

令和 7 年度介護サービス事業者電子申請・届出システム利用促進業務 企画提案募集要領

この要領は、宮城県が実施する「令和 7 年度介護サービス事業者電子申請・届出システム利用促進業務」の業務委託を行うに当たり、事業の企画提案を広く募集し、総合的な審査により委託事業者を選定するための必要な事項を定める。

1 事業の目的

本業務は、宮城県内の介護サービス事業者からの「電子申請・届出システム」に関する相談窓口（以下「コールセンター」という。）を設置し、介護サービス事業者における申請・届出事務に係る負担軽減及び生産性向上を図るものである。

2 事業の内容

（1）事業内容

令和 7 年度介護サービス事業者電子申請・届出システム利用促進業務仕様書（以下「仕様書」という。）のとおりとする。

（2）委託期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

3 事業費（委託上限額）

4, 172, 000 円（消費税及び地方消費税相当額分を含む。）

なお、この金額は契約金額の限度額を示すものであり、県がこの金額で契約することを確約するものではない。

4 企画提案に応募できる事業者

次のすべての条件に該当する者のみ、応募することができる。

- （1）地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当する者でないこと。
- （2）この事業の応募開始時から企画提案書提出時までの間に、宮城県の「物品調達等に係る競争入札の参加資格制限要領（令和 2 年 4 月 1 日施行）」に掲げる資格制限の要件に該当する者でないこと。
- （3）宮城県県税並びに消費税及び地方消費税を滞納していない者であること。
- （4）宮城県入札契約暴力団等排除要綱（平成 20 年 11 月 1 日施行）別表各号に規定する措置要件及び宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体に該当しないこと。

5 企画提案実施に係るスケジュール（予定を含む）

- (1) 企画提案募集に関する公告 令和7年3月17日（月）
- (2) 質問書受付期限 令和7年3月28日（金）午後5時まで
- (3) 質問への回答 令和7年4月4日（金）
- (4) 企画提案書の提出期限 令和7年4月11日（金）午後5時まで
- (5) 一次審査（提案者が3者を超えた場合） 令和7年4月16日（水）
- (6) 一次審査の結果（提案者が3者を超えた場合）
プレゼンテーション審査の日程通知 令和7年4月18日（金）
- (7) 企画提案書のヒアリング・審査 令和7年4月25日（金）
- (8) 選定結果の通知及び公表 令和7年5月中旬
- (9) 契約締結 令和7年5月下旬

6 質問及び回答

本事業に関する質問については、次により提出すること。

なお、口頭及び電話による質問については受付しない。

- (1) 受付期間 令和7年3月28日（金）午後5時まで
- (2) 提出先 宮城県保健福祉部長寿社会政策課運営指導班
- (3) 提出方法 質問書（様式第1号）を用いて、電子メールにより提出する。
電子メールアドレス kaigod@pref.miyagi.lg.jp
- (4) 回答 受付期間内に到着した質問に対する回答は、集約したものを本県公式ウェブサイト（保健福祉部長寿社会政策課のホームページにおいて公表する（質問者の氏名・名称等は公表しない。）。ただし、質問又は回答の内容が、質問者の具体的な提案事項に密接に関わるものについては、当該質問者に対してのみ回答する。また、質問の内容によっては回答しないこともある。

7 企画提案書の提出

- (1) 提出期限 令和7年4月11日（金）午後5時まで（必着）
- (2) 提出方法 電子メールとする。
- (3) 提出先 宮城県保健福祉部長寿社会政策課運営指導班
電子メールアドレス kaigod@pref.miyagi.lg.jp
- (4) 提出書類
 - イ 企画提案参加申込書（様式第2号）
 - ロ 応募条件に係る宣誓書（様式第3号）
 - ハ 企画提案書（任意様式）
A4版両面15ページ以内（表紙及び目次はページ数に含まない。）
企画提案書の構成については、別紙「企画提案書の構成」のとおり。
- (5) 提出後の変更等
提出された書類については、提出後の訂正、差し替え、変更及び取消は一切認めない。
また、提出された書類は、一切返却しない。

(6) 失格事由

次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- イ 提出された企画提案書等に記載されている文字の判読が困難である場合、又は文意が不明である場合
- ロ 本募集要領に従っていない場合
- ハ 下記 8 (5) に示すプレゼンテーション審査に参加しなかった場合
- ニ 同一の団体等が、2 つ以上の企画提案書を提出した場合
- ホ 企画提案方式による公正な企画提案の執行を妨げ、若しくは不正の利用を得るために連合した団体等が提出した場合
- ヘ 民法（明治 29 年法律第 89 号）第 90 条（公序良俗違反）、第 93 条（心裡留保）、第 94 条（虚偽表示）又は第 95 条（錯誤）に該当する提案を行った場合

(7) その他

- イ 企画提案書の提出を取り下げる場合は、速やかに「取下願」（様式第 4 号）を提出すること。
- ロ 企画提案書の再提出は、認めない。
- ハ 取下願の提出があった場合も、既に提出された企画提案書は返却しない。
- ニ 審査は提出された企画提案書により行うが、提案書受付後、提案内容について説明を求めることがある。

8 契約相手方の決定

(1) 業務委託候補者の選定

企画提案書の受領後、「令和 7 年度介護サービス事業者電子申請・届出システム利用促進業務」企画提案に関する選定委員会（以下「選定委員会」という。）において、提案者の企画提案内容を総合的に審査し、最も効率的かつ効果的な企画を提案した事業者 1 者を業務委託候補者として選定する。

なお、提案者が 3 者を超えた場合は、プレゼンテーション審査に先立ち一次審査（書面審査）を実施し、プレゼンテーション審査に参加する上位 3 者を選定する。

(2) 審査方法

- イ 企画提案書及び提案者による提案内容の説明（プレゼンテーション）について、審査基準に基づき審査し、委員ごとに各提案者の評価点を計算し、各委員の評価点の平均が満点の 6 割以上で、最高点を付けた委員が最も多い提案者 1 者を業務委託候補者として選定する。
- ロ 前項において、最高点を付けた委員が同数の提案者が複数ある場合は、各委員の評価点を合計した点数が最も高い者を上位の候補者とする。評価点が高点の場合、概算見積書の金額が最も少額である者を業務委託候補者とする。

(3) 審査基準

評価点は、次の審査項目及び配点（合計 100 点）とする

審査項目		仕様書 記載 箇所	審査の視点	配点
業務の実施体制、業務全般に関する基本的な考え方・知見				
基本的事項		-	本業務を実施するための適性や専門性を有しているか（個人情報保護や品質管理における社内体制、ルール整備、研修実施等）。	5
		-	介護サービス事業者に係る業務の実績を豊富に有しているか。	10
		-	提案概要は、介護サービスの質の向上や発注者の業務執行の効率化等に有効なものか。	10
事業実施の提案に関すること				
コールセンターの概要	受付時間	4(3)	コールセンターの受付時間は適切か。	5
業務体制の構築	業務管理	5(1)ア	開設に向けたスケジュールが具体的に示されているか。また、コールセンターの開設を円滑・確実に行うために有効なものか。	5
業務体制の構築	業務管理	5(1)イ	課題管理方法、実施体制等が具体的に示されているか。	5
業務体制の構築	運用体制	5(3)ア	全体統括責任者は、現場を管理する者として、業務経験、知識、技能を十分に有しているか。	5
業務体制の構築	運用体制	5(3)イ、 (4)、(6)	オペレーターの人選や配置、マニュアルの作成（業務の管理、電話対応等）、研修に関する考え方が具体的に示されているか。また、コールセンターの運用に有効なものか。	5
業務体制の構築	通信設備等	5(5)	通信設備（電話回線、自動音声、メール受付等）は、コールセンターの運用を安定的に行うために有効なものか。	5
業務体制の構築	広報業務等	5(8)	コールセンターの認知度向上に資する取組等、コールセンターを効果的に運用するために取り組む事項について具体的かつ有効な提案がなされているか。	5
コールセンターの運用	対応内容・記録	6(1)、 (2)	電話等対応や対応内容の記録に係る業務フロー、課題への対応策等が具体的に示されているか。また、問い合わせに対し迅速かつ的確に対応するために有効な内容となっているか。	5
コールセンターの	対応内容	6(3)イ	対応記録、対応履歴等の管理・集計・分析の方法が具体的に示されているか。業務改善策の提案について目標	5

運用	・ 記録		が示される等、発注者やコールセンターの運用に有効なものか。	
コールセンターの運用	品質 管理	6(4)	業務従事者の品質の確保や向上を図るための方策（オペレーターの応対品質や回答内容の検証、改善を含む。）が具体的に示されているか。また、コールセンターの運用に有効なものか。	10
コールセンターの運用	改善 提案	6(5)	介護サービス事業者の介護サービスの質の向上、生産性向上、電子申請・届出システムの利用促進、発注者の業務効率化等に資する取組について独自の提案がなされているか（委託費内で実施可能なものとする。）。	10
情報セキュリティの確保	情報 セキュリティ	7	情報セキュリティに関する十分な知識を有しており、本業務全般について、どのようなセキュリティ上のリスクが想定され、それに対してどのような対策を講じるのか、方針や考え方が示されているか。	5
費用見積の妥当性	費用 見積 の 妥当性	-	提案内容に対して見積金額は妥当か。	5

（４）第一次審査（書面審査）

イ 実施日 令和７年４月１６日（水）

ロ 審査方法

応募のあった企画提案書について、（３）審査基準に基づき審査し、上位３者を選定する。

採点評価・順位付けは（２）イ及びロに規定する方法に準ずる。

ハ 一次審査結果の通知

全ての提案者に対し、令和７年４月１８日（金）に選定結果を通知する。また、上位３者に対してはプレゼンテーション審査日程をあわせて通知する。

なお、一次審査を実施しなかった場合は、全ての提案者に対しプレゼンテーション審査日程を書面にて通知する。

（５）プレゼンテーション審査

イ 実施日 令和７年４月２５日（金）

※詳細は改めて書面にて通知する。

ロ 実施会場 仙台市青葉区本町三丁目８番１号 宮城県行政庁舎

※詳細は改めて書面にて通知する。

ハ 審査方法

（イ）参加者は、提案者１者につき３名以内とする。

（ロ）提案者１者当たりの持ち時間は２０分以内（説明１０分、質疑応答１０分）とする。

(ハ) 事前に提出された書類に基づいてプレゼンテーションを行うこととし、当日の追加資料の配布や資料の差し替え等は認めない。

(ニ) プロジェクターの使用を希望する場合は、企画提案書提出時に申し出ること。この場合、パソコンはプレゼンテーションを行う者が用意すること。

なお、プロジェクターとの接続に不調があった場合は、企画提案書（書面）に基づいて提案内容の説明を行うものとし、改めてプレゼンテーションの機会は設けない。

ニ プレゼンテーション審査結果の通知

審査終了後は、プレゼンテーション審査に参加した全ての提案者に審査結果を速やかに書面にて通知することとし、選定結果については、後日宮城県保健福祉部長寿社会政策課ホームページにて公表する。

(6) その他

審査（選定）内容に関する質問には応じられない。

9 提案者が1者又はない場合の取扱い

(1) 提案者が1者の場合

上記8（5）によるプレゼンテーション審査を実施し、業務を適切に実施できると判断される場合は、当該者を委託候補者として選定する。

(2) 提案者がない場合

選定委員会に諮った上で、再度企画提案を募集するものとする。

10 委託契約について

原則として、選定委員会で選定された業務委託候補者に当該業務を委託することとする。

県は、選定した業務委託候補者と別途見積合わせを実施し、契約金額を確定した後に業務委託契約を締結するものとする。

なお、選定された者が業務委託契約を辞退した場合にあっては、企画提案の審査で次点の評価を受けた者を業務委託候補者とする。また、委託業務の実施に関して、業務委託候補者の企画提案の内容をそのまま実施することを約束するものではなく、県と業務委託候補者で協議の上、決定するものとし、協議が整わなかった場合は企画提案の審査で次点の評価を受けた者を業務委託候補者とする。

11 企画提案募集に係る広報

本業務の企画提案募集要領及び企画提案に係る仕様書については、令和7年3月17日（月）から、宮城県出納局契約課及び宮城県保健福祉部長寿社会政策課のホームページに公開する。

12 注意事項

(1) 企画提案に要する費用は、すべて企画提案者の負担とする。

(2) 県と受託事業者との契約内容は、企画提案された内容を踏まえ、協議の上、決定するものとする。

なお、協議が整わない場合は、受託事業者を変更することがある。

- (3) 企画提案に参加する事業者が不穏な行動をするとき、又は企画提案を公正に執行することが困難であると認めるときは、プロポーザル方式による企画提案の実施を延期又は取り止めることがある。
- (4) 委託業務の一部を第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務の性質上、県がやむを得ないと認めたときは、この限りではないものとする。
- (5) 提出された企画提案書等は、行政文書となるため、情報公開条例（平成11年宮城県条例第10号）による開示請求があった場合、不開示部分（個人情報や公開することにより企画提案者の権利、競争上の地位その他正当な利益が損なわれると認められる情報など）を除き、開示することとなる。

(別紙)

企画提案書の構成

企画提案書は、ページ付きの日本工業規格 A4 版、ファイル形式は PDF とし、次の 1 から 3 の項目を最低限含め、この順で構成すること。

1 表紙

「委託業務名」、「事業者名」、「担当者名（所属、氏名）」及び「連絡先（電話番号、電子メールアドレス）」を記載すること。

2 目次

本文の項目及びページ番号を記載すること。

3 本文

(1) 企画提案者の概要

類似業務の実績（直近 2 か年以内の業務に限る。）がある場合は、発注者、期間、事業所名、内容及び効果等について記載すること。

(2) 業務の実施方針及び概要

仕様書の業務内容を満たすこと。

(3) その他効果が期待できる独自の提案

(4) 業務工程表（スケジュール）

契約締結から業務完了報告書提出までの実施スケジュールを示すこと。

(5) 業務の実施体制

本業務を遂行するに当たっての実施体制の詳細、業務の責任者及びその職・氏名を記載すること。

(6) 概算見積書

仕様書の項目ごとに、直接経費及び共通して生じる経費について、数量・単位・単価を明示し、費用の内訳・積算根拠が分かるように記載すること。また、消費税及び地方消費税の金額を算出し、合計金額を記載すること。