令和 4 年度当初予算案が令和 4 年当広域連合議会第 1 回定例会において可決されることを実施の条件とする。万一、可決されず実施しないこととなった場合においても、応募に係る経費、準備費等の損害賠償には一切応じない。
- (6) 提出書類の取り扱い
  - ア 提出書類は、選考後においても返却しないものとする。
  - イ 提出書類は、委託候補者の選定以外に提案者に無断で使用しないものとする。
  - ウ 提出書類は、他の者に知られることのないように取り扱うものとする。ただし、各種法令に基

づき、公開することがある。

エ 提出書類は、本プロポーザルに必要な範囲で複製ができるものとする。

オ 広域連合の依頼があった場合を除き、提出書類の受付期限後の変更、再提出等は認めない。

(7) その他

ア 本プロポーザルのために広域連合が提供した資料は、広域連合の了解なく本プロポーザル以外に公表、使用することを禁じる。

イ 本プロポーザルの審査結果に対して、異議申し立ては一切認めない。

ウ 本プロポーザルは委託候補者の選定を目的に実施するものであり、契約後の業務においては必ずしも提案内容に沿って実施するものではない。

エ 選定された委託候補者とは、後日、提案内容に基づき広域連合の決定した予定価格の範囲内で業務委託契約を締結する。なお、業務委託条件・仕様等は、契約段階において若干の修正を行う場合がある。