

いたみ健康・医療相談ダイヤル24事業委託業務

募 集 要 領

2025年8月

伊丹市

I 募集に関する事項

1. 業務概要

(1) 業務事業名

いたみ健康・医療相談ダイヤル24事業委託業務事業

(2) 目的

24時間健康・医療電話相談体制を整備することにより、市民の、治療や身体の気になる症状（急を要するものを除く）に関する相談や、介護、育児、メンタルヘルス等の幅広い健康・医療に関する電話相談に専門相談員が対応することで、市民の不安の軽減や適切かつ円滑な医療機関受診につなぐことを目的としている。

(3) 業務内容

市民の、治療や身体の気になる症状（急を要するものを除く）に関する相談や、介護、育児、メンタルヘルス等の幅広い健康・医療に関する電話相談に応じ、適切な対応についての助言を行う他、寄せられた相談内容等の集計・分析を行う。詳細は別添「いたみ健康・医療相談ダイヤル24事業委託業務仕様書」のとおり。

(4) 契約期間

2025年（令和7年）9月24日～2027年（令和9年）3月31日

本案件に係る翌年度以降の歳出予算の減額又は削除があった場合は、本案件に係る契約は、変更又は解除することがあります。

2. 日程（予定）

公示、参加受付開始、質問受付	令和7年（2025年）8月8日（金）
質問受付締切	令和7年（2025年）8月21日（木）午後5時
質問回答	令和7年（2025年）8月25日（月）
提案書類の受付	令和7年（2025年）8月26日（火）
参加受付締切	令和7年（2025年）8月29日（金）午後5時
提案書類の受付締切	令和7年（2025年）9月1日（月）午後5時
参加資格及び書類の審査 ※応募が6社以上の場合は書類審査を行います。 応募が5社以内の場合はプレゼンテーションの連絡をいたします。	令和7年（2025年）9月2日（火） ※書類審査を実施する場合は、その結果およびプレゼンテーションの詳細を9月5日（金）までに連絡いたします。
プレゼンテーション	令和7年（2025年）9月9日（火）
プレゼンテーション結果通知	令和7年（2025年）9月中旬
契約締結	令和7年（2025年）9月24日（水）

3. 募集手続

(1) 参加申込受付

令和7年8月8日（金）～8月29日（金）

本募集に参加されるときは、令和7年8月29日（金）午後5時（必着）までに、募集要領に添付されている参加届出書（様式1）、誓約書（様式2）に必要事項を記入の上、電子メール、持参のいずれかでお申込ください。

参加届出書の提出後に参加を辞退される場合は、参加辞退届出書（様式3）を提出してください。

電子メール・持参先は最後のページ【書類提出・問い合わせ先】を参照。

(2) 提案に関する質問受付

令和7年8月8日（金）～8月21日（木）午後5時

質問書（様式4）により、電子メールにて質問してください。

【送信先】最後のページ【書類提出・問い合わせ先】を参照

※電話・ファックスでの質問にはお答えできません。

(3) 提案に関する質問への回答

参加申込書を提出している者全者へ電子メールにて回答いたします。また、ホームページにも公表いたします。

(4) 提案書類の提出

提出場所：伊丹市健康福祉部保健医療推進室健康政策課
（最後のページ【書類提出・問い合わせ先】を参照）

提出期間：令和7年8月26日（火）～9月1日（月）

提出時間：平日午前9時～12時、午後1時～5時

提出締切：9月1日（月）午後5時

提案書は電子メール、持参のいずれかで受付いたします。

書類審査：※応募が6社以上の場合のみ

別紙（業務実績配点表）に基づき、書類審査を行います。上位5社までがプレゼンテーション実施とします。

(5) 書類審査実施日程等（応募が6社以上の場合）

① 実施日	令和7年9月2日（火）
-------	-------------

② 実施方法	<p>・参加届出書の提出書類に基づき、「プロポーザル審査会」（以下「審査会」という。）において、募集要領「IV応募にあたっての留意事項（2）応募者の条件について」に定める30以上の地方公共団体との契約実績を有しているかどうか確認を行う。</p> <p>加えて、参加資格要件を満たした者を対象に、別表（業務実績配点表）に基づき、得点上位5者を企画提案書等の提出を要請する事業者を選定する。業務実績点数が同点の場合は、価格点の高い者を上位とする。</p>
--------	---

別表（業務実績配点表）

審査項目	評点（配点）	
地方公共団体との契約実績を有すること。（契約実績とは、各年度毎を1件とする契約件数の総数）	29件以下	0点
	30～34件	2点
	35～39件	4点
	40～44件	6点
	45～49件	8点
	50件以上	10点

$$\begin{aligned}
 \text{価格点} &= \text{配分点} \times \text{参加業者中の最低見積価格} \div \text{見積価格} \\
 &= 20 \text{点} \times \text{●●円} \div \text{▲▲円} \\
 &= \text{■点}
 \end{aligned}$$

※配分点：20点。見積価格・・・提案価格。

(6) プレゼンテーション実施日程等

① 実施日	令和7年9月9日(火)
② 出席人数	4名まで
③ 実施方法	<p>・プレゼンテーションは、パワーポイント等を用いて15分以内、質疑応答10分程度とする。</p> <p>・プロジェクター及びスクリーンは市が用意するが、パソコン及びケーブル等は参加事業者が準備すること。</p> <p>・プレゼンテーションで使用する資料は、提出書類（企画提案書等）に記載した内容に基づくものとし、新たな内容の資料提示は認めない。</p>

審査基準及び配点

1 受託業者として基本的な資質	
①アピールポイント	5点/80点
②相談体制	5点/80点
③個人情報保護体制	5点/80点
④クレーム対応のスキーム	10点/80点
⑤事業継続体制	10点/80点
2 提案内容の的確性・具体性	
①相談可能な内容	10点/80点
②データ分析・報告	5点/80点
③報告書作成	10点/80点
④過去の実績	10点/80点
⑤研修体制	10点/80点

$$\begin{aligned}
 \text{価格点} &= \text{配分点} \times \text{参加業者中の最低見積価格} \div \text{見積価格} \\
 &= 20 \text{点} \times \text{●●円} \div \text{▲▲円} \\
 &= \text{■点}
 \end{aligned}$$

※配分点：20点。見積価格・・・提案価格。

(7) 審査結果などの通知及び公表

令和7年9月中旬に参加者全員にメールにて通知および、ホームページに公表いたします。

(8) 契約及び協定の締結

令和7年9月24日付けで、審査の結果、選定された業者と、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います。なお、契約に関しては、伊丹市契約に関する規則に基づき行います。

4. 事業内容

電話相談

2025年（令和7年）10月1日～2027年（令和9年）3月31日

月間報告(月毎の相談実績データを翌月報告)

令和8年度3月分の報告については、最終日の業務終了後速やかに報告

四半期報告(四半期ごとの相談実績の詳細データを翌月報告)

令和8年度第四四半期については、最終日の業務終了後速やかに報告

II 経費に関する事項（予定価格）

20,625,000円以内（消費税及び地方消費税を含む）

※各年度における上限は以下のとおり。見積価格が予定価格を超過した場合は、失格とします。

令和7年度 6,875,000円以内（消費税及び地方消費税を含む）

令和8年度 13,750,000円以内（消費税及び地方消費税を含む）

III 応募にあたっての注意事項

【応募書類の提出】

- (1) 参加届出書…………… 1部
- (2) 誓約書…………… 1部
- (3) 事業者の紹介に関する書類…………… 2部
- (4) 提案書……………10部
 - (ア) 用紙はA4判縦とし、横書き・左綴じとする。
 - (イ) 提案書は表紙を除き、30ページ以内で作成すること。
 - (ウ) 上記の基本仕様に基づき、以下の事項について提案に必ず含むこと。
 - ①健康・医療相談を実施するにあたっての考え方（理念・接客・研修体制等）
 - ②業務執行体制（コールセンター所在地、本市割り当ての回線数、各センターに配置されている専門職内訳（個人情報保護の観点から、相談電話のコールセンター外への転送は認めない）、トラブル等への対応策及び体制）
 - ③組織・指揮系統、本市との連絡担当者名
 - ④令和2年度以降、継続して自治体・健保組合等との契約実績が5年以上あり、且つ30以上の地方公共団体との契約実績について、自治体名、人口規模、契約期間、業務内容、受電件数がわかる資料の提出
 - ⑤別紙「いたみ健康・医療相談ダイヤル24事業委託業務採点項目」に関する事項
- (5) 見積書…………… 1部
年度別の内訳、消費税及び地方消費税額を含んだ金額を明記すること。

IV 応募にあたっての留意事項

(1) 募集要領の承諾

応募者は、応募書類の提出をもって、本募集要領の記載内容を承諾したものとみなします。

(2) 応募者の条件について

品質確保のため、同様の健康・医療相談事業において令和2年度以降、継続して自治体・健保組合等との契約実績が5年以上あり、且つ30以上の地方公共団体との契約実績を有すること。

(3) 応募者の失格

応募者が次の事項に該当した場合には、失格とします。

(ア) 募集要領に定める手続を遵守しない場合

(イ) 応募書類に虚偽の記載をした場合

(ウ) 審査の公平性に影響を与える行為があった場合

(エ) 提案期日までの間、入札参加の資格制限又は本市の入札参加停止若しくは指名停止を受けた場合

(オ) 地方自治法施行令第167条の4の規定により伊丹市において一般競争入札等の参加を制限されている場合

(カ) 提示価格がⅢに掲げる価格を超えた場合

(キ) 価格点を除く評価点の合計が、当該合計の満点の6割に満たない場合

(4) 提出内容の変更・追加の禁止

提出された書類の内容の変更又は書類の追加はできません。ただし、疑義等があり、伊丹市が補正を求めた場合は、この限りではありません。また、伊丹市が提案された内容について補足書類の提出を求めたときも同様とします。

(5) 応募書類の取扱

応募書類は、理由の如何を問わず、一切返却しません。

(6) 応募の辞退

応募書類を提出した後に辞退する際には、参加辞退届出書（様式3）を提出してください。

(7) 費用負担

応募に関して必要となる費用は、応募者の負担とします。

(8) 評価方法

提出された企画提案書一式を基に評価を行います。

評価にかかる配点は、企画提案書一式の評価得点80点、価格点20点の合計100点とします。採点項目は別紙「いたみ健康・医療相談ダイヤル24事業委託業務採点項目」のとおり。

(9) スケジュール

スケジュールは、予定であり国及び本市等の状況により、変更することがあります。

(10) 情報公開請求

伊丹市情報公開条例に基づく公開請求があった場合は、原則として公開の対象文書となる。ただし、公開により、その者の権利、競争上の地位その他利益を害すると認められる情報は非公開となる場合があり、この情報に該当すると考える部分がある場合には、あらかじめ文書により申し出ること。

なお、本プロポーザルの受託候補者選定前において、決定に影響が出るおそれのある情報については、契約締結後の公開とする。

【書類提出・問い合わせ先】

伊丹市健康福祉部保健医療推進室健康政策課

電話番号：072-784-8080

Eメール：kenkoseisaku@city.itami.lg.jp

担当：丸山 南川

郵便番号：664-0898

住所：兵庫県伊丹市千僧1-1-1
伊丹市立保健センター