

相模原市介護保険業務及び障害者福祉業務に係る事務委託プロポーザル実施要領

1 目的

相模原市では平成24年から介護保険業務の一部を事務委託で実施しておりますが、次期委託契約では介護保険業務について事務委託を拡大するとともに、DX推進による事務の効率化・迅速化を図りながら、業務を包括的に委託することで市民、事業者への利便性をいっそう向上させることを目指します。

※事業としては障害者福祉業務に関する事務も含み事務委託を実施しますが、本プロポーザルの企画提案、評価(費用積算含む)の対象は介護保険業務に限ります。

2 業務概要

(1)業務名 相模原市介護保険業務及び障害者福祉業務に係る事務委託

(2)契約期間 契約締結日から令和13年9月30日まで

- 準備期間 契約締結日から令和8年9月30日まで
- 業務実施期間 令和8年10月1日から令和13年9月30日まで

(3)履行場所 相模原市中央区富士見6-1-20 あじさい会館4階 介護保険課事務室

(4)業務内容 別紙「相模原市介護保険業務及び障害者福祉業務に係る事務委託仕様書」のとおり

3 契約に関すること

(1)公示日 令和8年5月1日

(2)上限金額

令和8年度から令和13年度まで 総額 931,720,000円(消費税及び地方消費税を含む)

- 年度ごと、業務ごとの委託料は、下表の金額の範囲内とする。この各内訳を上回る金額で見積書を提出した場合は失格とする。
- 契約締結日から9月30日までの準備期間の経費は令和8年度に含めること。
- 介護保険業務、障害者福祉業務の範囲は仕様書を確認すること。

(単位:千円、消費税及び地方消費税を含む)

対象年度	合計	内訳	
		介護保険業務	障害者福祉業務
令和8年度	107,465	103,110	4,355
令和9年度	177,044	168,990	8,054
令和10年度	179,181	171,430	7,751
令和11年度	183,595	175,600	7,995
令和12年度	187,388	179,190	8,198
令和13年度	97,047	92,920	4,127
総額	931,720	891,240	40,480

(3)従事者の適正な労働条件

本業務は、相模原市公契約条例(平成23年相模原市条例第29号)第6条第2号に規定する対象業

務委託契約となり、受注候補者と締結する契約においては、同条例第8条各号に掲げる事項を定めま
す。なお、告示時点の労働報酬下限額は1時間当たり1,310円です。

労働報酬下限額につきましては、毎年4月1日に変更されますので、ご注意ください。

4 企画提案について

本業務に係る企画提案書及び見積書は、本実施要領、「相模原市介護保険業務及び障害者福祉業務
に係る事務委託仕様書」を基にして作成してください。

(1) 提案項目及び評価基準

相模原市介護保険業務及び障害者福祉業務に係る事務委託を受託するために、次の項目について提
案するものとし、記述順はこの項目の順番としてください。

内容及び配点は下表のとおり。

提案項目	評価基準	配点
基本方針	受託に際しての基本理念、受託業務の円滑な運営に向けての基本的な考え方 ・業務目的に対する理解、意欲があり、それを基本方針に明確に示しているか。 ・円滑な運営を実行する十分な能力があり、それを明確かつ現実的な実施方法で示して いるか。	5
会社概要・ 実績	・継続的、安定的に業務を実施できる経営状況か。 ・業務を確実に遂行するために必要な専門的知識・技術力を有するか。 ・実績について、業務内容及びそこで行った具体的な業務改善効果が示されているか。	10
人材採用・ 育成計画	人材採用計画・研修スケジュール ・従事者に必要な内容(情報セキュリティ、個人情報および特定個人情報の保護、介護業 務、市役所業務一般、その他従事者に必要な知識)に関する研修が具体的に計画されて いるか。 ・人材採用計画が現実的で業務に支障を生じないものとなっているか。 ・安定的に人員を確保するため取り組みや、離職防止のための取り組みを示しているか。 ・地域人材活用を含めた採用計画となっているか。	10
事前準備 業務	事前準備業務に係るスケジュール、人員配置・組織体制 ・スケジュールや人員配置、体制が具体的に現実的かつ有効性がある内容であるか。 ・事前準備業務の作業内容が具体的で、業務移行に支障が生じない内容であるか。 ・他での業務移行に関する実績がある場合は、その内容を踏まえた提案となっているか。	10
危機管理	非常事態発生時における対応及び体制 ・非常事態発生時の連絡体制、勤務体制が整備されているか。 ・業務を遂行する上で発生したトラブルや苦情等への迅速な対応体制が整備されてい るか。 ・トラブルや苦情などが発生した後、再発防止を講じる体制となっているか。	5
業務実施 体制	人員配置・組織体制 ・業務を円滑に実施するための体制・指揮命令系統であるか。 ・本市との連絡や業務連携、貴社内の情報共有が適切に行える体制となっているか。 ・業務に従事する人員について、繁忙期に応じた適切で効果的な配置を行えるか。 ・急な従事者の不在に対し、迅速に対応できる体制となっているか。 ・業務改善提案をすることができる人員を配置し、本市と十分な協議が行える体制となっ ているか。	10
	従事者の資格要件、経験年数 ・業務を円滑に実施するために、適切な経験を有した責任者、管理者を配置できるか。 ・業務従事者に関して、必要な知識と経験を具体的に示しているか。	15

業務手法	介護事務に関して、貴社の持つノウハウ等 ・効果的、効率的に運営する方策が示されているか。 ・他自治体における類似業務の直近5年間の受託実績はあるか	30
	介護コールセンター業務に関して、貴社の持つノウハウ等 ・効果的、効率的に運営する方策が示されているか。 ・クレームなどの困難な事例に対する対応手法は確立されているか。 ・他自治体における類似業務の直近5年間の受託実績はあるか。	30
	業務の履行管理、マニュアルについて ・業務マニュアルについて、作成、運営(修正・見直・本市との連携)、契約終了時の引継ぎに関して、具体的な提案であるか。 ・事務室内での書類の管理、本市との書類の受け渡しについて、事故を防止するための具体的な提案であるか。	15
	事務処理の適正化、SLA について ・業務の効果測定、検証方法が具体的かつ実現可能な実施方法で示されているか。	15
DX推進	介護業務の DX 推進について ・電子申請、RPA、データ処理などに関する DX 推進の提案があるか。 ・その提案を実行する十分な能力があり、それを明確かつ現実的な実施方法で示しているか。	20
独自提案	その他、本市の課題(問い合わせ削減、書類不備の削減、市民周知の効果的手法、事務の効率化)や国のインフラ整備(介護情報基盤)への対応、ナレッジマネジメントなど、自由な提案がされているか。	30
費用積算	・積算の内訳が明確であるか。 ・提案額が費用対効果として優れているか。	20
合計		225

(2)スケジュール

参加意向申出書受付期間	令和8年5月1日(金)午前8時30分から 令和8年5月18日(月)午後5時まで
質問書受付期間	令和8年5月1日(金)午前8時30分から 令和8年5月18日(月)午後5時まで
参加資格確認結果通知書交付日	令和8年5月22日(金)午前9時以降
質問に対する回答送付	令和8年5月22日(金)まで※予定
企画提案書等提出期間	令和8年5月25日(月)午前8時30分から 令和8年6月5日(金)午後5時まで
プレゼンテーション実施日	令和8年6月19日(金) (予定)※実施時間や場所は後日連絡
選定結果の通知日	プレゼンテーション実施日の翌日以降 7 営業日まで
契約締結	令和8年7月1日(水)まで

5 参加に関すること

(1)必要な参加資格

次に掲げる要件のすべてを満たすものであること。

- (ア) 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者
- (イ) 相模原市競争入札参加資格者指名停止等措置要綱に基づく指名停止期間中でない者
- (ウ) 相模原市暴力団排除条例(平成23年相模原市条例第31号。以下「市暴力団排除条例」とい

う。)第2条第5号に規定する暴力団経営支配法人等と認められないこと。

- (エ) 神奈川県暴力団排除条例(平成22年神奈川県条例第75号。以下「県暴力団排除条例」という。)第23条第1項に違反したと認められないこと。
- (オ) 県暴力団排除条例第23条第2項に違反したと認められないこと。
- (カ) 市暴力団排除条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められないこと、又は参加する者の支店若しくは営業所(常時業務の契約を締結する事務所をいう。)の代表者が、暴力団員等と密接な関係を有すると認められないこと。
- (キ) 相模原市契約規則(平成4年相模原市条例9号)に基づく令和8年度競争入札参加資格者として認定されていること。
- (ク) 法人税、消費税及び地方消費税並びに法人市区町村民税、固定資産税及び事業所税等を滞納している者でないこと。
- (ケ) 会社更生法(平成14年法律第154号)による更生手続開始の申立てがなされていないこと。
- (コ) 民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく民事再生手続開始の申立てがなされていないこと。
- (サ) 社会保険(労働保険、健康保険及び厚生年金保険)に加入する義務がある者については、これらに加入していること。
- (シ) 労働関係法令を遵守していること。
- (ス) 個人情報の取扱いについて適切な保護措置を講じており、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークの認証を取得し、現在も保持していること。
- (セ) 令和3年4月1日以降に指定都市、中核市、特別区のいずれかで介護保険に係る事務委託(もしくは同様な自治体事務)とコールセンター(又は受電業務委託)のそれぞれの契約締結の実績があること。(同時でなくてもよい)なお、履行期間中に契約解除となった受託実績は除く。

(2)資料の配布

配布方法	令和8年5月1日(金)から5月18日(月)まで
配布期間	市ホームページからダウンロード (https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/sangyo/1026667/index.html)
配布物	・相模原市介護保険業務及び障害者福祉業務に係る事務委託プロポーザル実施要領(本書) ・相模原市介護保険業務及び障害者福祉業務に係る事務委託仕様書 ・参加意向申出書(様式1) ・会社概要書(様式2) ・業務実績書(様式3) ・質問書(様式4) ・企画提案書(様式5) ・見積書(様式6) ・辞退届(様式7)

(3)参加手続等

(ア)参加に必要な書類の提出

本プロポーザルの参加希望者は、次のとおり参加に必要な書類の提出してください。

受付期限	令和8年5月 18 日(月)午後5時(必着)
提出先	相模原市健康福祉局地域包括ケア推進部介護保険課
提出方法	持参、郵送又は電子メール ※電子メールの場合は送達確認のため、提出先へ必ず電話連絡すること。 ※電子メールの件名は、「プロポーザルの参加申込(事業者名)」とすること。
提出書類	① 参加意向申出書(様式1) ② 会社概要書(様式2) ※持参、郵送の場合、決算書は 2 部ご用意ください。 ③ 履歴事項全部証明書原本 ④ プライバシーマークの取得を証明できる書類(5(1)(ス)関係) ⑤ 業務実績書(様式3)及び契約書等の写し(5(1)(セ)関係)

(イ)参加資格確認結果通知書の交付

参加意向申出書の提出者に対し、資格要件を満たしているかどうかの確認を行い、その結果について次のとおり通知を行います。

結果通知日	令和8年5月 22 日(金)午前9時以降
通知方法	郵送又は電子メール ※回答受信後、受信確認メールを返信すること。

(4)参加資格の喪失

参加意向申出書を提出した時に「5 参加に関すること(1)必要な参加資格」にある全ての要件を満たしていたとしても、受注候補者の選定の日までの間に、次のいずれかに該当することになった場合には、以後の本業務に関する手続の参加資格を失うものとします。

- 「5 参加に関すること(1)必要な参加資格」に規定する本業務に係る参加資格の全ての要件を満たす者ではなくなったとき。
- 提出した書類等に虚偽の記載をしたとき。

(5)参加を辞退する場合

参加意向申出書の提出期限の日から受注候補者の選定の日までの間に次のいずれかに該当することになった場合には、速やかに辞退届(様式7)を提出し、参加辞退の手続きを行うものとします。

- 「5 参加に関すること必要な参加資格」に規定する当該業務委託に係る参加資格の全ての要件を満たす者ではなくなったとき

6 質問に関すること

本プロポーザル方式の内容について質疑がある場合は、次により質問書(様式 4)を提出してください。

電話による質問は受け付けません。質問内容及びその回答は、全ての参加者に通知します。

なお、質問事項がない場合は、質問書の提出は不要です。

また、参加要件不適合の参加者から提出された質問書は無効として取り扱います。

受付期限	令和8年5月 18 日(月)午後5時(必着)
提出方法	質問書(様式 4)を使用して電子メールにて送信すること。
提出先	相模原市健康福祉局地域包括ケア推進部介護保険課

	メールアドレス kaigo@city.sagamihiro.kanagawa.jp ※メール件名は「プロポーザルに関する質問(事業者名)」とすること。 ※電子メール送信後は、確認のため速やかに次の連絡先に電話で報告をすること。 042-769-8342(介護保険課直通)
回答	令和8年5月22日(金)までに電子メールにより回答する。 ※回答受信後、受信確認メールを返信すること。

7 審査の方法及び受注者の選定

(1) 企画提案書の作成方法

前述の提案項目について、提案内容を記載してください。

- 企画提案書はパワーポイント(横)で作成することを原則とし、書式は、A4サイズ、左綴じ、フォント自由、ページ番号を付して両面印刷を基本とし、A3判は折りたたむこと。
- ページ数は表紙、目次を除き40ページ以内とする。ただし、マニュアル等のサンプル及び過去の実績に関する書類を提出する場合は、ページ数には含めないものとする。
- 企画提案書はファイル等で1部毎にファイリングすること。
- 分かりやすい表現で記載し、専門的な用語を使用する場合は、注釈などでその用語の説明を加えること。

(2) 見積書の作成方法

- 金額は税込金額で記載すること。
- 業務別(介護保険業務、障害者福祉業務)、年度ごとの内訳を記載すること。
なお、3頁「提案項目:費用積算」の評価基準に示す「提案額が費用対効果に優れているか」の評価は、介護保険業務に対して行われることに留意して記載すること。

(3) 企画提案書及び見積書の提出について

提出書類	企画提案書(表紙(様式5)以外は任意様式)	見積書(様式6)
提出部数	11部(正本1部 副本10部) ※副本には社名や自治体名等提案者を推測させる事項は一切記載及び表示しないこと。	原本 1部
提出期限	令和8年6月5日(金)午後5時まで(必着)	
提出方法	原則、持参又は郵送で提出すること。 ※郵送の場合は、書留、簡易書留又は特定記録のいずれかの方法で送付すること。 併せて、電子データも提出する場合は、磁気媒体に格納すること。 ※電子データをメールにより提出する場合は、提出先へ電話連絡を行い、件名は、「プロポーザルの企画提案書提出(事業者名)」とすること。 ※電子メールに添付するファイルの容量は10MBを限度とし、超過する場合は複数回に分割して送信すること。	
郵送先	〒252-5277 相模原市中央区中央2-11-15 相模原市健康福祉局地域包括ケア推進部介護保険課	

(4) プレゼンテーションの実施

企画提案書とプレゼンテーションについて、評価基準に従い評価を行います。

- プレゼンテーション実施時に企画提案書の追加・変更は認めないが、提案内容のイメージを想起させる目的であれば、参考資料の使用を認める。
- プレゼンテーションで機材等を使用する場合は、参加者が用意すること。
- 出席者は5人以内とし、本業務の統括責任者の参加は必須とする。時間は30分程度(説明20分以内、質疑10分程度)を予定している(応募事業者の数により変更することがある)。
- 実施日 令和8年6月19日(金)(予定) ※詳細については対象事業者に別途連絡する。
- プレゼンテーションでの説明事項及び質疑応答内容を記録し、議事録として提出すること。議事録は契約事項の一部となることを留意すること。

提出期限	プレゼンテーション実施日の3営業日後、午後5時(必着)
提出方法	電子メールにて送信すること。(任意様式)
提出先	相模原市健康福祉局地域包括ケア推進部介護保険課 メールアドレス kaigo@city.sagamihara.kanagawa.jp

(5) 受注候補者の選定に係る審査

審査は、本市が設置する相模原市介護保険業務及び障害者福祉業務に係る事務委託事業者評価委員会において行います。

(6) 受注候補者の選定

- 提出された書類及びプレゼンテーションから総合的に審査し、全評価委員の得点を合計した得点の高い提案を行った事業者を受注候補者として選定し、契約締結に向けた必要な協議を行う。同点の場合は評価基準「業務手法」の得点が高い者を上位とする。また、各評価項目に1つでも0点の点数があった場合は、合計点数にかかわらず失格とし、また、評価委員会が定める標準点未満だった場合も失格とする。なお、この協議において、受注候補者から企画提案書の内容を変更することは、原則認めない。
- 受注候補者と契約締結に至らなかった場合は、次順位の者を新たな受注候補者とし、契約締結に向けた必要な協議を行うこととする。
- 審査の結果、いずれの提案も本業務の履行が確保できないと見込まれる場合は、受注候補者を選定しない場合がある。
- 選定結果については、受注候補者として選定した者及び選定されなかった者に対して、その旨を書面によりプレゼンテーション実施日の翌日以降7営業日までに通知する。

(7) 企画提案書及び見積書の取扱い

- 企画提案書及び見積書(以下「企画提案書等」という。)の作成及び提出等に係る費用は提案者の負担とする。
- 提出された企画提案書は、本プロポーザル方式における受注候補者の選定以外の目的では使用しないものとする。
- 企画提案書等は、相模原市情報公開条例(平成12年相模原市条例第39号)等に基づく情報公開請求がなされた場合、又は本市が企画提案書等の公表が特に必要と判断する場合には、相模原市情報公開条例に基づき対応するものとする。なお、公開又は公表する場合の企画提案書等の使用に関する費用は、無償とする。
- 提出された書類は、選定を行うために必要な範囲において公開等の際に複製を作成することがある。

- 企画提案書等の提出後、本市の判断により補足資料の提出を求められることがある。
- 企画提案書等の提出は、1者につき1案のみとする。共同事業体からの提案も同様に1案のみとする。
- 提出された書類は返却しない。提出後の修正や差し替えは不可とする。
- 審査結果に対する異議申し立ては認めない。

(8) 無効となる企画提案書

次に該当する提案は無効とします。

- 参加資格を有しない者の提案
- 見積金額が、本市が提示する契約上限金額を超える提案
- 虚偽の記載をした提案
- プレゼンテーションに出席しなかった者の提案

(9) 選定の取消

受注候補者として選定された者は、選定の日から契約締結の日までの間に、次に該当することになった場合には、当該プロポーザル方式における受注候補者としての選定は取消しするものとし、契約締結は行わないものとします。この場合、次順位の者を新たな受注候補者として契約締結に向けた必要な協議を行うものとします。

- 「必要な資格」に規定する本業務に係る参加資格の全ての要件を満たす者ではなくなったとき。
- 提出した書類に虚偽の記載をしたとき。

8 著作権に関すること

- (1) 企画案の著作権は各企画提案者に帰属する。
- (2) 本市が本業務の実施に必要と認めるときは、企画案を本市が利用(必要な改変を含む)することに許諾するものとする。この場合は、あらかじめ提案者に通知する。
- (3) 企画案の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、企画提案者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ委託者に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。

9 その他

- (1) 手続において使用する言語は、日本語とする。
- (2) 本契約において使用する通貨は、日本円とする。
- (3) 本契約において契約書の作成を要する。なお、作成に要する費用は、受注候補者の負担とする。
- (4) プレゼンテーションの参加等に要する費用は、参加者の負担とする。
- (5) 本業務について、主たる部分の再委託は認めない。
- (6) 本契約の締結に当たり、契約保証金として、契約金額の10分の1に相当する額以上の額を契約時までまでに納付すること。ただし、相模原市契約規則第34条の規定に該当する場合、契約保証金を免除できるものとする。
- (7) 本プロポーザルの参加者・企画提案者は、評価委員会による受注候補者の選定前であれば、いつでも辞退することができる。
- (8) 受注候補者等に選定された権利を他者に譲渡することは認めない。

(9) その他、この要領に定めのない事項については、地方自治法、施行令及びその関係法令、並びに相模原市が制定する関係条例、規則に準じるものとする。

【担当部署及び問い合わせ先】

〒252-5277

相模原市中央区中央2-11-15

健康福祉局地域包括ケア推進部介護保険課

電話 042-769-8342 FAX 042-769-8323

メールアドレス kaigo@city.sagamihara.kanagawa.jp

以上