

「マイナ保険証の制度周知に係る電話音声自動応答システムを活用したコールセンター業務」に係るプロポーザル実施要領

1. 目的

この要領は、「マイナ保険証の制度周知に係る電話音声自動応答システムを活用したコールセンター業務」の受託者の選定にあたり、必要な事項を定める。

令和6年12月2日から法改正により医療機関等を受診する際は、健康保険証の利用登録を行ったマイナンバーカード（マイナ保険証）の利用を基本とする仕組みに移行したことに伴い、被保険者の受診に伴う資格確認に関する疑問や所要の手続き等、広く制度を周知することを目的にコールセンターを設置する。

また、保険診療における資格確認という人の健康にかかわる制度の周知であることから、24時間365日対応を目的として、電話音声自動応答システムを活用した利便性の高いサービス情報の提供を行う必要がある。

本業務に係る事業者選定にあたっては、事業者の実績、運営力、識見、専門性等を総合的に比較して選定する企画提案プロポーザルを実施し、適切かつ誠実に本業務を遂行できる受託者を選定することを目的とする。

2. 業務概要

業務名：マイナ保険証の制度周知に係る電話音声自動応答システムを活用したコールセンター業務

業務内容：別紙「概要説明書及び仕様書」のとおり

3. 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日(火)まで

4. 提案上限額

金5,326,000円（消費税等を含む）を上限とする。

5. 支払条件

完了払い（支払回数については協議する）とする。

6. スケジュール概略

(1) プロポーザル実施の公告	令和7年4月 1日(火)
(2) プロポーザル参加表明書の提出締め切り	令和7年4月 7日(月) 17時必着
(3) 質問書の提出締め切り	令和7年4月 7日(月) 17時必着
(4) 質問に対する回答	令和7年4月10日(木) 予定
(5) 企画提案書等の提出締め切り	令和7年4月16日(水) 17時必着
(6) ヒアリング	令和7年4月22日(火)
(7) 選定結果通知	令和7年4月25日(金) 予定
(8) 契約締結	令和7年5月 1日(木) 予定

7. 参加条件

- (1) 高槻市財務規則（平成7年高槻市規則第13号）第107条に規定する令和7年度入札参加資格者名簿に登録されていること。
- (2) 高槻市契約からの暴力団排除に関する措置要綱の規定による入札等除外措置の期間中でない者であること。

- (3) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4(一般競争入札参加資格者の資格)に規定する者に該当しないものであること。
- (4) 参加表明書及び企画提案書の受付期間において、高槻市建設工事請負業者指名停止基準又は高槻市物品売買業者指名停止基準の規定による指名停止等の期間中でない者であること。
- (5) 当該業務を営業するについて、法令等の規定により許可、登録等を要する場合、その許可、登録等を受けていること。
- (6) 本業務と同種類のコールセンター業務または本業務と同規模程度のIVRを活用した対応業務(以下、同種業務という)に係る受注実績があり、確実に履行できる者であること。

8. プロポーザルの公告

プロポーザルの実施要領等の配布については下記のとおり。

- (1) 公告期間 令和7年4月1日(火)～4月7日(月)17時まで
- (2) 公告方法 市ホームページ
URL <https://www.city.takatsuki.osaka.jp/site/nyusatsu-keiyaku/146569.html>
- (3) 関係書類の入手については上記サイトからダウンロードすること

9. 参加の表明及び辞退

プロポーザルへの参加を希望するものは「プロポーザル参加表明書(様式1)」を作成し、提出すること。

- (1) 提出期限
令和7年4月7日(月)17時まで
- (2) 提出方法
下記(3)提出先まで、メールまたは郵便(必着)で提出すること。なお、持参する場合の受付は平日の午前8時45分～17時15分まで(提出最終日は17時まで)
- (3) 提出先
高槻市 健康福祉部 国民健康保険課 担当(豊谷・純岡)
(メール) kokuho-p@city.takatsuki.osaka.jp
- (4) 辞退届の提出期限
参加表明後の辞退については、令和7年4月16日(水)17時(必着)までに「プロポーザル参加辞退届(様式1-2)」を上記(3)提出先まで提出すること。

10. プロポーザルの実施に関する質疑及び回答

プロポーザルの実施に関する質疑及び回答は、「質問書(様式2)」及び「プロポーザルに関する質問回答書(様式3)」により行うものとする。

- (1) 提出期限
令和7年4月7日(月)17時まで
- (2) 提出方法
質問書(様式2)に記載の上、9(3)記載のメールアドレスまでメールで提出すること
- (3) 回答方法
寄せられた全ての質問とそれに対する回答を、令和7年4月10日(木)(予定)までに、参加表明のあった会社へ「プロポーザルに関する質問回答書」(様式3)にてメールで回答する。

11. プロポーザルの内容

提出を求めるプロポーザルの内容は、次に掲げるとおりとする。なお、(1)～(7)の資料を1セットとして、原本1部及び副本10部を用意すること。

そのうち、原本には、表紙に件名、日付、会社名、担当者名、住所、電話番号、メールアドレスを記入すること。副本には、審査の公平性を保つため、会社名は記入しないこと。

(1) 企画提案書

別紙「概要説明書及び仕様書」を熟読の上、その内容を踏まえた企画提案書を作成すること。企画提案書では、業務を実施する上での基本的な考え方や手法、各社の PR ポイント等について記載を求めるものであり、成果品の一部の作成や提出を求めるものではない。

なお、具体的な業務内容は、提案書に記載された内容を反映しながら、契約後に本市と協議し、決定するものとする。

(企画提案書の書式等)

- ・原則として、全て A4 判の用紙を用いる。
- ・片綴じ、両面横書きとする。
- ・企画提案書は表紙を含めて 16 ページ以内とし、通し番号を付すこと。
- ・内容については別紙審査項目の⑤提案内容の実現性・妥当性、⑥使用機器・設備、⑦利用者に配慮した機能、⑧統計データ等を活用した改善提案及び⑨セキュリティ、緊急対応等についてまとめること。
- ・IVR の概要について、可能な範囲で当該サービス利用者の操作方法や手順、取得できる統計データなどのイメージを提示するなど、具体的に説明すること。

(2) 会社の主要業務実績、同種業務の実績について(様式 4)

本業務の実施に当たり、有用となると判断される貴社の主要業務及び同種業務の受託実績を挙げるとともに、貴社のアピールポイントについて記述すること。また、原本には、同種業務の根拠資料として当該受託業務の契約書表紙及び契約押印箇所の写しを添付すること。

(3) 業務の実施体制について(様式 5)

本業務を推進するに当たり、貴社及び関係機関も含めた実施体制(全体像)を示すこと。また、当市からの指示・質問・来訪依頼への応答体制についても記載すること。

(4) 本業務の総括責任者及び担当予定者の主要業務実績、経歴、資格等(様式 6)

総括責任者を明示するとともに、担当予定者が複数である場合は、個別に主要業務実績、経歴、資格等について記載すること。また、本業務の期間中に並行して担当する手持ち業務がなければ専任、あれば兼任と記載すること。なお、兼任であれば兼任業務内容についても記載すること。

(5) 実施スケジュール(様式は任意)

制作物の校了日や納品日、システムの開発期間等について、業務ごとの工程が明確になるよう記載すること。

(6) 見積書(様式は任意)

業務内容や作業項目の内訳が分かるように記載すること。なお、支払いは、業務完了報告書の提出後とする。また、見積金額の記載については、税込み税抜き金額が明確になるよう記載すること。

(7) その他

補足資料、過去の業務における参考等があれば提出すること。

12. 提案事業者に期待する点

本業務を委託するに際し、事業者には特に以下の点を期待する。

- (1) 同種業務の実績及びノウハウが十分であり、それに基づいた提案を行うこと。
- (2) 提案上限額内で、ユーザビリティに配慮した独自性のある提案を行うこと。
- (3) 本業務で使用する IVR については、一時的に入電数が過密になることを想定し適切な同時接続数が確保されていること。
- (4) コールフローや音声ガイダンスについては、市の意向を反映し作成するものとし、マイナ保険証

等サービスを利用するものにわかりやすい指針となるよう作成されるものであること。

- (5) IVR の機能については、音声ガイダンスの生成やコールフローの作成、統計データの抽出など操作性や機能性に不足がないこと

13. プロポーザルの内容の提出期限等

- (1) 提出期限

令和7年4月16日(水) 17時必着

- (2) 提出場所

高槻市 健康福祉部 国民健康保険課

(住所) 〒569-0067 高槻市桃園町2番1号 本館1階

- (3) 提出部数

- ・企画提案書及び添付書類 (原本1部、副本10部は社名等抜き分)
- ・見積書(原本1部、副本10部は社名等抜き分)

- (4) 提出方法

持参または郵送(必着、書留郵便に限る)

14. ヒアリング

ヒアリングの時間及び場所については、プロポーザル参加事業者が確定後、別途通知する。説明者は3名までとし、契約を履行する際に、総括責任者となる者が出席すること。また、実施体制図(様式5)に記載の業務担当者も説明者として出席すること。

- (1) ヒアリング実施日

令和7年4月22日(火)

- (2) 1社当たり、説明時間は20分以内、質疑15分以内とする。

15. プロポーザルの審査及び事業者の選定

- (1) プロポーザルの審査及び事業者の選定は、「マイナ保険証の制度周知に係る電話音声自動応答システムを活用したコールセンター業務」に係るプロポーザル選定委員会(以下、「選定委員会」という)で行う。

- (2) 選定委員会委員による事業者へのヒアリングを実施する。

- (3) 審査項目、審査基準及び配点は別紙「審査基準」のとおりとし、選考は、企画提案書の記載内容やヒアリング結果により総合的に行い順位付けする。

- (4) 評価点は、ヒアリング当日の参加委員の持ち点合計の60パーセント以上を最低基準とし、最低基準を満たさない提案者は採用しない。

- (5) 合計評価点が同点となった場合は、別紙審査基準の審査項目⑦利用者に配慮した機能の点数が高い者を上位とする。同項目も同点であった場合は審査項目⑧統計データ等を活用した改善提案を、同項目も同点であった場合は審査項目⑤提案内容全般の実現性・妥当性及び⑥使用機器・設備の合計点が高いものを最上位とする。

- (6) 参加事業者が1社であった場合でも、本プロポーザルは成立するものとする。

- (7) 企画提案書又はヒアリングの内容に虚偽があることが判明した場合、失格とする。

16. ヒアリングに関する注意点

- (1) 会場への入場は、集合場所から係員の指示・誘導に従うこと。

- (2) ヒアリングの時間は1者につき35分程度とする。

うちプレゼンテーションは20分以内、質疑応答は15分程度とし、プレゼンテーションのための準備の時間は含まない。

- (3) 会場入場後、選定委員の紹介等を行わないので、速やかに準備し、説明を開始すること。
- (4) プレゼンテーション資料は参加者が提出した企画提案書及び企画提案書の内容を要約したパワーポイント等のみ認める。
- (5) 会場にはスクリーンとプロジェクターと HDMI ケーブルを設置する。その他説明に必要な PC 等の機器は持参すること。
- (6) ヒアリングは匿名で審査を行うため、資料への社名や企業ロゴの記載や発言、当日の服装などについて、社名が特定されることが無いよう注意すること。
- (7) 当日、ヒアリングの時間に遅刻欠席した場合は、特段の理由がない限り失格とする。

17. 審査結果の通知および公表

- (1) 審査結果は、令和7年4月25日（金）に全提案者にメールにて通知する
- (2) 企画提案を行った全事業者に、結果通知(様式7及び様式8)により郵送にて通知する。
- (3) 審査結果の公表は、受注候補者名及びその採点結果を高槻市ホームページで公表する。

18. 契約方法

選定された事業者と、業務の詳細について協議を経た後、仕様書を確定し、当該業者と地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に基づく随意契約を行うものとする。

なお、選定された事業者と協議が整わない、または失格・辞退があった場合は、審査の次順位者を選定された事業者とみなし、同様の手続きを行う。

19. 契約しない場合

審査結果の通知日から契約締結日の間において、受注者が下記の事項に該当する場合は、契約を締結しないことがある。

- (1) 高槻市建設工事請負業者指名停止基準もしくは、高槻市物品売買業者指名停止基準に基づく指名停止措置を受けたとき又は同基準に掲げる措置事由に該当したとき。
- (2) 高槻市契約からの暴力団排除に関する措置要綱に基づく入札等除外措置を受けたとき又は同要綱に掲げる措置事由に該当したとき。

20. その他留意事項

- (1) 提案内容は、関係法令等を遵守したものとすること。
- (2) 提出書類の作成及び提出に要する費用は、提案者の負担とする。
- (3) 提出された企画提案に関する書類は返却しない。
- (4) 提出された参加表明書及びプロポーザルは、プロポーザルの選定の目的以外に無断で使用しない。
- (5) 提出されたプロポーザルは、公正性、透明性、客観性を期すため公表することがある。

21. 本件に関する問い合わせ

高槻市 健康福祉部 国民健康保険課 担当（豊谷・伊井）

〒569-0067 高槻市桃園町2番1号 本館1階

(TEL)072-674-7072

(メール) kokuho-p@city.takatsuki.osaka.jp

審査項目		審査基準	配点
事業者の能力	① 同種業務の実績 (様式4関係)	<p>本業務と同種類別の問い合わせ対応業務やIVRを活用した同規模の顧客対応実績やノウハウは十分か</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 公官庁等における同種類別の問い合わせ対応業務の受託実績を有しているか ・ IVRを活用した顧客対応実績で本業務と同規模の受託実績を有しているか ・ 問い合わせ対応・IVRいずれの受託実績も有し、本業務を行うに十分な実績を備えているか 	10
	② 業務の実施体制及び人的資源 (様式5・6関係)	<p>本業務を受託するに際し、業務を円滑に進める体制や人員を過不足なく確保しているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 24時間稼働する機器に対し、死活監視や保守を行う体制は十分か ・ 各業務担当者の同種類業務の実績及びノウハウは十分か 	5
評価できる内容から	③ 見積価格の妥当性	<p>本業務の特性や必要な事項を適切に分析し、仕様に対して必要十分な経費が積算された妥当な見積価格を提示しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 見積価格は提案内容に対し、適正な金額を提示しているか ・ 想定される業務量に対し、妥当な余力を持った提案となっているか 	5
	④ プレゼンテーション全般	<p>本業務の目的と内容を正確に理解し、説明内容が提案書の内容をよく補完し、専門性が十分に発揮できると認められるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ マイナ保険証の利用者・非利用者どちらにもわかりやすい案内を作成する意図を理解しているか ・ ユーザビリティに配慮したサービスを構築する提案になっているか ・ 要求仕様に沿った適切なスキームを提案しているか ・ 質問に対し、明快かつ的確に回答しているか 	5
提案内容（全般）	⑤ 提案内容全般の実現性・妥当性	<p>本業務に要求される工程を正確に理解し、過不足ないリソースを活用し実現する提案になっているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各工程で想定される業務量がスケジュールに反映され、遅滞なく実現できる提案になっているか ・ IVRの音声ガイダンスやメッセージ機能を効果的に活用し、想定される問い合わせの大部分をガイダンス及びメッセージなどで対応する提案内容になっているか 	15
	⑥ 使用機器・設備	<p>使用する機器や設備について、仕様書の機能要件を満たし、本業務の想定する呼量や問い合わせ内容に合わせて選定されているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 音声ガイダンスに加え、必要に応じてSMSを活用し、利用者の自己解決を促す提案になっているか ・ 曜日や時間帯に応じて予め設定されたコールフローに切り替えるなど、柔軟な運用が可能か ・ 本業務の想定呼量に対して、十分な同時通話数を確保する提案になっているか 	15
	⑦ 利用者に配慮した機能	<p>ユーザビリティに配慮し、理解しやすいガイダンスやシンプルなコールフローの作成に着眼した提案になっているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の年齢層や制度理解に鑑み、理解しやすいガイダンスの作成を意図する提案になっているか ・ 利用者の自己解決を促すシンプルなコールフローを作成する提案になっているか ・ 利用者の年齢など属性に応じ、音声認識機能の活用やガイダンス速度の調整など、ユーザビリティに有意な機能を活用した提案になっているか 	20
	⑧ 統計データ等を活用した改善提案	<p>問い合わせの状況を把握し、随時、ガイダンスやコールフローの見直しを行う提案になっているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 曜日や時間帯別、ノードやエッジ別の問い合わせの状況を分析し、適宜、ガイダンスやコールフローを見直す提案になっているか ・ 市に管理用アカウントを払い出すなど、統計情報などバックデータをリアルタイムに共有し、速やかに対応内容の見直しを行う提案になっているか ・ 利用者の通話料負担に配慮した提案となっているか 	15
	⑨ セキュリティ、緊急対応等	<p>提案するIVRについて、使用機器等のセキュリティ要件を満たし、以下の保護措置やメンテナンス対応等を行うか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アカウントを発行し、ガイダンスやコールフローの編集者を限定できること ・ インターネット経由で管理画面にアクセスする際、接続可能なグローバルIPアドレスを予め設定し、第三者がアクセスできないよう制限を行えること ・ 未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じ OS やミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施すること ・ 24時間365日の稼働の例外として、保守等の予定された停止や検知された障害及び障害を予測できる不具合に対して行う措置上必要な停止について、本市に通知の上、緊急ガイダンスの設定など必要な対策を迅速に講じること 	10
合計			100