

豊明市収納コールセンター 業務委託

公募型プロポーザル実施要項

豊明市市民生活部債権管理課

2024 年 6 月 26 日

豊明市収納コールセンター業務委託公募型プロポーザル実施要項

豊明市収納コールセンター業務委託（以下「本業務」という。）を実施するにあたり、本業務の目的である収納率向上などをより効果的に実現するため、履行能力、実績の他、提案を募集する公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）による選定に関し必要な事項を定める。

1. 業務の概要

（１） 委託業務名

豊明市収納コールセンター業務委託（長期継続契約）

（２） 委託場所

豊明市役所庁舎内（愛知県豊明市新田町子持松 1 番地 1）

（３） 契約期間

契約締結日から令和 9 年 9 月 30 日まで

ただし、契約日から令和 6 年 9 月 30 日までを準備期間とし、委託料の支払いは発生しないものとする。

（４） 委託内容

別紙「豊明市収納コールセンター業務委託仕様書」（以下「仕様書」とする。）のとおり

（５） 提案上限額

18,392,000 円（消費税及び地方消費税相当額を含む）

令和 6 年度 3,091,000 円

令和 7 年度 5,995,000 円

令和 8 年度 6,138,000 円

令和 9 年度 3,168,000 円

2. 参加資格要件

本プロポーザルに参加する資格を有する事業者は、次に掲げる要件をすべて満たすものとする

- （１） 豊明市入札参加資格者名簿（物品等）の「役務の提供等」に登録されていること。
- （２） 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こと。
- （３） 豊明市指名停止取扱要領（平成 12 年 11 月 13 日決裁）に基づく指名停止の措置を公告日から契約締結までに受けていないこと。
- （４） 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号に規定する暴力団、若しくはそれらの利益となる活動を行うもの又は同法同条第 6 号に規定する者が役員や経営に関与等を行っている法人等でないこと。
- （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し立てがされていないこと。

- (6) 破産法（平成 16 年法律第 75 号）に基づく破産手続開始の申し立てがされていないこと。
- (7) 愛知県内に事業所（本店または支店等）を置くものであること。
- (8) 平成 31 年（令和元年）以降に国又は地方公共団体において、本業務と同種類の元請け実績を有すること。
- (9) ISO/IEC27001（情報セキュリティマネジメントシステム）又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会の定めるプライバシーマークの認証を取得していること。
- (10) 本店及び支店等において税の滞納をしていないこと。

3. スケジュール

内 容	日 程
公募開始	令和 6 年 6 月 26 日（水）
参加資格申請の提出期限 質問書の提出期限	令和 6 年 7 月 12 日（金）午後 5 時 15 分まで
質問の回答期限	令和 6 年 7 月 19 日（金）
提案書の提出期限	令和 6 年 8 月 2 日（金）午後 5 時 15 分まで
プレゼンテーション及びヒアリング	令和 6 年 8 月 8 日（木）
結果通知及び公表	令和 6 年 8 月 16 日（金）
契約締結	令和 6 年 9 月初旬

4. 参加資格申請の提出

本プロポーザルへの参加を希望者は、以下の書類を期限までに提出すること。

ア. 提出書類

- (1) 参加申込書（様式 1）
- (2) 会社概要書（様式 2）
 - ・パンフレット等があれば添付すること。
- (3) 認証取得状況（様式 4）
 - ・本要領 2.（9）の認証について記載し、登録証の写しを添付すること。

イ. 提出方法等

(1) 提出先

豊明市市民生活部債権管理課

愛知県豊明市新田町子持松 1 番地 1 (豊明市役所本館 1 階)

(2) 提出期限

令和 6 年 7 月 12 日 (金) 午後 5 時 15 分まで

(3) 提出部数

1 部

(4) 提出方法

持参又は郵送による

① 持参の場合は、豊明市役所開庁日 (土曜日、日曜日を除く) 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間に提出すること。

② 郵送の場合は、書留若しくは簡易書留で郵送し、提出期限までに必着とすること。

5. 質問および回答

質問の受付及び回答は次のとおりとする。

(1) 受付期限

令和 6 年 7 月 12 日 (金) 午後 5 時 15 分まで

(2) 質問方法

質問書 (様式 5) により電子メールにて「saiken@city.toyoake.lg.jp」まで送信し、送信後は必ず電話にて電子メール受信の確認を豊明市役所債権管理課 (0562-92-8373) まで行うこと。

(3) 質問に対する回答

令和 6 年 7 月 19 日 (金) までに豊明市ホームページ (債権管理課) で公表する。

(4) その他

電話や窓口などその他の方法による質問には応じない。また、審査に関する質問及び回答に対する再質問は受け付けない。

6. 提案書の提出

提案書の提出は次のとおりとする。

(1) 提出書類

① 提案書 (任意様式) ※ (6) 作成上の注意事項を参照のこと

② 業務受託実績書 (様式 3) ※契約書の写し添付、最大 10 件まで提出

③ 見積書及び見積書の内訳書 (任意様式)

(2) 提出期限

令和 6 年 8 月 2 日（金）午後 5 時 15 分まで

(3) 提出方法

持参又は郵送による

- ① 持参の場合は、豊明市役所開庁日（土曜日、日曜日及び祝日を除く）午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間に提出すること。
- ② 郵送の場合は、書留若しくは簡易書留で郵送し、提出期限までに必着とすること。
- ③ 提出期限後の書類の差し替え、追加は認めない。
- ④ 提出書類は返却しない。
- ⑤ 提出書類に関する費用は参加者の負担とする。

(4) 提出部数

10 部（正 1 部、副 9 部）

(5) 提出先

豊明市市民生活部債権管理課

愛知県豊明市新田町子持松 1 番地 1（豊明市役所本館 1 階）

(6) 作成上の注意事項

- ① 提案書は任意様式 A4 片面で表紙、目次、仕切りを除き 20 ページ以内で作成すること。
なお、A3 片面（A4 に折り込み）を使用する場合は、2 ページ分として数える。
- ② A4 ファイル 1 冊に 6.（1）提出書類の記載順に綴じ、表紙及び背表紙に「豊明市収納コールセンター業務委託提案書」と「会社名」を記載すること

7. 選定方法

(1) 選定方法

- ① 提出された提案書に基づきプレゼンテーション及びヒアリングを行い審査員による審査を行い、全審査員の評価結果により得点順に順位をつけ、最高得点の者でかつ基準点（60 点以上）の点数を得た者を受託候補者とする。最高得点の者が 2 者以上の場合は、審査員の協議により順位を決定する。
- ② 提案者が 5 者以上の場合は、書類審査を実施し通過者に対してプレゼンテーション及びヒアリングを行うものとする。
- ③ 提案者が 1 者の場合は、プレゼンテーション及びヒアリング審査の結果、あらかじめ定めた基準点（60 点）以上を満たした場合は、受託候補者として決定する。
- ④ 契約候補者が参加資格を満たさなくなった場合などにより契約候補者の資格を取り消すことがある。その場合は、次の高得点の者と交渉することとする。

(2) 評価項目

次の評価項目について審査し、総合的な評価を行う。

区分	評価項目	内容	配点
1.業務実績	業務件数、収納実績	収納コールセンター業務における契約件数及び収納実績	20
2.実施体制	人員配置	業務における人員配置と欠員対応 採用の考え方、人員確保策、定着の方策	20
	管理者及び従事者	柔軟な実施体制、管理者の知識、経験、実績、研修計画	
3.運営方法	架電による催告	業務対応の基本的姿勢、応対手順	20
	電話番号の取得	電話番号の取得方法	
	トラブル対応	トラブル対応策、防止策	
	個人情報保護	情報漏洩対策、守秘義務の徹底策	
4.収納向上策	収納率向上の提案	仕様にとらわれない効果的な独自手法の提案、その効果と実績	20
5.見積金額	見積金額、明細書	価格の妥当性、見積金額 3 か年全体額と年度別の明細 ※注意	20
合 計			100

※注意：明細書には、少なくとも管理者、従事者ごとに月単価の明細を明記すること

(3) プレゼンテーション及びヒアリング

① 実施日

令和 6 年 8 月 8 日（木）

② 詳細の時間及び会場については、別途通知する。

③ 提出された提案書により行い追加資料は認めない。

④ プレゼンテーション及びヒアリングの出席者は、3 名以内とする。

⑤ プロジェクター等については豊明市で用意するが、接続する PC 等については参加者が用意するものとする。(HDMI 端子を予定、これ以外は別途確認してください)

⑥ プレゼンテーション 20 分、その後ヒアリング 15 分程度とする。

⑦ プレゼンテーション及びヒアリングは非公開とする。

8. 審査結果

① 審査結果については、令和 6 年 8 月 16 日（金）までに発送する。

② 審査結果に関する問い合わせには応じないものとする。

- ③ 選定後に応募者の参加資格を満たさなくなった場合、受託候補者としての資格を取り消し、次順位の者を繰り上げる場合がある。

9. 担当部署

〒470-1195

愛知県豊明市新田町子持松 1 番地 1

豊明市市民生活部債権管理課

収納コールセンター担当

電話：0562-92-8373（直通）

メール：saiken@city.toyoake.lg.jp