

「船橋市納税コールセンター」運營業務委託プロポーザル実施要領

1. 業務目的

主に現年度分滞納者を対象とした電話や文書による納付勧奨業務及び市民からの問合せへの一次対応業務を委託し、滞納者の累積滞納の防止と納付意識の高揚を促進し、市税等の徴収業務を効率的に行う。

2. 委託業務概要

(1) 委託業務名

「船橋市納税コールセンター」運營業務委託

(2) 執務場所

船橋市役所本庁舎11階(船橋市湊町2丁目10番25号)

(3) 委託業務内容

別紙「船橋市納税コールセンター」運營業務委託に関する仕様書(以下、「仕様書」という。)による。

(4) 履行期間

契約締結日から令和10年9月30日(土)とする。

3. プロポーザル方式により受託候補者を特定する理由

「船橋市納税コールセンター」運營業務委託の目的は市税の適正な確保、市民サービスの向上及び事務効率の向上であり、それらの目的の達成には高度な技術力及び経験が事業者に求められる。そのため、価格のみによる競争ではそれらの目的を達成するのは困難である。さらに、本業務委託は多くの個人情報等を取り扱うため、同様の業務委託の実績等を評価対象とし、コンプライアンス及びセキュリティを確保できる事業者を選定する必要がある。そのため、事業者における技術、経験及び本業務の実現方法について価格と合わせて評価し、受託候補者を選定する。

4. プロポーザル方式の方法及び理由

船橋市の実情に最も適した業者を選定するため、広く業者からの提案を受け付ける公募型とする。ただし、多数の事業者が実績を有するため、船橋市滞納整理業務の複雑さ、取り扱う情報の規模を踏まえ、地方自治体の人口規模等を基にした導入実績を参加条件とする。

5. 受託候補者選定スケジュール

プロポーザルにかかるスケジュールは以下のとおりとする。ただし、各実施日については、事務上の都合により変更できるものとする。

(1) 公募開始	令和 7 年 5 月 30 日(金)
(2) 質問書の受付締切	令和 7 年 6 月 13 日(金)17 時
(3) 質問書に対する回答日	令和 7 年 6 月 20 日(金)
(4) 参加申込書等の受付締切	令和 7 年 7 月 1 日(火)17 時
(5) 参加資格確認結果通知送付	令和 7 年 7 月 4 日(金)
(6) 提案書等の提出締切	令和 7 年 7 月 18 日(金)17 時
(7) 第一次審査(書類評価)の結果通知送付	令和 7 年 8 月 4 日(月)
(8) 第二次審査(プレゼンテーション)	令和 7 年 8 月 19 日(火)
(9) 審査結果の通知発送・公表	令和 7 年 8 月 21 日(木)

6. 参加資格

本プロポーザルの参加業者は本業務の履行に必要な能力を有し、次に掲げる要件を全て満たすものとする。

- ①本市において、業務委託の競争入札参加資格を有していること。
- ②地方自治法施行令第 167 条の 4 第 1 項各号の規定に該当する者でないこと。
- ③参加申込書の提出期限から受託候補者の特定の日までの間に、船橋市建設工事請負業者等指名停止措置要領による指名停止、船橋市建設工事等暴力団対策措置要綱による指名除外及び船橋市入札参加有資格者実態調査実施要領に基づく入札参加停止措置を受けていないこと。
- ④プライバシーマークまたは ISMS の公的認証を取得していること。
- ⑤人口 50 万人以上(令和 2 年国勢調査による)の市または特別区において、令和 2 年度以降に納税コールセンター運営の実績(別業者へ再委託した場合は除く。)があること。

7. 参加申込方法

参加申込書類、申込方法は次のとおりとする。

(1) 提出書類

- ①参加申込書(様式1) 1部
指定様式を使用すること。必要事項を記載し、押印すること。
- ②会社概要及び類似業務実績(様式2) 1部
指定様式を使用すること。必要事項を記載し、押印すること。
- ③誓約書(様式3) 1部
指定様式を使用すること。必要事項を記載し、押印すること。
- ④プライバシーマークまたは ISMS の登録証の写し 1部
双方を所持している場合はそれぞれの写しを提出すること。
- ⑤本実施要領「6.参加資格⑤」に掲げる契約実績を証明する書類(契約書等)の写し 1部
※1 件のみでよい

(2) 提出方法

事務局への持参または郵送(書留郵便に限る。)によるものとする。持参する場合は事前連絡の上、来庁日時を確認すること。また、郵送の場合は本実施要領「7. 参加申込方法(3)」で示した提出期限必着とする。なお、電子メール等による提出は認めない。

(3) 提出期限

令和7年7月1日(火) 17時までとする。

参加申込書を提出した業者のうち、提出書類に基づきプロポーザル参加資格を満たすことを確認した者を参加業者として決定する。

参加申込書を提出した全ての業者に対し、参加資格確認結果通知書を参加申込書に記載された担当者に対して令和7年7月4日(金)に文書にて送付する。

8. 提案限度額

(1) 提案限度額は、金 123,034,000 円(消費税及び地方消費税の額を含む。)とし、この金額を超えて提案してはならない。この金額は契約時の予定額を示すものではなく、事業の規模を示すためのものであることに留意すること。

(2) 上記費用には次の費用を含むものとする。

① 準備経費

主な内容

(ア) 委託業務履行のための調査、マニュアル及び FAQ 等の作成費用

(イ) 業務の円滑な引継ぎ、移行の準備期間のための初期研修費用

② 架電・受電業務等の費用

主な内容

(ア) 仕様書の業務を行うための人件費及び諸経費

(イ) 管理費

9. 質問受付及び回答

本業務に関する質問は、令和7年6月13日(金)17時までに指定の質問票(様式4)により、事務局への電子メールにより提出するものとする。よって、その他の通信媒体や直接来課等による質問は一切受け付けない。送信時の件名は「「船橋市納税コールセンター」運営業務委託のプロポーザルに関する質問」とし、本文に業者名・担当部署・担当者名・電話番号等を記載すること。なお、参加業者間の公平性を保つため、質問、回答内容の全てを令和7年6月20日(金)に船橋市ホームページ上にて掲載する。

なお、当該回答に対する再質問及び審査等に影響を及ぼす恐れがある質問(参加業者数・参加業者名・評価委員等)については受け付けない。

10. 提案書等の提出及び作成方法

参加が認められた者の提案書等の提出部数、提出書類及び提出方法は次のとおりとする。なお、1 提案者が提出できる提案書等は1種類のみとする。

(1) 提出部数

参加が認められた者は、本実施要領「10.提案書等の提出及び作成方法(2)」で示した提出書類を正本 1部と副本 7部作成し、提出すること。

①正本についてはその表紙等において企業名を明らかにすること。また、代表者印または年間代理人の使用印を押印すること。

②副本についてはその書類中に企業名を特定できるような表記(社名やロゴ等)をしないこと。

(2) 提出書類

① 提案書

提案書は、次のとおり作成すること。

(ア) 任意様式(A4版)とする。横書きとすること。

(イ) 仕様書等の内容を踏まえ、別紙「船橋市納税コールセンター」運営業務委託事業者評価基準(以下、「評価基準」という。)の別表1の審査項目を網羅した提案内容とし、審査項目順に沿って、項目ごとに記載すること。

(ウ) 見積書の項目の詳細についても記載をすること。

(エ) 原則として日本語表記にすること。ただし、専門用語等はこの限りでないが、必要に応じて用語解説を行うこと。

(オ) 表紙には、表題及び提案書提出日を記載すること。

(カ) 全てのページの下部中央にページ番号を印刷すること。

(キ) 提案内容は、他の資料によらず提案書内で完結すること。

(ク) 原則として、提案書に記載する内容は、本業務の費用・スケジュールの範囲内で実施可能な内容に止めること。なお、前述した範囲外で特に実施すべき提案事項を示す際は、それと分かる記載にすること。

② 見積書

見積書は、次のとおり作成すること。

(ア) 任意様式(A4版)とする。

(イ) 見積書の項目は少なくとも本実施要領「8.提案限度額(2)」のとおり項目を分けること。なお、見積書は仕様書に記載されている項目をすべて実施した際の費用として提出するものとする。

(3) 提出方法

事務局への持参または郵送(書留郵便に限る。)によるものとする。持参する場合は事前連絡の上、来庁日時を確認すること。また、郵送の場合は本実施要領「10.提案書等の提出及び作成方法(4)」で示した提出期限必着とし、電子メール等による提出は認めない。なお、提出された書類は返却しない。また、提出以降における提出書類の差し替え及び再提出は一切認めない。

(4) 提出期限

令和7年7月18日(金)17時までとする。

(5) 備考

参加資格確認結果通知書を受領した後に、本プロポーザルを辞退する時は、令和7年7月18日(金)17時までに指定の辞退届(様式5)を事務局へ持参または郵送(書留郵便に限る。)すること。なお、持参する場合は事前連絡の上、来庁日時を確認すること。

11. 評価方法及び評価基準

「船橋市納税コールセンター」運営業務委託事業者評価委員会(以下、「評価委員会」という。)が、別紙評価基準に基づき評価し、受託候補者を特定する。また、第一次審査及び第二次審査の基準を満たした者が

複数ある場合には順位づけ判定を行い、受託候補者を特定する。

(1) 第一次審査

提出された提案書等の内容を基に、評価委員会が、別紙評価基準の別表1に基づき書類審査を行った上、上位3者までを第一次審査合格者とし、第二次審査対象者として選定する。第一次審査不合格者は落選とし、プレゼンテーション以降の審査には進めない。

(2) 第二次審査

第二次審査対象者より提出されている提案書の内容に基づき、プレゼンテーション及び質疑応答を行い、評価委員会が別紙評価基準の別表2に基づき評価を行う。

12. プレゼンテーション

(1) 出席者

1 提案者 3 名以内とする。提案内容の説明は、提案事項を実際に履行する業務責任者または業務管理者が実施すること。

(2) 実施時間

プレゼンテーションの時間は 45 分以内とする(機材設置、提案書説明 30 分以内、質疑応答 10 分以内、機材撤収 5 分以内)。

(3) 設営について

会場は、机・椅子・プロジェクター・スクリーン・電源のみとなっているため、パソコン等の備品は業者が各自で用意すること。

(4) その他

- ①プレゼンテーションの内容は提案書に基づいて行うこと。
- ②追加提案の説明や追加資料の配布は認めない。
- ③自己のプレゼンテーション時間以外の入室は認めない。

13. 評価結果の通知及び公表とその方法

(1) 第一次審査の評価結果

参加業者全員に文書にて通知する。また、第二次審査対象者には第二次審査実施の日時及び場所について併せて通知する。

(2) 第二次審査の評価結果

第二次審査対象者に対し文書にてそれぞれ通知するとともに、船橋市ホームページ上に公表する。公表する項目は、評価項目・点数配分・参加業者名・採点結果(別紙評価基準の別表に記載の審査区分ごとの点数及び合計点数)とする。ただし、受託候補者以外の参加業者と採点結果は、対応させない。(参加業者が2者の場合にあっては、採点結果のみ公表し、参加業者名は公表しない。)

14. 失格事項

(1) 次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

- ①参加申込から契約締結までの間に参加資格要件を満たさなくなった場合
- ②提案限度額を超えた見積を提出した場合
- ③虚偽の内容が記載されている場合

- ④プレゼンテーション開始時間までに会場に来なかった場合
- ⑤審査の公平性を害する行為があったと評価委員会が認める場合
- ⑥会社更生法などの適用を申請するなど、契約を履行することが困難と認められる状態に至った場合
- ⑦その他評価委員会が不適格と認めた場合

(2) 次のいずれかに該当する場合は、失格となることがある。

- ①提出書類、提出方法、提出先及び提出期限に適合しない場合
- ②記載すべき事項の全部または一部が記載されていない場合
- ③審査結果に影響を与える工作等、不正な行為が行われた場合

15. 契約

- (1) 本プロポーザルにより特定した受託候補者を相手方とし、提案内容をもとに仕様を協議した上で、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定により随意契約を行う。
- (2) 特段の事情により受託候補者と契約を締結できなかった場合は、評価において次点だった者を新たな受託候補者として交渉することがある。
- (3) 本市は、特段の事情がない限り、プロポーザルの提案金額を超える金額で契約を締結する意思はない。

16. その他

- (1) 本プロポーザルに要する一切の経費については、業者の負担とする。
- (2) 参加業者間の公平性を保つため、船橋市が必要とする場合を除き、本プロポーザルに係る船橋市職員との接触を行わないこと。
- (3) 委託業務の具体的な内容に関しては、受託候補者として特定された業者と提案書をもとに協議の上決定するものとする。
- (4) 本プロポーザルにおいて提出された提案書等の書類は、船橋市情報公開条例(平14年船橋市条例7号)の規定により、第三者より開示請求があった場合については開示するものとする。なお、個人情報等の不開示情報についてはこの限りでない。
- (5) 提出された提案書等は、選定を行う作業に必要な範囲において、複製を作成することがある。
- (6) 参加業者が1者であっても評価を実施する。なお、受託候補者として適当でないと認められる場合には、受託候補者と特定しないことがある。

17. 事務局

〒273-8501 船橋市湊町2丁目10番25号

船橋市税務部債権管理課(市役所2階)

電話番号 047-436-2242

[e-mail saiken@city.funabashi.lg.jp](mailto:saiken@city.funabashi.lg.jp)

担当: 中村、水波、中井

附則

(施行日)

この要領は、令和7年5月30日(金)から施行する。

(要領の失効)

この要領は、本業務の契約締結をもってその効力を失う。