

富山県後期高齢者医療広域連合  
コールセンター運営業務公募型プロポーザル実施要領

## 趣 旨

令和 8 年 7 月に、6 年ぶりに保険料の大幅な改定に伴った決定通知書を送付する予定としている。また、資格確認書の大幅な制度変更後の初めての発送業務を予定していることから、被保険者等から多くの電話問い合わせが予想されるため、富山県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）において電話対応窓口（以下「コールセンター」という。）を設置し、専門の事業者運営を委託するもの。

## 1 業務概要

- (1) 業務名 富山県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営業務委託
- (2) 業務内容 別紙「富山県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営業務委託仕様書」のとおり
- (3) 業務期間 契約締結日から令和 8 年 8 月 31 日まで
- (4) 見積限度額 6, 728, 810 円以内とする  
(消費税及び地方消費税相当額を含む)  
※仕様書記載の業務を実施するために必要な一切の経費を含む。  
※この金額は、契約時の予定価格を示すものではない。  
※上限額を超えた者は、失格とする。

## 2 参加資格

プロポーザルへの参加者は、参加表明書の提出日において、次に掲げる要件を全て満たしていること。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当する者でないこと。
- (2) 富山県内市町村の入札参加資格制限期間中の者でないこと。
- (3) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続又は破産法（平成 16 年法律第 75 号）に基づく破産開始手続がなされていないこと。
- (4) 参加資格の確認基準日から過去 2 年間に於いて、国税、地方税の滞納がないこと。
- (5) 法人、法人の代表権を有する者又は法人の被用者等が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（以下「暴力団員」という。）でないこと。
- (6) 法人、法人の代表権を有する者又は法人の被用者等が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第 2 条第 2 号に規定する暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。

## 3 質問書の受付及び回答

- (1) 受付期間 令和 8 年 5 月 26 日（火）午後 3 時まで
- (2) 質問方法 質問書（様式第 1 号）により電子メールで提出すること。  
提出先電子メールアドレス：**daihyou@toyama-iryuu.jp**
- (3) 質問に対する回答 令和 8 年 5 月 29 日（金）までに、広域連合ホームページに掲載する。なお、質問への回答内容は、本要領等の追加又は修正とみなす。

#### 4 提案書等の提出について

本プロポーザルへの参加を希望する事業者（以下「提案者」という。）は、次の

(1) ①～⑥に掲げる書類を作成し、期日までに指定の場所に提出するものとする。

なお、1者1提案とする。

##### (1) 提出書類等

① 参加表明書（様式第2号）

② プロポーザル提案書等送付書（様式第3号）

・②から②の書類を番号順に調製し、正本に送付書を添えて提出すること。

③ 提案書（任意様式）

・提案書は、次の(2)に基づいて作成すること。

・様式は任意とするが、日本産業規格A4判を基本とすること。

・表紙には「富山県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営業務委託プロポーザル提案書」及び提案者の名称を表示し、各ページに番号を付すこと。

・提案書等で使用する言語は日本語、通貨は日本円とすること。

・提案書は、審査時の資料として利用する。

④ 業務工程計画（任意様式）

⑤ 事業者概要書（様式第4号）

⑥ 業務実施体制及び業務担当予定者調書（任意様式）

・業務実施体制及び業務担当予定者調書は、次の(3)に基づいて作成すること。

⑦ 業務実績書（様式第5号）

⑧ 業務見積書（任意様式）

⑨ 国税納税証明書

⑩ 市町村税完納証明書（全税目に未納がないことの証明書）

⑪ 財務諸表（貸借対照表、損益計算書等）

⑫ 履歴事項全部証明書（法人）（写しても可）

##### (2) 提案書に記載する事項

別紙「富山県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営業務委託仕様書」に掲げる業務を自ら遂行するための具体的な手法を次の項目ごとに記載すること。

① 事業体制の構築

② 自由提案 など

##### (3) 業務実施体制及び業務担当予定者調書に記載する事項

次の項目について、具体的に記載すること。

① 業務の執行体制を図示するとともに、編成の考え方や特色

② 業務担当予定者の構成や業務分担（経歴のほか、資格や主な業務実績があれば記載すること。）

##### (4) 参加表明書及び提案書等の提出期限

① 提出期限：令和8年6月2日（火）午後5時まで（必着）

② 提出場所：〒939-2798

富山県富山市婦中町速星754

富山市婦中行政サービスセンター 5階

富山県後期高齢者医療広域連合 事業課 資格管理係

電話：076-465-7502（直通）

メール：daihyou@toyama-iryuu.jp

③ 提出部数： 6部（正本1部、副本5部）

- ④ 提出方法：持参、郵送又は電子メールによる提出  
 ※持参による場合は、土、日、祝日を除く日の午前8時30分から午後5時までの間とする。  
 ※郵送の場合は、記録が残る簡易書留郵便等で行い、提出期限までに提出先に届いていること。（郵送の場合は必ずその旨を富山県後期高齢者医療広域連合事業課資格管理係まで連絡すること。）  
 ※電子メールの場合は、提出期限までに提出先に届いていること。（電子メールの場合についても必ずその旨を富山県後期高齢者医療広域連合事業課資格管理係まで連絡すること。）

(5) 提案書等の無効

次の各号のいずれかに該当する場合は提出された提案書等を無効とし、当該業者を失格とする。なお、受注候補者に選定された者の提案書等が無効となった場合は、書類審査による評価により順位付けられた次順位の提案者の順位を繰り上げる。

- ① 提出期日を過ぎて提案書が提出された場合
- ② 提出書類に虚偽の記載があった場合
- ③ 審査の公平性を害する行為があった場合
- ④ 参加資格に必要な要件を満たさなくなった場合
- ⑤ 審査結果が確定するまでの間に審査委員又は担当課等関係者に本業務に対する援助を直接又は間接的に求めた場合
- ⑥ 上記1(4)に定める見積限度額を超えた場合

5 提案の審査

(1) 審査方法

書類審査により評価を行う。

(2) 書類審査

提出書類を審査し、結果を令和8年6月5日(金)午後5時まで(予定)に電子メールにて通知する。

① 審査基準

提案の評価基準の配点は、下表に示すとおりとする。

評価基準		評価事項	配点	得点
業務実績		・他自治体での同様の業務実績により本業務を遂行するために有益な知見、ノウハウを有している。	10	
実施体制	人員配置	・広域連合の求めに応じて随時協議に応じられる体制が整っているか。	10	
		・専門知識を有した従事者が配置されているか。	10	
		・緊急時であっても広域連合と迅速に連絡を取り合っており対応できる体制となっているか。	10	
	実施スケジュール等	・本業務を確実に遂行できるスケジュール(人員配置体制)となっているか。	10	
提案内容	仕様書全般	・業務目的や仕様書の記載内容を正しく理解した上で、設計業務を円滑に執行できる提案となっているか。	40	
	システム要件	・コールセンターの要員が利用する電話対応管理システム等に持たせる機能について、仕様書の記載を正しく理解した上で提案できているか。		

情報セキュリティ対策	・コールセンター内における個人情報の取扱いやセキュリティインシデント防止のための取組体制について、万全の体制が構築できており、未然防止策を可能な限り防ぐ提案ができていますか。		
見積金額	最低見積額／見積額×価格点数(満点)	10	
合 計			100

## 6 受注候補者の選定

### (1) 受注候補者の選定方法

- ① 審査委員会が「富山県後期高齢者医療広域連合コールセンター運營業務委託プロポーザル審査基準」に基づき、提案書等を評価、採点し、点数が最も高い提案者を1位とし、以下、順位をつける。
- ② 最低基準点数（総合評価点の60%以上）を満たす提案者であって、点数が1位の者を受注候補者、2位の者を次点の受注候補者とする。

### (2) 提案者が1者の場合の取扱い

最低基準点数（総合評価点の60%以上）を満たす場合は、当該提案者を受注候補者とする。

### (3) 受注候補者の審査結果の通知及び公表

- ① 審査結果は、各提案者に電子メール等により通知する。
- ② 受注候補者の審査結果を広域連合のホームページで公表する。
- ③ 審査結果に対する異議を申し立てることはできない。

## 7 契約の締結

受注候補者として選定された者と富山県後期高齢者医療広域連合が協議し、契約案件に係る仕様を確定した上で見積書を徴取し、随意契約の方法により契約を締結する。この場合において、辞退その他の理由で契約できない場合は、次点の受注候補者に契約の交渉を行う。なお、受注候補者が正当な理由なく辞退した場合は、当該受注候補者について指名停止を行うものとする。

## 8 その他

- (1) 提案書等の作成、参加等に要する費用については、全て提案者の負担とする。
- (2) 提出された書類等は、返却しない。
- (3) 提出された書類等は、提案者に無断で本プロポーザル以外には使用しない。
- (4) 提出された書類等は、審査及び説明のため、その写しを作成し使用することがある。
- (5) 提出期限後に、内容の変更や追加、再提出等は認めない。
- (6) 提案者は、提案書の提出をもって、本実施要領の記載内容に同意したものとする。

## 9 スケジュール（予定）

内容	期日
公募（実施要領等の公開）	令和8年5月18日（月）
質問書の提出期限	令和8年5月26日（火）午後3時まで
質問書に対する回答	令和8年5月29日（金）午後5時まで
参加表明書提出期限	令和8年6月2日（火）午後5時まで
提案書等の提出期限	令和8年6月2日（火）午後5時まで
審査結果通知	令和8年6月5日（金）
契約締結	令和8年6月15日（月）頃を予定

10 問い合わせ先

富山県後期高齢者医療広域連合 事業課 資格管理係

電話：076-465-7502（直通）

メール：[daihyou@toyama-iryuu.jp](mailto:daihyou@toyama-iryuu.jp)