

## (仮称) 沖縄市電話催告センター運営業務委託に係る公募型プロポーザル実施要項

はじめに

本プロポーザルへの参加にあたっては、この実施要項及び別紙「(仮称) 沖縄市電話催告センター運営業務委託に関する基本仕様書」を熟読した上でご提案ください。

### 1. 業務委託の目的

専門のオペレーターと管理者を配置した(仮称) 沖縄市電話催告センター(以下「センター」という。)を委託により設置し、民間のノウハウを活用した市税等滞納者への電話催告や電話催告システムを有効活用した納付勧奨を行うことで、市民の納付意識の高揚と累積滞納防止による収納率向上を図り、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 (仮称) 沖縄市電話催告センター運営業務
- (2) 業務内容 別紙「(仮称) 沖縄市電話催告センター運営業務委託に関する基本仕様書」に基づく。
- (3) 委託期間 令和3年8月1日～令和5年9月30日(26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

金65,988,000円(消費税及び地方消費税込)

(導入費) 令和3年度 金3,444,000円

(運営委託費) 令和3年度 金19,244,000円

令和4年度 金28,866,000円

令和5年度 金14,434,000円

※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。

※支払い：請求書及び支払いについては、それぞれに分けて請求書を発送し支払いを行うこととする。

- (5) 業務を行う場所 沖縄市仲宗根町26番1号  
沖縄市役所 本庁舎内
- (6) 契約課 沖縄市役所 健康福祉部 国民健康保険課  
健康福祉部 介護保険課  
総務部 納税課

### 3. 必要な参加資格

- (1) 一般競争入札の参加資格に準じて地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (2) 沖縄市より指名停止を受けている者でないこと。または、指名停止を受けたが、既にその停止の期間を経過していること。
- (3) 自治体または民間企業などで、電話による債権の催告業務の実績があること。
- (4) 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コールセンターを運営していること。
- (5) 会社更生法に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法に基づく再生手続開始の申立て又は破産法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。
- (6) プライバシーマークもしくはISO27001を取得していること。
- (7) 国税、県税、市町村税を滞納していないこと。
- (8) 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。
- (9) 住民税の特別徴収を行なっていること。
- (10) 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。
- (11) 別紙「(仮称) 沖縄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、上記参加資格を満たしたうえで、事前に参加表明書(様式1)に住所、商号及び名称、代表者名を記載し提出すること。

参加表明書提出後に参加要件を満たしていないと判明した場合は、参加を取り消す場合もあります。

**提出先：沖縄市役所 健康福祉部 国民健康保険課**

**提出期限：令和3年5月14日(金) 午後5時15分 時間厳守**

**提出方法：電子メール又はFAXにて**

メールアドレス：[koku-nea50@city.okinawa.lg.jp](mailto:koku-nea50@city.okinawa.lg.jp)

FAX：098-934-0896

### 5. 質問及び回答

質問書は、別紙様式(様式2)にて電子メール又はFAXで提出すること。電子メール又はFAXについては、提出期限までに必着とする。

**提出先：沖縄市役所 健康福祉部 国民健康保険課**

**提出期限：令和3年5月14日(金) 午後5時15分 時間厳守**

**提出方法：電子メール又はFAXにて**

質問に対する回答は、令和3年5月19日(水)までに質問者名を伏せて、参加表明書を提出

した全ての者に対して、電子メール又はFAXにて行う。

#### 6. 企画提案書等提出書の提出

企画提案書等提出書（様式3）に下記提出書類の各必要部数を添え、提出すること。

No.	提出書類	様式等	提出部数
1	企画提案書等提出書	(様式3)	10部 (1部正本、9部はコピー可) ※様式4, 5は代表者印必須
2	会社概要		
3	見積書	(様式4)	
4	企画提案書	(様式5)	
5	企画提案書 (電子データ)	CD-ROM	1枚
6	貸借対照表及び損益 計算書 (直近3か年分)		各1部(原本)  ※ただし、「沖縄市入札参加資格 者登録名簿」に登録された者は提出しなくてもよい。
7	滞納のない証明書	・法人の場合 「市町村税」「県民税」「法人税」 「消費税及び地方消費税」 ・個人の場合 「市町村税」「所得税」「消費税及び地方消費税」	
8	プライバシーマーク もしくはISO27001 使用許諾書の写し		写し1部

上記書類についてはA4(縦)に横書きを基本とする。また、No.1からNo.4については、一件書類とし、ページ番号を入れ、目次に合わせインデックスを付けたうえ、ホチキス等で2点止めすること。また、No.4企画提案書のページ数は25ページまでとする。

提出は直接持参を原則とする。

**提出先：沖縄市役所 健康福祉部 国民健康保険課**

**提出期限：令和3年5月24日(月)午後5時15分 時間厳守**

##### (1) 企画提案書等提出書(様式3)

住所、商号及び名称、代表者名を記載すること。

##### (2) 会社概要

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。

### (3) 見積書（様式4）

本業務にかかる委託費の提案上限額は、金65,988,000円（消費税及び地方消費税込）とし、以下の項目を記載すること。

（但し、消費税及び地方消費税相当額については10%で記載して下さい。）

#### ①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を記入

1人あたりの単価×月の稼働時間数×26か月

※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。

#### ②その他経費（消費税及び地方消費税抜き）

算出の内訳等もあれば記入すること。

#### ③総額（消費税及び地方消費税込み）

### (4) 企画提案書の作成について（様式5）

以下の項目に従って作成すること。

#### ①企画提案書の概要

- ・電話催告業務における取組方針
- ・事業者の特性・専門性ノウハウ等の提案内容
- ・その他、業務に関して有効だと考えられる提案

#### ②導入実績

- ・自治体もしくは民間企業での同様の実績（年数、結果等）

（例）〇〇市役所 平成27年度から受託

徴収率

平成27年度 〇〇%（受託前）

平成28年度 〇〇%

平成29年度 〇〇%

平成30年度 〇〇%

令和元年度 〇〇%

※上記は参考例のため、徴収率以外で実績値を示してもよい。

#### ③業務手法

- ・業務効果が期待できる業務プロセス（手順）
- ・業務内容計画（スケジュール）履行管理等
- ・業務の効果（成果）の検証及び分析方法
- ・口座振替勧奨についての具体策
- ・電話番号なし対象者の電話番号調査等手法
- ・徴収率向上のためのポイント及びコンタクト率向上させる提案
- ・電話対応についての留意しているポイント
- ・研修体制、研修計画（人材確保・指導育成取組）

④業務目標の設定

- ・年間架電件数
- ・コンタクト率

⑤トラブル発生時の対応

- ・苦情等のトラブル未然防止策とトラブル発生後の対応方法
- ・その他業務上のミス未然防止策とミス発生後の対応方法

⑥業務体制

- ・人員配置の体制、計画（従事者身分、補充体制等含む）
- ・1か月の総稼働時間数（管理者、オペレーター別に記載）

⑦個人情報保護について

- ・守秘義務・個人情報保護についての考え方
- ・個人情報保護の適正な管理方法（マニュアル作成含む）
- ・従事者への徹底方法

7. 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

選定委員会において審査評価を行う。評価の方法は次のとおりとする。

①一次審査

提出書類の内容について審査評価を行う。

※見積金額についても評価対象とする。（但し、導入費は除く。）

②二次審査

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20分、質疑応答10分程度を予定

**開催日時：令和3年6月2日（水）予定 ※開催時間等詳細は後日連絡します**

**開催場所：沖縄市役所 本庁舎**

※プレゼンテーションは各社3名以内の参加とします。

※プレゼンテーションの内容や当日配布する資料（10部準備ください）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してください。（スクリーン、プロジェクターは当市で準備予定。）

(3) 優先交渉権者の特定

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）と次点交渉権者を特定し、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特定し、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、優先交渉権者の特定後、10日以内に提案各社に対し通知します。  
なお、審査経過に関する質問は一切受けません。

8. 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、又は認識し難い見積もり又は金額を訂正した見積をした場合
- (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) その他、本市が指示した事項に違反した場合
- (7) 参加資格要件を満たしていないもの。

9. 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社につき一件のみとする。
- (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し、使用する通貨は「円」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。

10. 委託契約までの日程

参加表明書提出期限	令和3年5月14日（金）午後5時15分
質問書提出期限	令和3年5月14日（金）午後5時15分
質問への回答	令和3年5月19日（水）
企画提案書等提出期限	令和3年5月24日（月）午後5時15分
プレゼンテーション審査	令和3年6月2日（水）予定 ※開催時間は後日連絡します。
結果の通知	令和3年6月中旬
契約	令和3年6月下旬

※参加表明書、質問書、企画提案書等の提出については、勤務時間外及び閉庁日を除くものとする。

※企画提案書は事前に持参する日時を連絡のうえ提出すること。

1 1. その他

- (1) 従事者は本委託業務従事中において沖縄市役所庁舎内駐車場の利用はできません。