

納税案内センター業務に係る公募型プロポーザル実施要領

1 プロポーザルの目的

国民健康保険税等の収納率向上を図るため、未納者へ電話催告等により納税勧奨を行う業務を、専門的知識と経験を有する民間事業者に委託することとしており、その委託に当たって、予め事業者を特定するため、公募型プロポーザルを実施します。

2 委託業務の内容

(1) 業務名

納税案内センター業務

(2) 委託期間

契約締結の日から令和4年7月31日まで3年間

(3) 業務内容

別紙「納税案内センター業務仕様書」のとおり

(4) 概算事業費

31,594千円（36ヶ月分 消費税及び地方消費税の額を含む。）

(5) 契約担当課

〒735-8686 広島県安芸郡府中町大通三丁目5番1号

広島県安芸郡府中町 財務部税務課

TEL (082) 286-3142

FAX (082) 286-3299

E-Mail zeimu@town.fuchu.hiroshima.jp

業務時間 閉庁日を除く8時30分から17時15分まで(12時から13時を除く)。

(6) 受託事業者の特定方法

公募型プロポーザルを実施し、最優秀提案者を特定します。

(7) スケジュール

1	公募期間	令和元年5月1日～令和元年5月22日
2	質問の受付	～令和元年5月13日
3	参加申込書の提出期限	令和元年5月22日
4	企画提案書の提出期限	令和元年6月7日
5	プレゼンテーション	令和元年6月13日 予定
6	審査の結果通知	令和元年6月17日 予定
7	契約の締結	令和元年6月28日 予定
8	業務の開始	令和元年8月1日～

3 参加資格

参加する者は、参加の申込日において、次に示す各号すべてを満たすものとします。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しない者であること。
- (2) 法令に基づく営業停止処分を受けていないものであること。
- (3) 府中町物品等の競争入札等に係る指名除外要綱（平成 21 年府中町訓令第 36 号）に基づく指名除外の措置を受けていない者であること。
- (4) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）又は民事再生法（平成 11 年法律第 255 号）に基づき、更生手続又は再生手続の開始の申立てがなされていない者であること。
- (5) 自己の不渡手形又は不渡小切手により、銀行当座取引を停止されていない者であること。
- (6) 消費税及び地方消費税、事業所の所在地で納付すべきすべての市町村税を滞納していない者であること。
- (7) 府中町内、又は府中町近郊（自動車で概ね 1 時間以内に役場庁舎に到着出来る範囲）に、本店又は支店若しくは営業所を有する者であること。
- (8) 本業務に関する十分な知識及び技術を有すること。
- (9) 財団法人日本情報処理開発協会（JIPDEC）のプライバシーマークの使用を認められていること又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を取得していること。
- (10) 労働基準法等労働者使用関連法令に違反し、極めて重大な社会的影響を及ぼしていないこと。

4 公募型プロポーザル参加申し込み

(1) 申込期間

公示日から令和元年 5 月 22 日（水）までの閉庁日を除く毎日。

申請書・仕様書等は、府中町のホームページ（<http://www.town.fuchu.hiroshima.jp/>）『事業者情報』⇒『納税案内センター業務公募型プロポーザルの実施について』からダウンロードしてください。これによりがたい場合は前記 2 (5) にて配布します。

(2) 提出場所

前記 2 (5) に同じ。

(3) 提出方法

公募型プロポーザル参加資格確認申請書（様式 1）を作成し、添付資料を添えて、前記 (2) へ持参又は郵送で提出してください。

(4) 参加資格確認結果の通知

令和元年 5 月 27 日（月）に参加資格確認結果通知を送付します。

5 質問の受付と回答

(1) このプロポーザルの内容等に関する質問を次のとおり受け付けます。

- ア 受付期間 公示日から令和元年5月13日(月)17時まで。
- イ 受付場所 前記2(5)に同じ。
- ウ 受付方法 質問書(様式2)に記入の上、電子メールで提出してください。

(2) 前記(1)の質問に対する回答は、すべての応募者にBCCメールで回答します。

6 企画提案書の提出

(1) 企画提案書記載項目

表紙には『納税案内センター業務企画提案書』と記載するとともに、提案者名を記載し、提案者が押印してください。(ただし、提案者の押印は正本のみとする。) 企画提案書に記載する内容は、次のとおりとします。

区分	提案項目	企画提案書に記載する内容
1 実施方針、実施体制	基本方針及び管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務を実施する上での基本方針及び目標設定を記載すること。 ・本業務に関する全社的観点からの指揮命令・責任体制を記載すること。
	管理監督者及びオペレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・管理監督者とオペレーターの採用及び育成の考え方(管理監督者については、能力・実績(資格や経験内容・年数等)等についての着眼点を必須とする。)並びに勤務条件・給与体系を記載すること。
	運営計画	<ul style="list-style-type: none"> ・人員配置の考え方及び具体的計画(人員が欠員した場合の対応及び具体的な勤務体制を含む。)を記載すること。 ・必要な物品の調達・配置等の計画、スケジュールを記載すること。
2 業務の履行能力(ノウハウ・専門性)	電話対応、トラブル防止及び対応	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応の基本姿勢及び具体例を記載すること。 ・問合せ、苦情対応の基本姿勢及び具体例を記載すること。 ・町民等とのトラブル発生防止策およびトラブル発生時の対応策を記載すること。
	資質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・業務開始前の研修に関する体制及び計画(講師、内容、実施時期及び時間等)を記載すること。 ・業務開始後の業務従事者に対する対応能力等の向上策を記載すること。
	業務実績	<ul style="list-style-type: none"> ・過去3年間において、国、地方公共団体等における類似業務を受託したことがある場合には、その契約の相手元、業者名(取扱う債権の種類)、契約期間及び人員体制を記載すること。
3 運営	効率的・効果的な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・応答率及び収納率の向上並びに口座振替加入の増加等のための進行管理方法を記載すること。 ・町税務課との情報共有、連携方法を記載すること。 ・電話対応等の記録や効果分析等について記載すること。
	情報セキュリティ、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーマーク等の取得状況及び情報セキュリティに関する組織的な取組を記載すること。 ・業務に関する個人情報を適正に管理する方法及び従事者に守秘義務を徹底させる方法を記載すること。
4 その他	仕様書にない提案事項	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に関して有効だと考えられる事項、提案、アピールポイントなどを記載すること。

(2) 提出部数等

ア 提出部数

正本1部、副本5部

イ 書式体裁

大きさは、A4判縦とし、表紙、裏表紙を含めて40頁以内とする。(文字は読みやすいように10ポイント以上とし、各頁に頁数を記載。資料やイメージ図など、見

やすくするためA3判を使用する場合は、A4判の大きさを3ツ折にすること。)

ウ その他

企画提案書は1者1提案とし、複数の企画提案書が提出された場合は失格とする。

参考概算見積書(任意様式)を1部提出すること。(本業務に係る経費(消費税及び地方消費税を含む価格にて作成)の参考概算見積として、積算にあたっての根拠等も明示し、提案者名を記載、押印の上提出する。)

(3) 提出期限及び提出場所等

ア 提出期限 令和元年6月7日(金)17時まで

イ 提出場所 前記2(5)に同じ。

ウ 提出方法 持参又は郵送で提出してください。

7 企画提案書の説明

令和元年6月13日(木)に、参加者による提案内容の説明(プレゼンテーション)及び質疑応答を1者当たり20分程度行うことを予定しています。

8 審査方法

(1) 企画提案書の審査は、納税案内センター業務プロポーザル審査委員会(以下「審査委員会」という。)が行います。

(2) 審査委員会の委員は、次の職にあるものをもって構成します。

委員長 副町長

委員 財務部長

財務部財政課長

財務部税務課長

財務部債権管理課長

(3) 審査基準は、別に定めます。

9 審査結果

審査結果は、全ての参加者に通知します。

10 契約の方法等

(1) 最優秀提案者として特定された者を見積合わせを実施の上、随意契約をする。

(2) 契約を締結する場合においては、契約締結日までに契約金額の100分の10以上の契約保証金を納付しなければならない。ただし、保険会社との間に府中町を被保険者とする履行保証保険を締結して、府中町に提出したときは契約保証金の納付を免除する。

(3) 別紙「納税案内センター業務仕様書」は、本業務の最低要求水準を示したものであり、特定された企画提案書の内容については、全て契約書にその内容を記載(添付)し、その履行を確保するものとする。

- (4) 最優秀提案者が正当な理由なく契約を締結しないときは、その特定を取り消すとともに、次順位の者を最優秀提案者として特定し、見積合わせを実施の上、随意契約をする。また、決定を取り消された者は、契約予定金額に対する入札保証金相当の損害賠償金（契約予定金額の100分の5）を支払うものとする。
- (5) 最優秀提案者と協議が整わなかったときは、その特定を取り消すとともに、次順位の者を最優秀提案者として特定し、見積合わせの上、随意契約する予定とする。

1 1 その他

- (1) 企画提案及び契約手続き等において使用する言語及び通貨は、それぞれ日本語及び日本国通貨とする。
- (2) 公募型プロポーザル参加資格確認申請書がその提出期限までに到達しなかった場合は、企画提案書は提出できない。
- (3) 公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書の作成及び提出に要する費用は、提出者の負担とする。
- (4) 提出された公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書等は返却しない。
- (5) 提出期限後における公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書の差替え及び再提出は認めない。公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書について虚偽の記載をし、その他不正の行為をした場合は、失格となること及び指名停止その他の措置を講ずることがある。
- (6) 提出された公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書に係る内容は、最優秀提案者特定の目的以外に提出者に無断で使用しない。ただし、府中町情報公開条例（昭和58年条例第10号）第6条に基づき、公開の請求があったときは、法人等に明らかに不利益を与えると認められるもの等で非公開とした情報を除いて、開示請求者に開示する。
- (7) 公募型プロポーザルに参加しようとする者は、審査委員会の委員の選任後から本契約案件の受託候補者決定の公表までの間において、本契約案件に関して、直接、間接を問わず、自らを有利に、又は他者を不利にするように働きかけることを禁ずるものとし、この禁止事項に抵触したと認められる場合は、参加資格を失うことがある。
- (8) 契約額の支払方法は、原則として業務の実施月毎の月割定額（当該額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額）とする。

1 2 問い合わせ先

〒735-8686 広島県安芸郡府中町大通三丁目5番1号

広島県安芸郡府中町 財務部税務課収納係

TEL (082) 286-3142

FAX (082) 286-3299

E-Mail zeimu@town.fuchu.hiroshima.jp