

射水市コールセンター運営業務 公募型プロポーザル実施説明書

令和6年4月

富山県射水市

目次

射水市コールセンター運営業務基本仕様書	1
射水市コールセンター運営業務公募型プロポーザル実施要項	3
提案書作成要領	7

射水市コールセンター運営業務基本仕様書

1 業務名

射水市コールセンター運営業務(以下「業務」という。)

2 目的

市税等の未納者に対し、射水市コールセンターを設置し、電話による早期の自主納付を呼びかけることで、収納率の向上と未納の早期解消を図る。

3 委託期間

令和6年6月1日から令和7年3月31日

4 委託料上限額

本業務の委託料上限額は3,355,000円(消費税及び地方消費税を含む)とする。

5 履行場所

射水市コールセンターの所在地は、射水市との打ち合わせや各種書類等の直接の授受に支障のない場所に設置する。

6 コール対象者リストについて

- (1)コール対象者リストに関する情報の授受は厳重なセキュリティ対策を講じた方法で行うこととし、受注者の提案により市と協議の上、別途定める。
- (2)コール対象者リストの内容は、本業務に必要な必要最低限の項目とし、受注者の提案により市と協議の上、別途定める。
- (3)市から提供するコール対象者リスト件数の見込み及び提供時期の目安は「別表1 射水市コールセンター業務計画(案)」のとおりとするが、あくまでも計画案であり、受注者の提案により市と協議の上、別途定める。

7 射水市コールセンター運営業務の基本的事項

本業務は、市税及び市税以外の徴収金(後期高齢者医療保険料、介護保険料等)の未納者に対し、電話による納付勧奨を実施するため、射水市コールセンターを設置する。

射水市コールセンターを設置するにあたっては、受注者は射水市から受領する市税及び市徴収金の未納者に関するコール対象者リストについて問題なく処理できる体制を確保しなければならない。

本業務の基本的内容は以下のとおり。

- (1)コール対象者に対する電話による納付勧奨
- (2)射水市の提供するコール対象者リストの授受及び管理
- (3)コール対象者における電話番号不明者の電話番号調査
- (4)折り返し電話のオペレーター対応
- (5)コール結果についての射水市への報告・引継ぎ(各報告書の作成)
 - ・連絡票(日報)
 - ・リストごとの完了報告書(月報)
- (6)業務マニュアル等の作成

8 秘密保持

受注者は、本業務において知り得た情報(周知の情報を除く)を本事業の目的以外に使用し又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置をとるものとする。また、個人情報保護については、射水市個人情報保護条例に準じ適切に取り扱うこととする。

9 その他

- (1) 本業務の実施にあたっては、射水市と受注者の間で十分な連絡・調整を行い、円滑な業務遂行を図るものとする。詳細な業務内容については、双方協議の上、決定するものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、その都度協議の上決定するものとする。

射水市コールセンター運營業務公募型プロポーザル実施要項

1 目的

本要領は、「射水市コールセンター運營業務」を委託するにあたり、民間事業者に対し提案を求め、その能力、内容及び経済性等を総合的に評価し、最も適切かつ円滑に実施することができる事業者をプロポーザル方式により選定するため、必要な事項を定めることを目的とする。

2 業務等の概要

- (1) 業務名 射水市コールセンター運營業務
- (2) 業務内容 「射水市コールセンター運營業務基本仕様書」(以下、「仕様書」という。)のとおりに
- (3) 委託期間 令和6年6月1日から令和7年3月31日
- (4) 委託金額 3,355,000円(消費税及び地方消費税を含む)を上限とする。

3 選定方法

提案書、見積価格を総合的に評価して選定する。

4 参加資格

提案書提出時において、本事業の遂行に必要な能力を有し、次に掲げる要件を満たす者とする。

- (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(一般競争入札参加者の欠格事由)のいずれにも該当しないこと。
- (2) 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225号)に基づき更生手続開始又は再生手続開始(以下「手続開始」という。)の申し立てをしていない者であること。ただし、手続開始の決定後であって、本件入札に参加することについて支障がないと認められる者を除く。
- (3) 射水市競争入札参加資格者に登載されていること。
- (4) 情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合評価制度の認証取得及び、プライバシーマーク付与認定を取得していることの証明ができること。
- (5) 税・社会保険料等のコールセンター業務を既実施し、または令和6年4月1日以降に実施する予定があり、若しくは、これに類するコールセンター業務について相当の知識及び経験を有していること。

5 スケジュール

- (1) 参加意思表明書の受付期限、場所及び方法

受付期限: 令和6年4月15日 午後5時まで(必着)

※プロポーザルに参加する意思のある事業者は、参加意思表明書(別紙1)を収納対策課まで持参又は郵送すること。

- (2) 質問受付期間、提出場所及び方法

受付期間: 令和6年4月19日 午後5時まで(必着)

※質問は、電子メールにより担当者へ質問書(様式任意)を提出すること。

※受付期間以外に提出された質問は一切受け付けない。

※令和6年4月25日までに随時電子メールで回答していく。

※回答は参加意思表明書を提出した者すべてにメール送信する。なお、質問書

に対する回答は、本要領及び仕様書の追加又は修正とみなす。

(3) 提案書の提出期限、場所及び方法

提出期限: 令和6年4月30日 午後5時まで(必着)

※提案書を収納対策課まで持参又は郵送すること。

※詳細については、「7提案書の提出」を参照

(4) 審査結果の通知

結果通知日: 令和6年5月24日までに書面にて各事業者へ通知する。

※審査結果についての異議申し立て及び問い合わせ等は一切受け付けない。

※審査内容については、一切開示しない。

(5) 委託契約の締結

審査結果に基づき、最優秀者と契約の締結交渉を行う。

※契約者は、本要領及び仕様書のほか、提案者が作成する提案書に記載の項目については、責任を持って履行すること。

【日程表】

日程	内容
令和6年4月1日	・プロポーザル実施公示
令和6年4月15日 午後5時まで(必着)	・参加意思表明書受付期限
令和6年4月19日 午後5時まで(必着)	・質問受付期間 ※回答は参加意思表明書を提出したすべての事業者に令和6年4月25日までに回答する。
令和6年4月30日 午後5時まで(必着)	・提案書提出期限
令和6年5月24日	・審査結果の通知
令和6年5月31日	・委託契約の締結

6 提案の注意事項

(1) 禁止行為

- ①事業者は、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(昭和22年法律第54号)等に抵触する行為を行ってはならない。
- ②事業者は、自己の有利になることを目的に、本事業の関係者に働きかけを行ってはならない。
- ③事業者は、競争を制限する目的で、他の提案者と提案の意思及び希望価格について、いかなる相談も行ってはならない。

(2) 提案資格の取り消し

審査結果の公表日までの間に、最優秀者が次のいずれかに該当した場合は契約の締結を行わないことがある。この場合は、次点者と契約の交渉を行う。

- ①提案の禁止行為に該当する行為を行った者。
- ②会社更生法に基づく更生手続きの開始、または民事再生法に基づく再生手続きの開始の申し立てがなされた者。
- ③不渡手形又は不渡小切手を振り出した者。
- ④地方自治法施行令第167条の4第2項各号に該当する者。

7 提案書の提出

(1) 提案書類等の提出部数

- ①参加意思表明書(様式1) 1部
 - ※以下の書類を添付すること
 - ・税・社会保険料等コールセンター業務実績調書
 - ・ISMS認証取得を証する登録証及びプライバシーマーク使用許諾証の写し
- ②提案書
 - ・提案書 原本(紙) 1部
 - ・提案書 原本(電子媒体) 1部
 - ※射水市で開くことができるファイル形式で作成し、CDやDVD等に保存し提出すること。
 - ・提案書 複製(紙) 6部
 - ※提案書複製は、審査資料として利用します。

(2) 提出場所

939-0294

富山県射水市新開発410番地1

射水市 収納対策課

TEL:0766-51-6620 e-mail:shuno@city.imizu.lg.jp

(3) 提案書等の作成について

「提案書作成要領」による。

8 提案者の失格事項

失格事項に該当すると確認された提案者に対しては、書面にて通知する。

(1) 次のいずれかに該当する者は失格とする。

- ①参加資格要件を満たさない者
- ②提案書類等を提出期限までに提出しなかった者
- ③審査員に対し、直接的又は間接的に本公募に関し、援助を求めた者又は不正な接触を行った者

(2) 提出された提案書が次のいずれかに該当する場合は、失格とすることがある。

- ①提出方法が本要領に適合しないもの
- ②記載すべき内容の全部又は一部が記載されていないもの
- ③虚偽の内容が記載されているもの
- ④記載内容が本要領に適合しないもの

9 プロポーザルの辞退

(1) 参加意思表明書を提出した事業者が、本プロポーザルを辞退する場合は、任意の様式により辞退届を提出するものとする。

(2) 本プロポーザルを辞退した者に対して、その辞退を理由として不利益な取扱いを行わないものとする。

提案書作成要領

- 1 A4 判縦、横書き、左綴じ、両面印刷、提案書表紙(様式1)及び目次を除きページ番号を付して作成し、提案書表紙の右上余白に「正本」、「写し」の別を記載すること。
- 2 提案書は下表の順に綴ること。

審査項目	様式	書類名及び主な記載事項等
	様式2	1 提案書(表紙)
	任意様式	2 目次
	様式3	3 法人概要
過去の業務実績	「参加意思表明書(様式1)」に添付した「税・社会保険料等コールセンター業務実績調書」と同じもの	4 過去の業務実績 <ul style="list-style-type: none"> ・国、地方公共団体、民間企業から受託したコールセンター業務実績、若しくは、これに類するコールセンター業務の受託実績について記載すること。 (過去5か年程度、10件を上限とする。)
運営体制	任意様式	5 運営施設の設置場所等 <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの運営を行う場所について、業務履行場所として適している点等を記載すること。(所在地、建物構造等)
	任意様式	6 業務日程(コール可能件数)・人員の配置体制 <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンター運営日時及びおよそ1月あたりのコール可能件数、人員の配置体制について記載すること。 (参考 令和5年度の射水市コールセンターの運営日時) <ul style="list-style-type: none"> ・月、火、水(水曜は第2週のみ運営) 10:00～17:30 ・木、金 13:30～20:30 ・土、日(第4週のみ運営) 10:00～17:30
	任意様式	7 業務従事者に対する教育研修等 <ul style="list-style-type: none"> ・業務管理者及びオペレーターへ実施する研修内容や期間について記載すること。
業務の実施について	任意様式	8 コール対象者リストに関する情報の授受 <ul style="list-style-type: none"> ・コール対象者リストやコール結果等に関する情報の授受の実施方法について、具体的に記載すること。
	任意様式	9 業務の実施手法 <ul style="list-style-type: none"> ・一連の電話による納付勧奨業務の実施手法について、具体的に記載すること。 ・苦情、トラブル等が生じた場合の対応について記載すること。

<p style="text-align: center;">情報管理 セキュリティ</p>	<p style="text-align: center;">任意様式</p>	<p>10 情報管理・セキュリティ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティや個人情報保護の適正な対策、体制について記載すること。 ・コールセンター設置施設に関する建物設備等の情報セキュリティ対策について具体的に記載すること。
<p style="text-align: center;">提案価格</p>	<p style="text-align: center;">様式4</p>	<p>11 提案価格見積書</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務履行期間である令和6年6月1日から令和7年3月31日までの期間の消費税を含む総額で記載すること。 ・可能な限りにおいて経費の内訳が分かるよう記載すること。 ・提案価格の上限額を超えた提案額を記載しないこと。

※一度提出された書類の追加又は差し替えは原則として認めない。また、提出された提案書等の書類は返却しない。

※提案書に含まれる著作物の著作権は、プロポーザル参加者に帰属する。ただし、事務処理上必要な場合には、収納対策課で複製を行えるものとする。

※提案書の作成等、プロポーザルに関する費用はプロポーザル参加者の負担とする。