

直方市国民健康保険等窓口業務委託に係る条件付公募型プロポーザル実施要領

1 業務の名称

直方市国民健康保険等窓口業務委託

2 目的

国民健康保険、公費負担医療、後期高齢者医療、国民年金及び介護保険に関する窓口業務（以下「国民健康保険等窓口業務」という。）においては、窓口での細やかな対応と要件に応じた案内や取り次ぎ、あるいは様々な要望に適切に対処することが求められる。そこで、本業務の特性を理解しつつ、質の高い安定した住民サービスを積極的に提案できる事業者で、業務遂行に最適な能力を有する者を選定することを目的とする。

3 委託業務内容

別添「直方市国民健康保険等窓口業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり。

4 委託期間

窓口業務委託 : 令和8年11月1日～令和11年10月31日
業務準備（引継ぎ） : 契約締結日～令和8年10月31日

5 見積上限額

（消費税及び地方消費税相当額を含む）		（税抜き）	
80,740,000円		73,400,000円	
【限度額の内訳（すべて税込み）】		【限度額の内訳（すべて税抜き）】	
令和8年度	11,213,889円	令和8年度	10,194,444円
令和9年度	26,913,333円	令和9年度	24,466,667円
令和10年度	26,913,333円	令和10年度	24,466,667円
令和11年度	15,699,445円	令和11年度	14,272,222円

※上限額を超えた見積価格の提案は、無効とする。また、契約締結後の金額の増額は一切認めないものとする。

※上限額は契約時の予定価格を示すものではなく、事業の最大規模を示すためのものであることに留意すること。

6 参加資格

本業務のプロポーザルに参加できる者（提案者になろうとする者）は、次の要件を全て満たす者であること。なお、複数の事業者による共同提案については参加を認めない。

- (1) 直方市の令和8年度物品・役務等入札参加資格者名簿に登録されている者であること。
- (2) 直方市物品等供給業者の指名停止等措置要綱（平成30年告示第62号）に基づく指名停止の措置を受けていないこと。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しないこと。
- (4) 民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による再生手続開始の申立て、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更生手続開始の申立てまたは破産法（平成16年法律第75号）の規定による破産開始手続の申立てが行われていないこと。
- (5) 法人等の代表者等（非常勤を含む役員及び経営に事実上参加している者）が、次の事項に該当しないこと。

- ・代表者等が暴力団(「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2号に掲げるもの。以下同様)関係者である場合。
 - ・代表者等が暴力団関係者を使用した場合。
 - ・代表者等が暴力団関係者に対して、金銭、物品その他財産上の利益を与えた場合。
 - ・代表者等が暴力団関係者と交際等を有している場合。
- (6) 仕様書に基づき、信義に従い誠実に業務を遂行できる者。
 - (7) 主たる営業所または従たる営業所の所在地が福岡県内にあり、迅速な対応及び連絡調整が可能であること。
 - (8) 本業務を遂行するために必要とされる窓口業務経験を過去3年以内(令和5年度から令和7年度の期間)に有し、本仕様書記載事項の内容を速やかに満たすことができるとともに、業務に精通した者を従事させることができること。
 - (9) 一般社団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)による「プライバシーマーク」を取得していること。

7 参加申込方法

当該プロポーザルへの参加を希望する者は、令和8年5月21日(木)までにプロポーザル参加申込書(様式1)を下記(3)提出先(事務局)提出し、次のとおり参加申込みを行うこと。

(1) 申込期間

- ①プロポーザル参加申込書の提出期間
令和8年5月14日(木)～令和8年5月21日(木)
- ②企画提案書等の提出期間
令和8年5月29日(金)～令和8年6月5日(金)

(2) 申込方法

下記の書類を提出すること。提出書類はすべて電子データとし、電子メールでの提出もしくは、提出書類を格納したCD-R等の記録媒体を窓口へ持参して提出すること。なお、電子メールで送信する場合は、送信後に担当者へ電話で連絡して着信を確認し、持参する場合は事前に電話連絡のうえ持参すること。電話連絡及び窓口への持参は、休日を除く午前9時から午後5時までとする。

①プロポーザル参加申込書等の提出書類

- ア) プロポーザル参加申込書(様式1)
- イ) 会社概要(様式2)
- ウ) 業務実績一覧(様式3)

※関連業務実績は、過去3年以内(令和5年度から令和7年度の期間とし、受託中のものも含む。)における国民健康保険等窓口業務等と同種業務実績について記載するものとする。なお、同種業務とは、「直方市国民健康保険等窓口業務委託仕様書6.業務内容及び報告(1)業務内容」と一致するまたは概ね同等の業務実績があるものとする。

エ) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理するプライバシーマークの付与認定を証明できる書類の写し

オ) 情報セキュリティマネジメントシステムの国際標準規格であるISO/IEC27001(ISMS)や、品質マネジメントシステムの国際標準規格であるISO9000等の登録証および付属書の写し※当該登録証保有者のみ

②企画提案書等の提出書類

- ア) 企画提案書(任意様式)

※後段「8 企画提案書作成上の留意事項」にそって作成すること。

- イ) 見積書(様式4) および見積内訳書(任意様式)

- (3) 提出先（事務局）
福岡県直方市殿町7番1号
直方市市民部保険課（担当：栗原、金城）
電話 0949-25-2113
E-mail：n-kokuho@city.nogata.lg.jp

- (4) 参加辞退
参加申込書の提出後に、参加を辞退する場合は、令和8年6月4日（木）までに、理由を付した参加辞退届（様式6）を電子メールで提出すること。なお、参加辞退により、以後、事業者が不利益な扱いを受けることはない。

8 企画提案書作成上の留意事項

(1) 様式

- ①提案書の表紙には、次の事項を記載すること。
宛 名 直方市長
提案書表題 直方市国民健康保険等窓口業務委託提案書
提案者名
- ②提案書には各項目およびページ番号を記載し、1ページ目に目次（各項目の表示および当該ページ番号）を記載すること。また、提案書内（表紙を除く）に事業者名等、提案者が特定できるような情報は記載しないこと。なお、提案プレゼンテーション時は公平性確保のため、提案者の事業者名を伏せて審査を実施する。その際のプロポーザル用の名称は、提案プレゼンテーションの詳細の通知の際に指定する。

(2) 企画提案書に記載すべき事項

企画提案書には、仕様書に基づき、下記事項について記載すること。また、記載内容については「直方市国民健康保険等窓口業務委託プロポーザル審査基準」における評価視点にも留意すること。

- ①基本方針
- ア) 会社概要（様式2）の概要及び本業務の目的を踏まえ、提案者の基本的な考え方について記載すること。
- イ) プライバシーマークの取得、更新状況及びISO/IEC27001（ISMS）、ISO9000等の取得、更新状況について記載すること。
- ②業務の進行管理
- ア) 安定した業務遂行のために必要となる業務の正確性の維持や事務効率化等の対応方法について記載すること。
- イ) 業務の改善や業務に係る法改正時の対応についての取り組みについて記載すること。
- ウ) 直方市で令和8年度中に予定されている窓口のDX対応（いわゆる「書かない窓口」：事業者は株式会社BSNアイネット）について、手順が変更となった際の提案者の考え方、取り組みを記載すること。
- ③業務実績
窓口業務等の過去3年間における業務実績について記載すること。
- ④業務履行のスケジュール
実施計画（契約期間終了時の次期受託事業者への引継ぎも含む）について記載すること。
- ⑤組織体制、業務責任者等
業務の管理体制（人員配置計画、管理者配置、指揮・命令系統、委託者との連絡体制）について記載すること。
- ⑥人材育成、人材確保、従事者管理、採用方針、雇用形態等

人材育成の方針や研修計画、教育体制、人材確保（地元採用への配慮等）の方針について記載すること。

⑦支援体制

業務従事者の突発的な欠員や来庁者等の繁忙による支援体制について記載すること。

⑧苦情処理への対応

苦情処理対応（現場対応、責任体制等）について記載すること。

⑨独自提案

仕様に定める内容以外で、市民サービス向上や業務効率化に寄与する提案者独自の取り組みについて記載すること。

(3) 企画提案のための費用負担

本業務の企画提案に要する費用は、当市は一切負担しないものとする。

(4) 当市からの疑義照会

提出のあった企画提案書等の内容について、審査の過程で疑義が生じた場合は、後日、必要に応じて当市から疑義事項の照会を行うことがある。

(5) 企画提案書の取扱い

①提出された企画提案書等の著作権は、提案者に帰属するが、当市が審査等のために必要な範囲において無償で使用できるものとする。

②企画提案書等の提出後における当該企画提案書等の内容の追加または変更は原則として認めない。

③提出された企画提案書等は、原則として返却しない。

④提出された企画提案書等は、提案者の営業上の秘密に該当する部分が含まれている可能性があることから、原則として公開しないものとするが、当市情報公開条例（平成31年条例第3号）の規定に基づき、開示請求者に開示することがある。このため、企業秘密等、公開されることにより事業者が不利益を被るおそれのある情報は、極力含まないよう留意し、当該情報が含まれている場合には、マル秘マークを付加する等の適切な措置を講じること。

9 質疑受付

(1) 受付方法

仕様書、実施要領に関する質疑がある場合は、直方市国民健康保険等窓口業務委託質問票（様式5）に記載のうえ、令和8年5月21日（木）午後5時までに電子メールにて提出すること。なお、電子メールに記載する件名は「直方市国民健康保険等窓口業務委託に関する質問」とする。

【あて先】 直方市市民部保険課（担当：栗原、金城）

E-Mail n-kokuho@city.nogata.lg.jp

※電子メール送信後は、直方市保険課へ電話（0949-25-2113）にて送達確認を行うこと。

(2) 回答方法

質問票に対する回答は、令和8年5月29日（金）午後5時までに直方市ホームページに掲載する。なお、質疑に対する回答は、本要領および仕様書の追加または修正として取扱うこと。

10 審査方法

審査は、企画提案書等提出書類の書類審査（1次審査）および企画提案書に基づくプレゼンテーション（2次審査）により決定する。

(1) 書類審査（1次審査）

企画提案書等の提出書類において1次審査を行い、上位3者を選定する。ただし、提案者が3者以

下のときは、1次審査は実施せず2次審査のみ行う。

① 審査方法

別に定める「直方市国民健康保険等窓口業務委託プロポーザル審査基準（以下「審査基準」という。）別表1書類審査（第1次審査）」に基づき審査する。

②結果通知

結果の如何にかかわらず令和8年6月17日（水）付にて、すべての提案者に書面で通知する。

(2) 提案プレゼンテーション（2次審査）

プレゼンテーションにおいて2次審査を行い、上位1者を選定する。2次審査の日時等については下記のとおりとする。また、2次審査の詳細については、1次審査にて選定された者へ審査結果通知の際に併せて通知する。

①提案プレゼンテーション実施概要

期日 令和8年7月15日（水）

人数 3名以内

②プレゼンテーションの順序

プレゼンテーションの順序はプロポーザル参加申込書（様式1）の提出順とする。

③プレゼンテーション時間

提案者からの説明時間として20分以内

当市からの質問時間として15分以内

④提案内容の説明

提出された企画提案書に基づき、本実施要領の「8 企画提案書作成上の留意事項（2）企画提案書に記載すべき事項」に記載されている項目順に説明すること。また、説明者は実際に事業を担当する者を含むものとする。

⑤機器類の準備

プロジェクター、スクリーン及びマイクが必要な場合は、当市が準備することとする。その他、必要な機器は、提案者が準備すること。

⑥参加の制限

プレゼンテーション参加者は、他の参加者の企画提案を傍聴することはできない。

⑦審査方法

別に定める「審査基準別表2プレゼンテーション審査（第2次審査）」に基づき審査する。なお、提案者が1者のみの場合であってもプロポーザルは実施するが、最低基準に満たないときは選定しないものとする。

⑧同点時の判断

採点の結果、2者以上が最高得点となった場合、「見積金額」の低い者を上位とし、なお同額の場合は、「業務の進行管理」、「人材育成、人材確保、従事者管理、採用方針、雇用形態等」、「支援体制」の合計点が高い者を上位とする。その合計点も同点の場合は、くじ引きにより上位を決定する。

⑨結果通知

結果の如何にかかわらず、すべての提案者に書面にて速やかに通知する。また、委託候補者の名称を直方市ホームページに公表する。

(3) その他

審査の経緯、審査内容に関しての問い合わせおよび審査結果に対する異議申し立てには応じないこととする。ただし、審査において選定されなかった者は、自身に関する事項のみ説明を求めることができる。説明を求めるときは、結果通知を受けた日の翌日から起算して7日以内に書面（様式自由）により請求すること。なお、説明の内容は得点及びその順位とする。

11 2次審査結果後における辞退

2次審査結果において受託候補者に選定された者が正当な理由なく協議または契約を辞退する場合は、直方市物品等供給業者の指名停止等措置要綱（平成30年告示第62号）に基づく指名停止等の処分を行う場合がある。

12 軽微な瑕疵がある場合

提案者の提出書類に軽微な瑕疵があることが判明した場合は、その内容を事務局が審議し、その取り扱いについて決定するものとする（提案者にヒアリングする場合もあり）。なお、その瑕疵が重大または悪質であり、公正性及び公平性を著しく損なうと認められる場合は、当該提案者を失格とし、すでに決定した事項は取り消すものとする。

13 失格事項

次の各号のいずれかに該当する場合は、当該提案者を失格とし、そのプロポーザル提案は無効とする。

- (1) 本実施要領「6 参加資格」を満たしていない場合、または満たさなくなった場合
- (2) 定められた提出方法、提出期限等の条件に適合していない場合
- (3) 虚偽の記載がされた場合
- (4) 選定結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合
- (5) プレゼンテーションを正当な理由なく遅刻または欠席した場合

14 契約方法

提出された企画提案書および提案プレゼンテーションの内容に基づき、本市と受託候補者の間で契約内容に関する協議を行い、随意契約により契約を締結する。なお、受託候補者との協議において双方が合意に至らなかった場合には、次点候補者との協議を行うものとする。

契約手続きは、本市契約規則（平成27年規則第24号）に定めるところにより行うものとし、契約締結後、受託者に本提案における参加資格を満たさないことが判明した場合、不正または虚偽記載と認められる行為が判明した場合、本市は契約を解除できるものとする。

また、この契約は直方市公契約条例（平成25年条例第28号）の対象とする。

15 スケジュール

内 容	期 日
実施要領、仕様書配布	令和8年5月7日（木）から令和8年5月14日（木）まで
質疑受付	令和8年5月14日（木）から令和8年5月21日（木）まで
参加申込書提出	令和8年5月14日（木）から令和8年5月21日（木）まで
質疑への回答期限	令和8年5月29日（金）
企画提案書等提出	令和8年5月29日（金）から令和8年6月5日（金）まで
1次審査（書類審査）	令和8年6月15日（月）
1次審査結果通知	令和8年6月17日（水）
2次審査（プレゼンテーション審査）	令和8年7月15日（水）
審査結果通知	令和8年7月21日（火）

16 実施要領の交付

実施要領等の交付は、直方市ホームページ上で行う。

(実施要領および各種申請書類は直方市ホームページからダウンロード可)

17 別添様式等

- ・ 別紙 : 直方市国民健康保険等窓口業務委託仕様書
- ・ 別紙 : 直方市国民健康保険等窓口業務委託プロポーザル審査基準
- ・ 様式1 : プロポーザル参加申込書
- ・ 様式2 : 会社概要
- ・ 様式3 : 業務実績一覧
- ・ 様式4 : 見積書
- ・ 様式5 : 直方市国民健康保険等窓口業務委託質問票
- ・ 様式6 : 参加辞退届出