

令和 7 年度

かほく市納税コールセンター業務委託
プロポーザル実施要領

令和 7 年 4 月

かほく市 総務部 税務課

かほく市納税コールセンター業務委託プロポーザル実施要領

1 趣旨

この要領は、令和7年度から実施予定のかほく市市税等の納税コールセンター業務事務（以下「コールセンター業務」という。）を委託するにあたり、受託者選定に関し必要な事項を定めるものとする。

2 業務名

かほく市納税コールセンター業務委託

3 業務の内容等について

令和7年度現年度課税の市税等（市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税（種別割）及び国民健康保険税）の未納者への電話催告業務

4 業務運用について

別紙「仕様書」のとおり

5 業務受託者の選定について

- （1）業務受託者の選定は、公募型提案競技方式（以下「プロポーザル」という。）により行う。
- （2）プロポーザルに参加しようとする者は、別添様式による参加表明書を提出しなければならない。
- （3）参加資格確認後、参加資格があると認められた者は、提出された提案に関するプレゼンテーションを実施する。

6 予算限度額

2, 200千円（消費税相当額を含む）

7 参加資格

- （1）業務委託に係るかほく市競争入札参加資格者として登録されていること。
- （2）国税及び地方税を滞納していないこと。
- （3）直近の決算期2年間の各営業年度に係る貸借対照表において資本の欠損がなく、かつ、損益計算書において当期利益があること。
- （4）他の地方自治体でのコールセンター業務の実績を有していること。
- （5）プライバシーマークまたはJISQ27001（ISO/IEC27001）の認証を取得していること。
- （6）地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第2項の各号の規定に該当しない者であること。
- （7）参加表明書提出日から審査終了日までの間において、かほく市において指名停止又は指名除外の措置を受けているものでないこと。
- （8）会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- （9）業務運営に関し、必要とする各種法令に基づく許可、認可、免許等を受けていること。

8 参加表明書の提出

(1) 提出書類

- ア 公募型プロポーザル参加表明書（様式第1号）
- イ 直近2年分の貸借対照表及び損益計算書（IR用のパンフレット等で可）
- ウ 納税証明書（写し）（発行後3ヶ月以内のもの）
- エ プライバシーマークまたはJISQ27001（ISO/IEC27001）の認証の写し

(2) 提出部数及び提出方法

1部提出すること。

提出は、持参（午前9時から午後5時まで、土曜日、日曜日及び祝日を除く）又は郵送若しくは宅配便とするが、期限までに必着とする。

(3) 提出期限

令和7年5月16日（金）午後5時

(4) 提出先

〒929-1195 石川県かほく市宇野気二81番地
かほく市総務部税務課収納対策室 収納対策係

(5) 参加資格の確認

提出された書類により参加資格を確認し、その結果を次のとおり通知する。

ア 通知日 令和7年5月23日（金）

イ 通知方法 参加表明書に記載されたメールアドレスに電子メールにて通知する。

なお、参加表明書を提出した者のうち、参加資格がないと認められた者には、確認通知書にその理由を記載し通知する。

(6) 参加資格の喪失

プロポーザル参加者は、参加資格確認後に7の参加資格の各項に掲げた参加資格の条件を満たさなくなった場合は、当然に参加資格を失うものとする。

9 提案書等の提出

参加資格確認後、参加資格があると認められた者は、(1)のAからUまでを提出すること。

(1) 提出書類（別紙 提出書類参考）

- ア 会社概要等整理表（様式第2号）
- イ 受託実績整理表（様式第3号）
- ウ 提案書（様式第4号）

(2) 提出部数及び提出方法

上記(1)の提出書類を10部（正本1部・副本9部）提出すること。提出は、持参（午前9時から午後5時まで、土曜日、日曜日及び祝日を除く）又は郵送若しくは宅配便とするが、期限までに必着とする。

(3) 提出期限

令和7年6月2日（月）午後5時

(4) 提出先

〒929-1195 石川県かほく市宇野気二81番地
かほく市総務部税務課収納対策室 収納対策係

(5) 提案書の提出辞退

プロポーザル参加表明書提出後に(1)の提出書類の提出を辞退する場合は、「提案不参加表明書」（様式第6号）によるものとし、(3)の提出期限までに提出すること。なお、提案の辞退は自由であり、当該辞退による不利益な取扱いはいし

ない。

1 0 質問の受付及び回答

実施要領等に関する質問は、「質問票」(様式第5号)により、提出するものとする。

(1) 提出期間

令和7年4月30日(水)から令和7年5月12日(月)までの午前9時から午後5時まで(期間中の土曜日、日曜日及び祝日を除く)

(2) 提出先

かほく市総務部税務課収納対策室 収納対策係

(3) 提出方法

電子メール(アドレス: zeimu@city.kahoku.lg.jp)にて受付ける。

(4) 回答方法

質問に対する回答は、参加者すべての者に対し、参加表明書に記載された連絡先に電子メールで通知する。ただし、質問又は回答の内容が、質問者の提案内容に密接にかかわるものについては、質問者に対してのみ回答する。

(5) その他

受付期間外の質問及び質問書の様式によらない質問は、一切受け付けない。

1 1 「参加表明書、提案書」の様式及び実施要領等の交付

「参加表明書、提案書」の様式及び実施要領等の交付については、次のとおりとする。

(1) 交付期間

令和7年4月30日(水)から令和7年5月14日(水)までの午前9時から午後5時まで(期間中の土曜日、日曜日及び祝日を除く)

(2) 交付場所

かほく市総務部税務課収納対策室 収納対策係(かほく市役所 1階)
本市ホームページからのダウンロードも可

1 2 契約方法等

次の手順による。

(1) 参加希望者は、8に示す参加表明を行い参加資格を受けた後、9に示す提案書等を提出する。

(2) 提出された提案書、提案プレゼンテーションの内容に基づき、審査した上で評価が最も優れた契約予定者を1者決定する。

(3) 契約予定者は、本市が指定する期日までに見積書を提出する。

(4) 見積書の内容を精査の上、本市と契約予定者とで随意契約による委託契約を締結する。

1 3 審査について

(1) 提案書、提案プレゼンテーションの審査は、(5)の評価基準に基づきかほく市が行う。

(2) 提案プレゼンテーション

日程及び場所については、参加資格確認後、お知らせすることとする。(別途通

知)

① 日時 令和7年6月3日(水)～6月6日(金)の間で開催予定

② 場所 かほく市役所 西フロア 3階 304会議室

③ 人数 3名以内

④ プレゼンテーション時間

(イ) 提案者からの説明時間として30分以内

(ロ) かほく市からの質問時間として30分以内

- (3) 審査結果は、審査終了後に全参加者に通知する。
- (4) 審査経過については公表しない。
- (5) 提案書の主な評価基準及び事業者選定方法は次のとおりとする。
- ア 提案書の審査は、書面審査とプレゼンテーションにより行う。
- イ 評価方式については点数方式（合計１００点）により評価し、評価点の高い者を選定する。
- ウ 複数の提案者が同点数で並んだ場合は、かほく市で協議の上、選定するものとする。
- エ ６０点を最低基準点とし、最低基準点に満たない提案者は、原則契約予定者とししない。
- オ 提案者が１者であっても、最低点を超えたときは契約予定者として選定する。

評価事項	評 価 基 準	配点
会社概要	・ 業務を委託できる規模・経営状況・信用力 ・ 他の地方自治体でのコールセンター業務の受託実績・成果	１８
運営体制	・ 適正な設置場所 ・ 適切な運営日時、要員配置等 ・ 適切な電話番号調査業務、電話番号不明者対策 ・ 業務の質の向上を図るための効果的な取り組み ・ 適切な業務報告	３０
従業員の適性	・ 業務管理者（マネージャー）の実務経験 ・ 業務従事者（オペレーター）の実務能力 ・ 業務従業者育成のための効果的な研修等 ・ 業務に必要なマニュアルの整備	２４
セキュリティ及び苦情対応	・ セキュリティ対策（個人情報保護にかかる管理体制、取り組み、対策等） ・ トラブル、苦情等の処理対応 ・ 本市開庁時間内において常に連絡可能な体制の整備	１８
経 費	・ コールセンターにかかる委託料が予算限度額内となっているか （予算額／見積価格）×１０点 ※予算額が見積価格を上回る場合は１０点とする。	１０
合 計		１００

１４ その他

- (1) 契約保証金は、免除する。
- (2) この公告に係る一連の手續及び業務の契約等に関する手續において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。
- (3) 提出された提案書は、返却しない。
- (4) このプロポーザルへの参加に係る一切の費用は、参加する者の負担とする。

別紙：提出書類

提出書類	記入を要する項目	摘要	書式
会社概要等整理表			様式第2号
受託実績整理表			様式第3号
提案書表紙			様式第4号
提案書	①会社概要	・業務を委託できる規模・経営状況・信用力 ・他の地方自治体でのコールセンター業務の受託実績・成果	A4縦型・横書き・左綴じで作成する。図表等の使用可。
	②運営体制	・設置場所 ・運営日時/要員配置等が具体的に示されているか。 ・電話番号調査業務/電話番号不明者対策が具体的に示されているか。 ・電話催告業務の質の向上を図るための具体的かつ効果的な取り組みが提案されているか。 ・業務報告について具体的な提案となっているか。	
	③従業員の適性	・業務管理者（マネージャー）は十分な実務経験を有しているか。 ・業務従事者（オペレーター）が電話による催告業務に必要とされる能力を有しているか。 ・業務従事者を育成するための効果的な研修等が具体的に示されているか。 ・システム操作、電話応対、その他電話催告業務に必要な事項について、マニュアルが整備されているか。	
	④セキュリティ及び苦情対応	・情報セキュリティの認証や個人情報保護にかかる管理体制、取り組み、対策等が具体的に示されているか。 ・トラブル、苦情等の処理対応が具体的に示されているか。 ・固定した連絡窓口があり、本市の開庁時間内（8:30～17:15）において常に連絡可能な体制が整っていること	
	⑤経費	・令和7年7月から開始するとした場合の委託料	