

提案書作成要領

本業務における提案書作成要領は、次のとおりです。

1 件名

令和8年度特定医療費支給認定業務等委託

2 業務の内容

「業務説明資料」のとおり。ただし同説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれているため、本プロポーザルの設定条件として将来の業務（設計）実施の条件となるものではありません。

概算業務価格（上限）は199,320千円（税込）です。

(1) コールセンター機能

(2) 郵便物等の開封及び整理

(3) システム入力作業

(4) 特定医療費（指定難病）助成事業

ア 新規業務（臨床調査個人票審査業務含む）

イ 変更業務（疾病追加・疾病変更時には臨床調査個人票審査業務含む）

ウ 更新業務（臨床調査個人票審査業務含む）

エ その他特定医療費（指定難病）に係る業務

(5) 指定医、指定医療機関業務

(6) 登録者証関係業務

(7) 不備にかかる照会業務

3 参加に係る手続き

(1) 参加意向申出書（要領-1）及び参加資格を確認することができる書類の提出をお願いします。

(2) 提出期限 令和7年11月28日（金）午後5時まで（必着）

(3) 提出先

〒231-0062

横浜市中区桜木町1丁目1番地の56

みなとみらい21クリーンセンター 5階

横浜市健康福祉局医療援助課難病対策担当

担当 坂川、正木 電話 045-671-4405

メールアドレス：kf-nanbyo@city.yokohama.lg.jp

(4) 提出方法

持参、郵送又は電子メール

※郵便または電子メールの場合は、受領後担当から連絡します。連絡がない場合は、受領確認の連絡をお願いします。

※持参の場合の受付時間は、土日祝日を除く平日の9時～正午、午後1時～5時です。

(5) 提案資格確認結果の通知

結果及びその理由を書面にて通知します

ア 通知日 令和7年12月5日（金）までに発送します。

イ その他

提案資格が認められなかった旨の通知を受けた応募者は、書面により提案が認められなかった理由の説明を求めるすることができます。なお、書面は本市が通知を発送した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く7日後の午後5時までに参加意向申出書提出先まで提出しなければなりません。

本市は上記の書面を受領した日の翌閉庁日起算で、市役所閉庁日を除く7日以内に説明を求めた者に対して書面により回答します。

4 質問書（要領-2）の提出

本要領等の内容について疑義のある場合は、次により質問書の提出をお願いします。質問内容及び回答については、提案資格を満たす者であることを確認した全ての者に通知します。

なお、質問事項がない場合は、質問書の提出は不要です。

(1) 提出期限 令和7年12月12日（金）午後5時まで（必着）

(2) 提出先 横浜市健康福祉局医療援助課難病対策担当

担当 坂川、正木 電話 045-671-4405

〒231-0062 横浜市中区桜木町1丁目1番地の56

みなとみらい21クリーンセンター 5階

健康福祉局医療援助課難病対策担当メールアドレス

： kf-nanbyo@city.yokohama.lg.jp

(3) 提出方法 郵送または電子メール（受領後、担当から連絡します。連絡がない場合は、受領確認の連絡をお願いします。）

(4) 回答日及び方法 令和7年12月17日（水）までにホームページに掲載します。

5 提案書（要領-3）の内容

(1) 提案書は、別添の所定の書式（要領-3～10）に基づき作成するものとします。

(2) 用紙の大きさは原則A4版縦とします。

(3) 提案項目

ア 同種業務の実績（要領-4）

- イ 業務配置計画（要領-5）
- ウ 総括責任者の経歴等（要領-6）
- エ 業務の実施手法（要領-7）
- オ 業務の管理体制（要領-8）
- カ ワークライフバランス及び障害者雇用に関する取組（要領-9）
- ク 参考見積書（要領-10）
- ケ 提案書の開示に係る意向申出書（要領-11）

(4) 提案資格者の条件は、次のとおりとします。

ア 次の(ア)又は(イ)のいずれかに該当すること。

(ア) 令和7年・8年度横浜市一般競争入札参加有資格者名簿において、種目「コンピュータ業務：Dデータ入力」及び「事務・業務の委託：Fコールセンター業務」の3位までの登録が認められること。

(イ) 令和7年・8年度横浜市一般競争入札参加有資格者名簿に未登録の者は、参加意向申出書の提出時までに、横浜市への入札参加資格申請をしていること。その場合は参加意向申出書提出時に申請書の写しを添付すること。

イ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマークの付与を受けていることと、または情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度における認証（ISMS）を受けていること。

ウ 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規程に該当していない者。

エ 破産法（平成16年法律第75号）に基づき破産手続き開始の申立てがなされた者及びその開始がされている者でないこと。

オ 銀行取引停止処分を受けていない者。

カ 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく再生手続き開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続きの申立てがなされている者（更生又は再生の手続き開始の決定がなされている者で、履行不能に陥るおそれがないと横浜市が認めたものを除く。）でないこと。

キ 過去5年間において、指定難病対象者10,000人以上の地方公共団体と特定医療費（指定難病）事務委託の契約実績がある者。事務委託の内容は、受給者証の更新業務を含むこと。

(5) 提案書の作成にあたっては、次の事項に留意してください。

ア 提案は、考え方を文書で簡潔に記述してください。

イ 文字は注記等を除き10ポイント程度以上の大きさとし、所定の様式に収まる範囲で記述してください。

ウ 多色刷りは可としますが、モノクロ複写して使用する場合がありますので、

見易さに配慮をお願いします。

6 評価基準

提案書評価基準のとおり

7 提案書の提出

(1) 提案書の提出

ア 提出部数 11部

イ 提出先 横浜市健康福祉局医療援助課難病対策担

当担当 坂川、正木 電話 045-671-4405

〒231-0062 横浜市中区桜木町1丁目1番地の56

みなとみらい21クリーンセンター 5階

ウ 提出期限 令和8年1月7日（水）午後5時まで

エ 提出方法 持参（受付時間：土日祝日及び12月29日～1月3日を除く平日の午前9時～正午、午後1時～5時）

(2) その他

ア 所定の様式以外の書類については受理しません。

イ 提案書の提出後、本市の判断により補足資料の提出を求めることがあります。

ウ 提出された書類は、返却しません。

エ 提案書に記載した配置予定の担当者は、病気、死亡、退職等極めて特別な場合を除き、変更することはできません。

オ 提案書の提出は、1者につき1案のみとします。

カ 提出後の提案内容の変更は認められません。

8 提案書に関するヒアリング

次により提案内容に関するヒアリングを行います。

(1) 実施日時 令和8年1月21日（水）

(2) 実施場所 〒231-0062 横浜市中区桜木町1丁目1番地の56
みなとみらい21クリーンセンター

(3) 出席者 総括責任者又は主任担当者を含む3名以下としてください。

(4) その他 時間等詳細については、別途お知らせします。

9 プロポーザルに係る審議

本プロポーザルの実施及び特定等に関する審議は、次に示す委員会で行います。委員会は非公開とします。

名称	健康福祉局第一業者選定委員会	「特定医療費支給認定業務等委託」
----	----------------	------------------

		に係るプロポーザル評価委員会
所掌事務	プロポーザルの実施、受託候補者の特定に関すること	プロポーザルの評価に関すること
委員	健康福祉局 • 局長 • 企画部長 • 高齢健康福祉部長 • 地域福祉保健部長 • 生活福祉部長 • 障害福祉保健部長 • 健康安全部長 • 総務課長 • その他委員長が必要と認める者	健康福祉局 委員長 企画部長 副委員長 生活福祉部長 委員 精神保健福祉課長 委員 介護保険課長 委員 医療援助課長 委員 医療援助課担当課長

10 特定・非特定の通知

特定・非特定及びその理由を書面により通知します。

- (1) 通知日 令和8年2月20日（金）までに発送します。
- (2) その他 特定されなかつた旨の通知を受けた提案者は、書面で特定されなかつた理由の説明を求めることができます。なお、書面は本市が通知を発送した日の翌開庁日起算で、市役所閉庁日を除く7日後の午後5時までに提案書提出先までに提出しなければなりません。

本市は上記の書面を受領した日の翌開庁日起算で、市役所閉庁日を除く7日以内に説明を求めた者に対し書面により回答します。

11 プロポーザル提出書類の取扱い

- (1) 提出された提案書は、プロポーザルの特定以外に提出者に無断で使用しないものとします。
- (2) 提出された提案書については、他の者に知られることがないように取り扱います。ただし、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」等関連規定に基づき公開することができます。
- (3) 提出された書類は、プロポーザルの特定を行うために必要な範囲又は公開等の際に複製を作成することができます。
- (4) プロポーザルのために本市が作成した資料は、本市の了解なく公表、使用することはできません。

12 プロポーザル手続における注意事項

- (1) 提案書に虚偽の記載をした場合は、プロポーザルを無効とするとともに虚偽の記

載をした者に対して、本市各局の業者選定委員会において特定を見合わせることができます。

- (2) プロポーザルは、受託候補者の特定を目的に実施するものであり、契約後の業務において、必ずしも提案内容に沿って実施するものではありません。
- (3) 特定されたプロポーザルの提案者とは、後日、特定されたプロポーザル等に基づき、本市の決定した予定価格の範囲内で業務委託契約を締結します。なお、業務委託条件等は、契約段階において若干の修正を行うことがあります。
- (4) 参加意向申出の提出期限又は指名通知日以降、受託候補者の特定の日までの手続期間中に指名停止となった場合は、以後の本件に関する手続の参加資格を失うものとします。また、受託候補者として特定されている場合は、次順位の者と手続きを行います。
- (5) 本業務の、委託期間は3年間（満了日が年度の途中になる場合はその年度の末日まで、令和8年4月から令和11年3月）ですが、当該年度の運営状況が良好と認められた場合で、翌年度以降の予算が議決を経て成立した場合に限り、単年度ごとの契約を締結します。
- (6) 業務の実施に関しては、プロポーザルの内容に関わらず、横浜市と協議の上、行うこととします。

13 無効となるプロポーザル

- (1) 提案書の提出方法、提出先、提出期限に適合しないもの
- (2) 提案書作成要領に指定する提案書の作成様式及び記載上の留意事項に示された条件に適合しないもの
- (3) 提案書に記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの
- (4) 提案書に記載すべき事項以外の内容が記載されているもの
- (5) 許容された表現方法以外の表現方法が用いられているもの
- (6) 虚偽の内容が記載されているもの
- (7) 本プロポーザルに関して委員会委員との接触があった者
- (8) ヒアリングに出席しなかった者

14 その他

- (1) 提案書の作成及び提出等に係る費用は、貴社の負担とします。
- (2) 手続きにおいて使用する言語及び通貨
 - ア 言語 日本語
 - イ 通貨 日本国通貨
- (3) 契約書作成の要否 要する
- (4) 令和8年度の委託期間は令和8年4月1日から令和9年3月31日までです。

- (5) 委託期間は最大で2回継続できますが、当該年度の運営状況等が良好と認められた場合で、翌年度の予算が議決を経て成立した場合に限り、単年度ごとに契約を締結します。
- (6) 翌年度以降の契約にあたっては、横浜市一般競争入札有資格者名簿（物品・委託等関係）に登載されていることが必要です。

(要領－1)

令和　年　月　日

横浜市契約事務受任者

住所

商号又は名称

代表者職氏名

参 加 意 向 申 出 書

次の件について、プロポーザルの参加を申し込みます。

業務名： 令和8年度 特定医療費支給認定業務等委託

参加資格を確認することができる書類を別紙にて提出をします。

※過去5年間において、指定難病対象者10,000人以上の地方公共団体と特定医療費（指定難病）事務委託の契約実績がある者。事務委託の内容は、受給者証の更新業務を含むこと。

連絡担当者

所属

氏名

電話

FAX

E-mail

(要領－2)

令和　年　月　日

横浜市契約事務受任者

所在 地

商号又は名称

代表者職氏名

質　問　書

業務名： 令和8年度 特定医療費支給認定業務等委託

質　問　事　項

回答の送付先

担当部署

担当者名

電話番号

E-mail

注：質問がない場合は質問書の提出は不要です。

(要領－3)

令和　年　月　日

横浜市契約事務受任者

住所

商号又は名称

代表者職氏名

提 案 書

次の件について、提案書を提出します。

業務名： 令和8年度 特定医療費支給認定業務等委託

連絡担当者

所属

氏名

電話

F A X

E-mail

(要領－4)

同種業務の実績

(ア)過去5年間において地方公共団体と特定医療費（指定難病）助成制度の事務委託を契約実績がある

自治体名：

契約期間： 年 月 日～ 年 月 日

(イ) 契約事務の内容

該当する業務内容にチェックを入れてください。

更新事務

新規、変更事務

難病業務のコールセンター業務

上記以外の難病業務（業務内容： ）

(ウ) 受託の患者件数（対象者件数）

該当する件数にチェックを入れてください。

2万件以上

2万～1万5千1件

1万5千件以下

(要領－5)

業務配置計画

	予定担当者名	分野※	担当する分担業務の内容
総括責任者			△△△△△
副総括責任者			
業務責任者			
担当者 (　　人數) 11人以上の場合は、別紙に記入か 担当者欄を記載 した本用紙を提出	1)		
	2)		
	3)		
	4)		
	5)		
	6)		
	7)		
	8)		
	9)		
	10)		

・分野※　：分野は「新規」「変更」「更新」「コールセンター業務」「審査」「その他」等を記入してください。複数担当する場合は全て記入してください。

・看護職の方は氏名の後ろに（看）と記入してください。

(要領－6)

総括責任者の経歴等

役割 総括責任者	氏名	生年月日
担当する分担業務の内容		
所属・役職		
業務経歴等		
その他		

注：業務経歴、その他については、今回業務と同種・類似業務等を中心に記入する。

(要領－7-1)

業務の実施手法

(ア) 作業効率を上げるための業務実施方法

(イ) パソコン操作について

新規： 人 内パソコン操作従事者： 人
変更： 人 内パソコン操作従事者： 人
更新： 人 内パソコン操作従事者： 人
審査： 人内パソコン操作従事者： 人

コールセンター業務： 人 内パソコン操作従事者： 人

登録者証： 人内パソコン操作従事者： 人

指定医・指定医療機関： 人内パソコン操作従事者： 人

パソコン操作従事者のスキル（記入例：操作従事者全員が概ねできる）

・ワード

・エクセル

・その他（業務システム操作）

(ウ) 作業の確認・正確性

・申請書のチェック体制はどのように考えているか

記入漏れの確認

・システム入力のチェック体制はどのように考えているか

入力漏れの確認

入力内容の正誤確認

(要領－7-2)

(エ) コールセンター業務

- ・同種業務に携わった実績のある担当者の配置
- ・シフト体制についてどのように考えているか
- ・サービス品質の確保の取り組み
- ・FAQ の更新
- ・苦情対応やトラブル発生時における業務従事者からの引継ぎとその対応
- ・本市職員へのエスカレーションについてどのように考えているか
- ・配慮が必要な入電者に寄り添った対応について（ゆっくり話した方が伝わりやすい高齢者など）

(オ) 横浜市との連携体制について

- ・横浜市職員との連携、協力体制についてどのように考えるか
- ・本市職員の負担軽減につながる取組の提案
- ・情報共有についてどの様に行うか
- ・制度運用の確認や相談などが発生した場合

(要領-8)

業務の管理体制

(ア) 実務者に対してのフォローモード

作業が遅延した場合：

証交付までの間に作業内容に間違いが判明した場合：

(イ) 業務が実行可能な人員配置となっているか

分担表、分担内訳

(ウ) 一人一人の作業量

新規： /1 人工 × 人

変更： /1 人工 × 人

更新： /1 人工 × 人

(エ) 業務の制度理解度

難病の制度について、部下にアドバイス、指導ができる

新規申請の必要な書類等を理解している

(オ) 研修計画

個人情報保護研修 : 実施予定日 ()

特定個人情報保護研修 : 実施予定日 ()

業務研修の予定

・

・

・

(カ) 個人情報保護

・個人情報の管理体制

・チェック体制

(キ) 業務開始までの準備

・人員確保の取組

・業務スタート時に遅滞なく円滑に執行できる取組

(要領-9)

【ワークライフバランス及び障害者雇用に関する取組】

該当する□にレ点を入れ、必要書類を添付してください。

(1) 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画の策定

(従業員101人未満の場合のみ加算)

策定し、労働局に届け出ている

※「策定し、労働局に届け出ている」を選択した場合、労働局の受付印のある「一般事業主行動計画の写し」を提出すること。（受付印がない場合でも、届出の事実が確認できる場合には加点評価する。）

策定していない、又は策定しているが従業員101人以上

(2) 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画の策

定

(従業員301人未満のみ加算)

策定し、労働局に届け出ている

※「策定し、労働局に届け出ている」を選択した場合、労働局の受付印のある「一般事業主行動計画の写し」を提出すること。（受付印がない場合でも、届出の事実が確認できる場合には加点評価する。）

策定していない、又は策定しているが従業員301人以上

(3) 次世代育成支援対策推進法に基づく認定の取得

(くるみんマーク、プラチナくるみんマーク)

取得している、又は認定されている

※「取得している、又は認定されている」を選択した場合、「基準適合一般事業主認定通知書の写し」又は「基準適合認定一般事業主認定通知書の写し」を提出すること。

取得していない、又は認定されていない

(4) 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定（えるぼし）の取得

取得している、又は認定されている

※「取得している、又は認定されている」を選択した場合、「認定通知書の写し」を提出すること。

取得していない、又は認定されていない

(5) 若者雇用促進法に基づく認定（ユースエール）の取得

認定されている

※「認定されている」を選択した場合、「認定通知書の写し」を提出すること。

認定されていない

(6) よこはまグッドバランス賞の認定の取得

取得している、又は認定されている

※「取得している、又は認定されている」を選択した場合、「認定通知書の写し」又は「認定証の写し」を提出すること。

取得していない、又は認定されていない

(7) 障害者雇用促進法に基づく法定雇用率2.2%の達成

（従業員45.5人以上）又は障害者を1人以上雇用している（従業員45.5人未満）

達成している

※「達成している」を選択した場合、それがわかるものを提出すること。

達成していない

(要領-10)

年 月 日

横浜市契約事務受任者

所在地

商号又は名称

代表者職氏名

参考見積書

次の参考見積書をプロポーザル提案書の一部として提出します。

件名	令和8年度特定医療費支給認定業務等委託
委託代金額	

(要領-10) 別紙

内 訳 書

名 称	数	単位	単 価(円)	金 額(円)
ア 受給者証の新規・変更・更新等業務				
1 新規申請処理業務	12	か月		
2 変更申請処理業務	12	か月		
3 更新申請処理業務	12	か月		
イ コールセンター業務	12	か月		
ウ 登録者証業務	12	か月		
エ 指定医・指定医療機関関係業務	12	か月		
計				
消費税及び地方消費税相当額				
委託代金額				

(要領－11)

令和　年　月　日

横浜市契約事務受任者

住所

商号又は名称

代表者職氏名

提案書の開示に係る意向申出書

プロポーザル方式の実施に係る提案書の内容に対して、開示請求があつた場合の取扱いについて次のとおり意向を申し出ます。

件名：令和8年度 特定医療費支給認定業務等委託

1. 提案書の開示を承諾します。

上記の件について、

2. 提案書の非開示を希望します。

理由：

※本申出書は提案書の内容を非開示とすることを確約するものではありません。「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」等関連規定に基づき、公開が妥当と判断される部分については開示する場合があります。

連絡担当者

所属

氏名

電話

FAX

E-mail

プロポーザル実施スケジュール

