

習志野市納税コールセンター運営業務委託
プロポーザル募集要項

1 趣旨

市税等の滞納整理事務においては、電話や文書、自動音声電話催告システム、SMS（ショートメッセージサービス）による催告等及び市税等の一般的な問合せに対する電話対応の業務を委託することにより、業務の効率化と収納率の向上を目指している。

本要項は、本業務委託の契約候補者選定にあたり、履行能力、実績（ノウハウ）等のほか、習志野市が有する債権の収納率向上に寄与する、より効率的・効果的な提案を求めするため、公募型プロポーザル方式による選定に関し、必要な事項を定めたものです。

2 概要

(1) 委託業務名

習志野市納税コールセンター運営業務委託

(2) 業務内容

別紙「習志野市納税コールセンター運営業務委託仕様書」のとおり、ただし、仕様書を超えるより良い提案がある場合は、その提案を妨げない。

(3) 履行場所

習志野市鷺沼2丁目1番1号

市庁舎グラウンドフロア税制課執務室及び納税コールセンター室

(4) 履行期間（3年間の長期継続契約）

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

(5) 提案上限額

68,908,000円（3年分総額 消費税及び地方消費税相当額を含む）

令和7年度 11,484,500円

令和8年度 22,969,500円

令和9年度 22,969,500円

令和10年度 11,484,500円

※消費税は10%とし計算する。契約期間中に消費税法（昭和63年法律第108号）等の改正が発生した場合は、相当額を加減して支払うこととする。

3 参加資格要件

本プロポーザルに参加する資格を有する事業者は、応募書類提出日時点で以下の要件全てを満たすものとする。

- (1) 令和2年度以降に、人口15万人以上の地方公共団体において、本業務委託内容と類似の業務を、元請として受託した実績があること。
- (2) 習志野市入札参加資格者名簿の委託区分に登載されていること。
- (3) 習志野市建設工事請負業者等指名停止措置要綱（平成18年4月1日施行）に基づく指名停止措置又は習志野市契約における暴力団対策措置要綱（平成12年2月1日施行）に基づく入札参加除外措置を本募集要項公開日から契約締結までの間に受けていない者であること。
- (4) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定のほか、次の各号に該当しない者であること。
 - ①手形交換所による取引停止処分を受けてから2年間を経過しない者又は本委託業務の契約候補者決定の日前6か月以内に手形、小切手を不渡りにした者
 - ②会社更生法（平成14年法律第154号）の適用を申請した者で、同法に基づく裁判所からの更生手続開始決定がされていない者
 - ③民事再生法（平成11年法律第225号）の適用を申請した者で、同法に基づく裁判所からの再生手続開始決定がされていない者
 - ④暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号から第6号までに該当する団体又は団体に属する者
 - ⑤公共の安全及び福祉を害するおそれのある団体又は団体に属する者
- (5) 法人税法（昭和40年法律第34号）、地方税法（昭和25年法律第226号）、消費税法（昭和63年法律第108号）に定める税金を滞納していないこと。
- (6) プライバシーマーク、ISO/IEC27001又はJISQ27001の認証を取得していること。
- (7) 事業者の過失により生じた市の損害を補償する賠償責任保険に加入していること。
- (8) 業務遂行に必要な人員及び体制を有していること。
- (9) 労働基準法（昭和22年法律第49号）に基づく業務改善命令を受けていない者であること。ただし、過去に業務改善命令を受け、現在解除されている者は除く。

4 スケジュール

内 容	日 程
公募開始	令和7年5月30日(金)
質問受付期間	令和7年5月30日(金)から 令和7年6月6日(金)まで
質問の回答期限	令和7年6月11日(水) 予定
参加申込に係る必要書類提出	令和7年5月30日(水)から 令和7年6月16日(月)まで
参加資格審査結果通知	令和7年6月20日(金)
提案書等の提出期間	令和7年6月20日(金)から 令和7年6月27日(金)まで
プレゼンテーション及びヒアリング	令和7年7月16日(水) 予定
選定結果通知・公表	令和7年7月31日(木) 予定
契約締結	令和7年8月中旬

5 事務局

〒275-8601 千葉県習志野市鷺沼2丁目1番1号 市庁舎グラウンドフロア
習志野市 協働経済部 窓口サービス推進室 税制課 徴収係プロポーザル担当
電話番号 047-453-7317
電子メール zeisei@city.narashino.lg.jp

6 参加申込手続き

本プロポーザルへの参加希望者は、参加申込書（様式1）に次の必要書類を添付のうえ提出期限までに提出し、参加資格の確認を受けることとする。

(1) 必要書類

①会社概要書（様式2）

- ・ 商業登記簿謄本（法務局で令和7年4月1日以降に発行されたもの）
- ・パンフレット等がある場合は添付する

②賠償保険等の加入状況に係る書類

不測の事態に対応するための賠償保険や受託業務に係る保険その他諸種保険について、加入状況が確認できるもの

③類似業務受託実績表（様式3）

※類似業務受託実績は、人口15万人以上の地方公共団体に履行したものとし、最大5件まで記入する。また、過去5年以内（令和2年度から令和6年度までの期間）のものとする。

※類似業務とは、別紙「納税コールセンター運營業務委託仕様書」の「5 委託内容」を確認し、これと一致又は同等の業務とする。

④プライバシーマーク、ISO/IEC27001又はJISQ27001の認証を取得していることがわかる書類。

⑤納税証明書（法人税、法人事業税、消費税及び地方消費税について）

※法人税、消費税及び地方消費税については、いずれも提出日以前3か月以内の証明日のものを、法人事業税については、直近年度分のものを用意するものとする。

（2）提出期間

令和7年5月30日（金）から令和7年6月16日（金）まで

（3）提出方法

持参（受付時間は、平日午前9時から午後5時までに限る。）もしくは郵送によること。電子メールでの提出は受け付けない。持参による場合は前開庁日までに事務局へ電話連絡すること。郵送による場合は、封筒に「習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託プロポーザル参加申込書在中」と朱書し、締切日午後5時必着とする。なお郵送の場合は書留とすること。

（4）必要部数

1部

（5）提出先

習志野市協働経済部窓口サービス推進室 税制課（市庁舎グラウンドフロア）

（6）結果

提出された書類を審査し、プロポーザルに進む応募者を選定する。応募者が参加資格要件を満たしていることを確認し、参加資格要件を欠いている応募者は失格とする。

審査の結果については、令和7年6月20日（金）に応募者へ郵送で通知する。

7 質問及び回答

参加資格を有することが確認された参加申込者は、仕様書等に関する質問をすることができます。

(1) 受付期間

令和7年5月30日(水)から6月6日(金)午後5時まで

(2) 提出方法

①質問書(様式4)を作成のうえ、担当部署に電子メールで提出すること。

なお、提出後は必ず事務局へ電話にて受信確認を行うこと。

(メールアドレス: zeisei@city.narashino.lg.jp)

②電話や担当部署窓口、郵送、FAXによる質問、問合せには応じない。

③審査に関する質問には応じない。

(3) 質問に対する回答

令和7年6月11日(水)頃に本市ホームページに掲載する。

8 提案書等の提出

参加資格を有することが確認された参加申込者は、プロポーザルの実施に係る提案書等を作成のうえ、提出期限までに提出すること。

(1) 必要書類

①提案書(様式5) (鑑)

②提案書(任意様式)

③会社概要書(様式2)

④類似業務受託実績表(様式3)

⑤見積書及び見積内訳書(任意様式)

(2) 提出期間

令和7年6月20日(金)から6月27日(金)まで

(3) 提出方法

持参(受付時間は、平日午前9時から午後5時までに限る。)もしくは郵送によること。電子メールでの提出は受け付けない。持参による場合は前開庁日までに事務局へ電話連絡すること。郵送による場合は、封筒に「習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託プロポーザル提案書在中」と朱書きし、締切日午後5時必着とする。なお郵送の場合は書留とすること。

(4) 提出部数

各正本1部、副本8部

正本及び副本の内容を全てデータ化して記録したCD-R又はDVD-R1枚

(5) 提出先

習志野市協働経済部窓口サービス推進室 税制課（市庁舎グラウンドフロア）

(6) 提出書類作成上の注意

- ①提出書類はA4縦長ファイル1冊に次の(7)表中の「提案項目」順にまとめて提出すること。
- ②ファイルの表紙及び背表紙には、「習志野市納税コールセンター運營業務委託応募書類」とタイトルを記載し、正本・副本の別を表示すること。
- ③各提出書類の間には、仕切りやインデックスを挟み、提案書にはページ番号を付与し、表紙、目次を付けること。なお、提案書(様式5)については、正本のみに綴じるものとする。
- ④正本は、応募者名を記載したものを提出すること。副本8部は、写しで可とするが、応募者名を特定できないように塗りつぶし等を行うこと。

(7) 提案書の記載内容

提案書は、仕様書の内容を踏まえながら、次の提案項目に沿って作成すること。提案書は、表紙、目次、仕切りを除きA4縦片面30ページ以内で作成するものとするが、提案テーマについては別途A4片面5ページ以内で作成するものとする。また、会社概要書(様式2)、類似業務受託実績表(様式3)及び見積書(見積内訳書含む)を巻末に添付すること。

区分	提案項目	内 容
1 実施方針	① 基本方針	・本業務を実施する上での基本方針や目的、業務引継ぎ等の準備計画、次期受託者に対する引継ぎ等
2 実施体制	① 運営・管理体制	・本業務に関する指揮命令系統、責任体制
	② 人員配置	・業務ごとの本業務に関する人員配置及びその根拠 ・業務間の兼任、応援体制の考え方 ・採用の考え方や人材確保策、定着化への方策 ・繁忙期や災害時等、欠員した場合の対応体制
	③ 管理者及びその他従事者	・管理者の確保策、知識・経験・実績、雇用条件 ・その他従事者の雇用条件

3 資質の向上	① 研修体制	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務を開始するに当たっての研修体制及び計画 ・本業務開始後の対応能力の向上策
4 運営方法	① 架電、文書及びSMS等による催告業務	<ul style="list-style-type: none"> ・架電及び文書等催告業務対応の基本姿勢、応対手順 ・分納管理方法についてデータ收受から架電等、履行確認、不履行者への対応までの方法
	② 受電業務	<ul style="list-style-type: none"> ・受電業務の基本姿勢、応対手順
	③ トラブル防止及び対応方法	<ul style="list-style-type: none"> ・市民対応におけるトラブルの対応及び未然防止策、欠員、業務中の事故、災害時などの対策・連絡体制
	④ 情報連携	<ul style="list-style-type: none"> ・所管課との情報共有、連携方法、定例会の開催等
	⑤ 効果測定	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応や文書、SMS等による催告の効果分析方法と活用方法 ・滞納者の属性分析方法と活用方法
5 個人情報保護	① 情報セキュリティ・個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・従事者に守秘義務を徹底させる方法
提案テーマ ※右記テーマに沿った提案を記入。	「収納率向上のための具体的提案(習志野市版)」	<ul style="list-style-type: none"> ・現状の業務に関して、収納率向上のための独自の提案 ・仕様書にとらわれない滞納整理業務の効率性を高める業務、適正賦課に資する業務、収納率向上に寄与する業務の提案があれば具体的内容
添付書類 1	会社概要	会社概要書(様式 2)
添付書類 2	受託実績	類似業務受託実績表(様式 3)
添付書類 3	見積書	見積書及び見積内訳書(任意様式)

(8) 見積書及び見積内訳書作成上の留意事項

- ① 見積書に記載する金額は、3年間の継続経費の合計とし、提案書に記載する内容に対して必要な費用を全て含めること。また、別途見積内訳書を添付すること。
- ② 見積内訳書には、管理者及び従事者ごとの単価・数量、直接人件費、直接経費及び一般管理費等の内訳が分かるように記載すること。
- ③ 見積金額は、消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

(9) 提出上の注意

- ①提出方法以外の提出及び提出期間を経過した場合の受付はしない。
- ②提出期間経過後の提出書類の変更は一切認めない。また、提出書類に記載すべき事項の全部又は一部が記載されていない場合も補充することはできない。
- ③提出書類は返却しない。
- ④提出書類は市の公文書として保管し、情報公開請求により開示することがある。ただし、習志野市情報公開条例に基づき、参加者の正当な利益が害される恐れがあると市が認めた箇所については公表しない。
- ⑤書類提出等に要する費用は、参加者の負担とする。
- ⑥提出から契約締結までの間に以下の事項が判明した場合は、参加資格を失うものとする。
 - ・参加資格を満たさない者が書類を提出したとき。
 - ・提出書類に虚偽の記載がされているとき。
 - ・参加者がプレゼンテーションに出席しないとき。
 - ・審査の公平性を害する行為があったと認められるとき。
 - ・見積額が提案上限金額を超えているとき。
 - ・その他、選定委員会が不適格と認めたとき。
- ⑦本プロポーザル参加手続後、参加を辞退する場合には、辞退届(様式6)を提出すること。
- ⑧提案内容に虚偽が判明した場合は、契約後であっても契約を解除する場合がある。

9 プレゼンテーションの実施

提案書に記載の情報をもとにプレゼンテーションによる審査を行うものとする。

(1) 実施日時(予定)

令和7年7月16日(水)

(2) プレゼンテーション及びヒアリングについて

- ①プレゼンテーションは審査書類が提出された順番に実施することとし、詳細な日時等については別途通知する。
- ②プレゼンテーションは提出された提案書の内容に沿い、特にアピールしたい項目を中心に行うものとし、追加の資料の配布は認めない。
- ③プレゼンテーションの出席者は3名までとする。
- ④プレゼンテーションで使用する大画面ディスプレイ又はプロジェクター及びスクリーン、HDMIケーブルは選定委員会にて用意するが、それ以外に必要なものは参加者が用意すること。
- ⑤持ち時間は、準備等に10分程度、プレゼンテーションに20分以内、ヒアリングに15分程度とする。

10 審査

(1) 審査方法

審査は市職員で組織する選定委員会が提出された書類及びプレゼンテーションに対して審査を行い選定する。

選定委員会としての評価点は、評価観点毎に点数を合算したのち150点満点に換算するために委員の数で除して平均値を算出し、これらを足したものとする。

なお、除して平均値を算出する際において小数点未満が生じた時は、小数点第2位を四捨五入して、小数点第1位にする。

(2) 評価項目

審査は次の評価項目を審査し総合的に判断する。

なお、審査内容についての質問は受け付けない。

評価項目	
1	受託実績
2	業務体制
3	業務履行方法等
4	個人情報保護
5	収納率向上提案
6	提案見積に関する事項

11 選定・結果の通知及び契約について

見積書、提案書、プレゼンテーションの審査結果をもとに評価採点を行い、最も点数が高い提案者を契約候補者として選定するものとする。なお選定委員会の定める最低評価点数(合計点数が満点の7割)に満たない提案者は、契約候補者として選定しない。

- ① 審査の結果については、令和7年7月31日(木)頃に参加者に通知するほか、参加者の評価点及び第1位契約候補者の名称を市ホームページで公表する。
- ② 審査結果に関する問合せには応じないものとする。
- ③ 市は、選定した第1位契約候補者と、契約締結交渉を行うものとする。
- ④ 第1位契約候補者が前記の失格条項に該当すると認められた場合、または市と契約締結交渉が不調となった場合は、評価により順位付けられた上位の者から順に契約締結交渉を行うものとする。
- ⑤ 複数の参加者の合計点が同点となった場合は、評価基準のうち「4 市税等納付催告業務に対する考え方」、「6 トラブル発生時の対応に対する考え方」、「9 収納率向上のための独自の考え方」の3項目の合計得点が最も高い応募者を契約候補者として選定する。
- ⑥ 選定後に応募者の参加資格を満たさなくなった場合、実施体制が著しく変わった場合は、契約候補者としての資格を取り消す場合がある。

1 2 情報公開

本プロポーザルに提出された提案書等の書類は、法人・個人の著作物であっても「習志野市情報公開条例(平成9年条例第17号)」に基づき情報公開の対象となる。情報公開請求があった場合は、同条例第8条各号に定める非公開情報(個人情報や、公開すると法人等の正当な利益を害するおそれがある情報など)が記載されている部分を除き、原則公開となる。

なお、本プロポーザルの契約候補者選定前において、決定に影響が出るおそれがある情報については決定後の公開となる。