

# 宮古島市電話催告センター運營業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領

## 1. 業務委託の目的

宮古島市電話催告センター（以下「センター」という。）に専門のオペレーターと管理者を配置し、市県民税・固定資産税・軽自動車税（種別割）・国民健康保険税・後期高齢者医療保険料・介護保険料（以下「市税等」という。）、市税等滞納者へ電話催告システムを有効活用して自主納付を促す納付勧奨を行うことによって、市民の納税意識の高揚と累積滞納防止による徴収率の向上を図り、歳入の根幹である市税等の収入を確保することを目的とする。

## 2. 業務委託の概要

- |          |   |
|----------|---|
| (1) 業務名  | 宮古島市電話催告センター運營業務委託  |
| (2) 業務内容 | 別紙「宮古島市電話催告センター運營業務委託に関する基本仕様書」に基づく。                            |
| (3) 委託期間 | 令和4年4月1日～令和7年3月31日（36か月）  |
| (4) 委託料  | 本業務委託にかかる委託料の上限額（提案上限額）は次のとおり <b>金55,214,000円</b> （消費税及び地方消費税込） |
- ※ただし、消費税及び地方消費税が変更となった場合は、同消費税相当額の範囲において変更契約を行うものとする。
- |             |  |
|-------------|--|
| (5) 業務を行う場所 | 宮古島市平良字西里1140番地<br>宮古島市役所「宮古島市電話催告センター」内 |
| (6) 契約課     | 宮古島市役所 総務部 納税課                           |

## 3. 参加資格

参加希望の者は「8. 企画提案書等の提出」における提出書類を提出する段階において、次の各号の条件をすべて満たした者とする。

- (1) 一般競争入札の参加資格に準じて地方自治法施行令（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。（様式第5号）
- (2) 宮古島市の一般競争入札の参加停止又は指名競争入札の指名停止等の措置を受けていない者であること。（様式第5号）
- (3) 沖縄県内に本店、支店・営業所があり、かつ自社又は子会社にて架電業務を運営していること。
- (4) 過去5年間に、沖縄県内の宮古島市同等以上の人口規模の自治体において、市税および国保税の電話催告業務を受注し、誠実に履行した実績があること。（様式第4号）
- (5) 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又は破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続開始の申立てがなされていない者であること。（様式第5号）
- (6) ISMS適合性評価制度に基づくISMS認証（ISO/IEC27001）及び一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマークを取得していること。
- (7) 契約に際して、宮古島市契約規則に基づき、契約保証金を納めることができる

こと。

- (8) 国税、県税、市町村税を滞納していないこと。
- (9) 労災保険、雇用保険、厚生年金及び健康保険制度があること。
- (10) 個人住民税の特別徴収を行なっていること。
- (11) 受託する事務を適正かつ確実に遂行するに足りる事業規模を有し、かつ経営状況及び財務状況が良好であること。
- (12) 別紙「宮古島市電話催告センター運営業務委託に関する基本仕様書」に定める内容を遂行できること。

#### 4. 参加表明書の提出

本プロポーザルへの参加を希望する者は、事前に「参加表明書（様式第1号）」に記載・押印のうえ、提出期限までに提出すること。（1部）

提出先： 〒906-8501

沖縄県宮古島市平良字西里1140番地

宮古島市役所 総務部 納税課

提出期限：令和4年1月21日（金）午後5時 時間厳守

提出方法： 持参又は郵送とする。郵送による場合は、書留郵便など（受取日時及び配達されたことが証明できる方法）とし、郵便事故等による未着または遅延等があった場合において市はその責を負わない。

※提出期限までに提出がなければ、本プロポーザルには参加できないものとする。

#### 5. 質問及び回答

本プロポーザルに関する質問は次のとおり取り扱うものとする。

質問がある場合は、質問書（様式第2号）を担当部署（3）まで電子メールで提出すること。提出の際は、メール送信後に必ず電話による受信の確認を行うこと。

なお、受付期間後に提出された質問及び指定した方法以外で提出された質問は受け付けない。

- (1) 質問書の受付期間

令和4年1月11日（火）から令和4年1月21日（金）午後5時まで

- (2) 回答方法

質問に対する回答については、作成次第、質問者の情報は掲載せず質問内容と回答内容のみを全ての参加表明者へ電子メールにて回答する。

なお、質問に対する回答をもって、本実施要領を追加補正したものとみなす。

- (3) 担当部署：宮古島市役所総務部納税課

メールアドレス：[sn.nouzei@city.miyakojima.lg.jp](mailto:sn.nouzei@city.miyakojima.lg.jp)

#### 6. 本プロポーザルのスケジュール

内 容	日 程
実施要領等の配布開始（宮古島市ホームページよりダウンロード）	令和4年1月11日（火）
参加表明書の提出	令和4年1月21日（金）
質問書の提出	令和4年1月21日（金）

質問に対する回答	作成次第回答
企画提案書等の提出	令和4年1月28日（金）
第1次審査（書類審査）結果通知	令和4年2月4日（金）
第2次審査 （プレゼンテーション及びヒアリング）	令和4年2月17日（木）
第2次審査結果通知	令和4年2月21日（月）
契約締結	令和4年2月28日（月）

## 7. 実施要領等の配付

- (1) 配布開始年月日：令和4年1月11日（火）
- (2) 実施要領等、様式一式の配付方法：  
原則として印刷物での配布は行わないため、宮古島市公式ホームページからダウンロードすること。 <https://www.city.miyakojima.lg.jp>

## 8. 企画提案書等の提出

### (1) 提出書類

- ※ 提出書類は、正本がカラー印刷を含む場合は、副本もカラー印刷すること。
- ① 企画提案書【任意様式】： 原本1部 副本11部  
※ 企画提案書はA4（縦）に横書きし、ホチキス等で2点留めすること。  
また、総ページ数は表紙を除いて30ページ以内とする。
- ② 見積書（様式第3号）： 原本1部 副本11部  
※ 本業務にかかる委託費の提案上限額は、**金55,214,000円**（消費税及び地方消費税込み）とし、以下の項目を記載すること。  
ア 人件費（消費税及び地方消費税抜き）業務役割別にそれぞれの人件費。  
※ 令和4年4月1日～令和7年3月31日までの期間における、1人あたりの単価×月の稼働時間数を記載  
※ 1人あたりの単価には、時給額のほかに各種手当や雇用主が負担する社会保険料、福利厚生費等の費用も含めること。  
イ その他経費（消費税及び地方消費税抜き）  
ウ 総額（消費税及び地方消費税込み）
- ③ 見積書【任意様式】： 原本1部 副本11部  
※ 契約期間の総額（消費税を含む）を記載し、各年度毎に内訳を明記すること。
- ④ 会社概要： 12部  
※ 資本金、所在地、業務内容、社歴、従業員数等が確認できるもの。  
※ パンフレット可
- ⑤ 業務実績調書【任意様式】： 原本1部 副本11部
- ⑥ 定款の写し： 12部
- ⑦ 認証資格等の証明書の写し： 12部  
※ ISMS 適合性評価制度に基づく ISMS 認証（ISO/IEC27001）または一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマークの付与認定が確認できる証明書であること。  
※ 参加申込日時点で資格が有効期間内もの。

- ⑧ 履歴事項全部証明書 : 原本1部 副本11部  
※ 参加申込日3ヶ月以内のもの。
- ⑨ 印鑑証明書 : 原本1部 副本11部  
※参加申込日3か月以内のもの。
- ⑩ 貸借対照表及び損益計算書(直近3年分) : 原本1部 副本11部  
※直近3年以内のもの
- ⑪ 納税証明書(国税、県税、市税) : 原本1部 副本11部  
※直近3年の法人税、消費税(地方消費税を含む)、法人事業税、法人住民税

(2) 提出期限

**令和4年1月28日(金) 午後5時(必着)**

※ 持参又は郵送とする。郵送による場合は、書留郵便など(受取日時及び配達されたことが証明できる方法)とし、郵便事故等による未着または遅延等があった場合において市はその責を負わない。

(3) 企画提案書

以下の項目について記載すること。

記載項目	提案ポイント
①企画提案書の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話催告業務における取組方針</li> <li>・事業者の特性・専門性ノウハウ等の提案内容</li> <li>・その他、業務に関して有効だと考えられる提案</li> </ul>
②導入実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他自治体での同様の業務における実績(年数、結果等)</li> <li>※徴収率で記載すること。</li> </ul>
③業務手法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務効果が期待できる業務プロセス(手順)</li> <li>・業務内容計画(スケジュール)履行管理等</li> <li>・業務の効果(成果)の検証及び分析方法</li> <li>・電話番号なし対象者の電話番号調査等手法</li> <li>・徴収率向上のためのポイント及びコンタクト率を向上させる具体的な提案</li> <li>・電話対応について留意しているポイント</li> <li>・契約完了時における次期業務受託者への引継方法とその期間</li> </ul>
④業務目標設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間架電件数</li> <li>・架電による納付約束件数</li> <li>・電話催告業務による納付額アップ</li> <li>・コンタクト率の目標値</li> </ul>
⑤トラブル発生時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情等のトラブル未然防止策とトラブル発生後の対応</li> </ul>

	<p>方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その他業務上のミスの未然防止策とミス発生後の対応方法</li> </ul>
⑥業務体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置の体制、計画（従事者身分、補充体制等含む）</li> <li>・従事者の選考基準（管理者、オペレーター別）</li> <li>・電話催告業務の経験の有無（管理者）</li> <li>・管理者の業務の範囲、および業務への取組姿勢</li> <li>・研修体制、研修計画（人材確保・指導育成の取組等）</li> <li>・事業者、従事者の違法行為に対する市への損害賠償について</li> <li>・自社のコールセンター（発信業務）におけるオペレーターの定着率</li> <li>・1か月の総稼働時間数（管理者、オペレーター別に記載）</li> <li>・オペレーターの時給額</li> </ul> <p>※時給額には各種手当や雇用主が負担する社会保険料等は含めないこと。</p>
⑦個人情報保護について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・守秘義務・個人情報保護についての考え方</li> <li>・個人情報保護の適正な管理方法(マニュアル作成含む)</li> <li>・従事者への徹底方法</li> </ul>
⑧その他、業務に関して有効だと考えられる、実現可能な提案項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市税等の電話催告業務以外で提案できる業務等があれば具体的に記載すること。</li> </ul>

## 9. 委託事業者の選定

- (1) 委託事業者の選定は、公募型プロポーザル方式により行う。
- (2) 評価方法

① 1次審査 : 事務局にて提出書類を確認の上、参加資格の合否及びプロポーザル開催日時について通知する。

※提出書類に不備があった場合はプロポーザルへの参加を認めない。

② 2次審査 : 企画提案書及びプレゼンテーション審査評価

※説明時間は30分以内、質疑応答10分程度を予定

開催日時 : 令和4年2月17日(木) ※開催時間は後日通知いたします。

開催場所 : 宮古島市役所内

※プレゼンテーションは各社3名以内の参加とする。

※プレゼンテーションの内容や当日配布する資料は企画提案書の内容に沿ったものとし、必要な機材等については各社で準備すること。(スクリーン、プロジェクターは本市で準備。)

※プレゼンテーションの順番は、企画提案書を提出した順に希望する順番を選んで決定するものとする。

(3) 優先交渉権者の選定

各提案項目を総合的に評価し、随意契約の相手方となる優先交渉権者（以下「優先交渉権者」という。）と次点交渉権者を選定し、優先交渉権者と本市は、提案の内容をもとにして業務の履行に必要な条件などの協議と調整（以下「交渉」という。）を行う。

この交渉が整ったときには、契約予定者として随意契約の手続きに進む。

但し、交渉が整わない場合は、次点の交渉権者を新たに優先交渉権者として選定し、改めて本市と交渉を行うこととする。

(4) 選定結果の通知

結果については、優先交渉権者の選定後、10日以内に提案各社に対し通知する。なお、審査結果、選定方法、選考内容等の審査経過に関する質問は一切受付けられないものとする。

**10. 次のいずれかに該当した者は失格とする。**

- (1) 提案書提出期限に遅れた者。
- (2) 提出に関して不正行為があった場合。
- (3) 見積書の金額、住所、氏名、印影、重要な文書の誤脱等、認識し難い見積り又は金額を訂正した見積書を提出した場合。
- (4) 見積額が今回の提案上限額を超えた場合。
- (5) プレゼンテーションに出席しなかった場合。
- (6) プレゼンテーションに遅刻した場合。
- (7) その他、本市が指示した事項に違反した場合。

**11. 留意事項**

- (1) 企画提案書作成、プレゼンテーション等により生じた諸費用については、全て提案事業者の負担とし、市は負担しない。
- (2) 企画提案は1社につき1件のみとする。
- (3) 企画提案書において使用する言語及び通貨は、商標及び固有名称を除き日本語並びに日本国通貨に限るものとする。
- (4) 企画提案書提出後、必要に応じ追加資料の提出や質問をする場合もあるものとする。
- (5) 提出された参加表明書及び企画提案書等は、一切返却しないものとする。
- (6) 提出期限後の参加表明書、企画提案書の再提出や変更は認めない。
- (7) 選定結果について一切の異議申立てはできないものとする。