

# 西尾市納税コールセンター運營業務委託 公募型プロポーザル実施要領

西尾市納税コールセンター運營業務（以下「本業務」という。）を実施するにあたり、本業務の目的及び内容を効果的かつ効率的に実現するため、公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）により提案を募集し、受託者の選定を行う。

## 1 目的

電話又は文書等による市税滞納者への納税勧奨業務を民間事業者に委託し、納付忘れ等による現年分滞納額に関する早期のお知らせを通じて、市税滞納者の滞納額の累積の抑制及び市税現年分の収納率の向上を図る。

また、滞納整理関連補助業務等を委託することにより、職員が市税滞納繰越分の滞納整理業務に専念できる時間を確保し、市税滞納繰越分の収納率の向上を図る。

## 2 業務の概要

### (1) 業務名

西尾市納税コールセンター運營業務

### (2) 業務場所

西尾市役所

### (3) 契約期間

契約締結の日から令和11年3月31日まで。ただし、契約締結の日から令和8年3月31日までは準備期間とする。

### (4) 業務内容

別紙「西尾市納税コールセンター運營業務委託仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおり

### (5) 委託料の提案上限額

62,568,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

※契約締結の日から令和8年3月31日までの準備期間における費用は、受託者の負担とする。

## 3 スケジュール（予定）

|    | 提出期限等         | 内 容              |
|----|---------------|------------------|
| 1  | 令和7年9月22日（月）  | プロポーザル実施の公告      |
| 2  | 令和7年10月6日（月）  | 参加資格申請書の提出期限     |
| 3  | 令和7年10月6日（月）  | 質問書の提出期限         |
| 4  | 令和7年10月10日（金） | 参加資格確認通知書の発送     |
| 5  | 令和7年10月10日（金） | 質問書に対する回答        |
| 6  | 令和7年10月14日（火） | 企画提案書等の受付開始      |
| 7  | 令和7年10月28日（火） | 企画提案書等の提出期限      |
| 8  | 令和7年11月12日（水） | プレゼンテーション及びヒアリング |
| 9  | 令和7年11月17日（月） | 結果通知書の発送         |
| 10 | 令和7年11月下旬以降   | 仕様書等の協議          |
| 11 | 令和7年12月下旬     | 契約締結             |

※本スケジュールは予定であり、変更となる場合がある。

## 4 参加資格

プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件を全て満たす法人とする。

- (1) 公告日において西尾市入札参加資格者名簿（物品等）の大分類「03. 役務の提供等」中分類「16. その他の業務委託等」小分類「99. その他」に登録されている者であること。
- (2) 愛知県内に事業所（本店又は支店等）を置く者であること。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当していないこと。
- (4) 「西尾市競争入札参加停止措置要綱」に規定する停止措置を受けていないこと。
- (5) 「西尾市が行う調達契約からの暴力団排除に関する要綱」に基づく排除措置を受けていないこと。
- (6) 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し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し立てがなされていないこと。
- (7) 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なされていないこと。
- (8) 本店及び支店等が国税及び地方税を滞納していないこと。
- (9) 令和2年度から令和6年度までの間において、国又は他の地方公共団体と本業務委託内容と同種又は類似の業務について履行実績を有すること。
- (10) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認証する「プライバシーマーク」又は国際規格ISO/IEC 27001の評価基準である「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証のいずれかを取得していること。

## 5 実施要領に関する説明会

事前説明会は開催しない。質問等がある場合は、質問受付期間内に質問書を提出すること。

## 6 参加資格申請書の提出

- (1) 提出書類・提出部数

### ア 提出書類

- (ア) 参加資格申請書（様式1）
- (イ) 事業者概要書（様式2）
- (ウ) 業務受託実績表（様式3）（代表的な1件のみ）
- (エ) 認証取得状況（様式4）
- (オ) 納税証明書等（未納の税額がないことの証明書）

※国税（法人税、消費税及び地方消費税）、県税（法人県民税、法人事業税（地方法人特別税を含む）及び自動車税）、市町村税（法人市町村民税、固定資産税及び軽自動車税）について、国及び申込者の所在地における地方公共団体が証明する書類

※過去3か月以内に発行されたもので直近1年度分

### イ 提出部数

各1部

- (2) 提出期限

令和7年10月6日（月）午後5時（必着）

(3) 提出先

〒445-8501

西尾市寄住町下田22番地 西尾市役所本庁舎2階

西尾市総務部収納課

(4) 提出方法

午前8時30分から午後5時まで（土・日曜日及び祝日を除く。）の間に西尾市総務部収納課に持参又は郵送で提出すること。なお、郵送で提出する場合は、書留、簡易書留又は配達証明により提出期限までに必着のこと。

(5) 参加資格確認通知書の発送

参加資格申請書を提出した事業者について、参加資格要件を有する者であるかを確認し、令和7年10月10日（金）までに参加資格確認通知書を発送する。

## 7 質問の受付・回答

(1) 質問内容

本プロポーザルに関する質問は、企画提案書の作成及び提出に必要な事項並びに業務に係る条件に限るものとし、評価及び審査に係る質問並びに提案内容に係る質問は一切受け付けない。

(2) 提出書類

質問書（様式5）

(3) 提出期限

令和7年10月6日（月）午後5時（必着）

(4) 提出方法

件名を「西尾市納税コールセンター運営業務に関する質問【事業者名】」として電子メールで質問書を添付して送信後、必ず電話で受信確認をすること。

(5) 提出先

西尾市総務部収納課 第1徴収担当 syuunou@city.nishio.lg.jp

電話：0563-65-2130（直通）

(6) 質問に対する回答

令和7年10月10日（金）までに西尾市ホームページで一括回答する。

(7) その他

ア 電話、窓口、郵送及びFAXによる質問には応じない。

イ 回答に対する再質問は受け付けない。

ウ 複数の質問がある場合は、できるだけ1回にまとめて質問すること。

エ 質問に対する回答内容により、必要に応じて本要領及び仕様書の記載内容を追加又は修正することとする。

## 8 辞退届

参加資格申請書の提出後に参加を辞退する場合は、辞退届（様式6）を提出すること。

(1) 提出期限

令和7年10月28日（火）午後5時（必着）

(2) 提出先及び提出方法

「6 参加資格申請書の提出」の提出先・提出方法と同様

## 9 企画提案書等の提出

参加事業者は、次のとおり企画提案書等を作成の上、提出期限までに提出すること。

### (1) 提出書類

ア 企画提案書（様式 7）

イ 事業者概要書（様式 2）（パンフレット等があれば添付すること）

ウ 業務受託実績関係書類（最大 5 件まで提出可）

（ア） 業務受託実績表（様式 3）

（イ） 業務受託実績に関する証明（契約書の写し）

エ 認証取得状況関係書類

（ア） 認証取得状況（様式 4）

（イ） 取得認証に係る証明（登録証等の写し）

オ 業務提案書（任意様式）

本要領及び仕様書に基づき、次の項目ごとに事業者の考え方を示すこと。

（ア） 業務の実施方針、業務工程

（イ） 業務実施体制、研修体制

（ウ） 納税勧奨業務、滞納整理関連補助業務、収納関連補助業務、コンサルティング業務（業務分析、業務改善等の提案等）

※仕様書の内容にとらわれない収納率向上等に係る効果的な独自の提案を含む。

（エ） 個人情報保護及び情報セキュリティ

（オ） トラブル発生時の対応

カ 見積書

（ア） 見積書（様式 8）

（イ） 見積内訳書（任意様式）

※単年度ごとに作成するものとし、人件費については業務従事者の職責別に 1 人あたりの単価、勤務日数、勤務時間等を記載すること。また、その他の経費については、経費の詳細な内容と金額が分かるように記載すること。

### (2) 提出部数

正本各 1 部、副本各 8 部

### (3) 提出期間

令和 7 年 10 月 14 日（火）から令和 7 年 10 月 28 日（火）午後 5 時まで

### (4) 提出先

〒445-8501

西尾市寄住町下田 22 番地 西尾市役所本庁舎 2 階

西尾市総務部収納課

### (5) 提出方法

午前 8 時 30 分から午後 5 時まで（土・日曜日及び祝日を除く。）の間に西尾市総務部収納課に持参又は郵送で提出すること。なお、郵送で提出する場合は、書留、簡易書留又は配達証明により提出期限までに必着のこと。

### (6) 留意事項

ア 企画提案書等は、A4 縦長ファイル 1 冊にまとめて提出すること。

イ ファイルの表紙及び背表紙に「西尾市納税コールセンター運營業務委託企画提案書」とタイトルを記載し、正本・副本の別を表示すること。

ウ 各提出書類の間に仕切りやインデックス等を挟み、ページ番号を付与し、表紙、目次を付けること。

- エ 全ての書類は原則としてA4判縦（A3判折り込み可）、横書きとし、左綴じが可能な形で作成すること。
- オ 提出期限後の書類の再提出、差し替え、追加提出等は原則認めない。ただし、企画提案書等の内容を確認するため、西尾市から追加資料を求めた場合はこの限りではない。

## 10 受託候補者の選定方法

### (1) 選定方法

- ア 各選定委員が評価した評価点の合計が高いものから順位をつけ、第1位と採点した委員を最も多く獲得した者を受託候補者、2番目に多く第1位を獲得した事業者を次点者とする。
- イ 第1位と採点した委員が同数である場合は、その者のうち第2位をより多く獲得したものを受託候補者とする。ただし、第1位の数及び第2位の数が同数であった場合は、各選定委員の評価点の合計を集計した点数が高い者を受託候補者とする。
- ウ 第1位及び第2位の数が同数並びに各選定委員の評価点の合計が同点である場合は、見積額の低い者を上位とする。ただし、見積額も同一の場合は、選定委員会の採決により選定する。
- エ 事業者が1者の場合であっても企画提案書の審査を実施し、獲得した点数の合計が著しく低い場合又は各項目において著しく低い点数がある場合を除き、この事業者を受託候補者とする。
- オ 各選定委員の平均評価点が選定委員会で定めた最低基準点である60点に満たない場合は、受託候補者及び次点者に選定しない。
- カ 提案者が4者を超えた場合は、事務局による書面審査を実施し、書面審査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。

### (2) 評価基準

別表「西尾市納税コールセンター運營業務プロポーザル評価基準」のとおり

## 11 プレゼンテーション及びヒアリング

企画提案書等が提出された後、選定委員会は、参加事業者ごとにプレゼンテーション及びヒアリングを実施する。

### (1) 日時

令和7年11月12日（水）

※集合時刻、集合場所等は、参加事業者ごとに電子メールで通知する。

### (2) 場所

西尾市役所本庁舎 21会議室（2階）

### (3) 実施方法

企画提案書等の内容について20分以内で説明、その後20分程度ヒアリングを行う。

### (4) 参加人数

企画提案書等の内容を熟知している者で3人以内とする。

### (5) ミーティングボードの使用

西尾市でミーティングボード「MAXHUB」を用意する。同ボードの使用を希望する場合は、事前にPDFデータ等をメールで収納課に送付しておくこと。

### (6) その他

ア プレゼンテーションは、提出された企画提案書等に基づいて行うものとし、追加資料は認めない。ただし、説明用資料として、提出書類の一部を要約したものは使用することができる。

イ プレゼンテーションは、非公開とする。

ウ プレゼンテーションの順番は、企画提案書の受付順とする。ただし、郵送による到着日が同日の場合は、総務部収納課が決定する。

## 12 審査結果

### (1) 審査結果の通知

令和7年11月17日（月）までに全ての参加事業者の結果通知書を発送する。

### (2) その他

ア 審査結果に関する問合せには一切応じないものとする。

イ 審査結果についての異議申立はできないものとする。

ウ 審査結果については、西尾市ホームページで公表するものとする。

## 13 参加者の失格

参加事業者が次の事項に該当すると西尾市が判断した場合、当該参加事業者は失格とする。ただし、西尾市がやむを得ない事情があると認めた場合はこの限りではない。

(1) 本要領に示した参加資格要件がないと認められた場合

(2) 提出書類に虚偽の記載をした場合

(3) 指定した提出期限までに提出書類を提出しなかった場合

(4) 提案上限額を超える金額の見積書を提出した場合

(5) その他本要領を遵守しない場合

## 14 契約手続等

(1) 受託候補者は、西尾市と本業務委託について契約に必要な事項を協議した後、西尾市が作成した契約書により契約を締結するものとする。

(2) 契約内容は、企画提案書等の内容を踏まえて受託候補者との協議を経て決定するものとするが、企画提案書等の内容に限定されることなく変更できるものとする。

(3) 受託候補者との協議の過程において次に掲げる事態が生じたときは、受託候補者の選定時に受託候補者の次に順位の高い者と契約交渉を行うものとする。

ア 受託候補者が契約の締結を辞退したとき

イ 契約締結時までに「13 参加者の失格」の要件に該当していることが判明したとき

ウ 契約に向けて必要な協議が不調に終わったとき

エ その他やむを得ない事情で契約に至らなかったとき

(4) 契約金額は、企画提案書等に記載された見積金額がそのまま採用されるのではなく、受託候補者との協議により本業務の仕様書を確定した後に決定するものとする。

(5) 契約保証金は、西尾市契約規則（昭和39年西尾市規則第29号）第29条の規定により契約金額の100分の10以上を納付することとする。ただし、同規則第31条各号のいずれかに該当する場合は免除する。

## 15 企画提案書等の提出書類の取扱い

(1) 企画提案書等の提出書類は返却しない。なお、審査及び事務処理以外の目的には使用しない。

- (2) 企画提案書等の提出書類について、事務処理に必要な範囲において複製を作成する場合がある。
- (3) 企画提案書等の提出書類について、西尾市情報公開条例（平成１３年西尾市条例第２０号）の規定による請求に基づき、一部又は全部について開示する場合がある。
- (4) 企画提案書等の著作権は、その企画提案書等を作成した者に帰属するものとするが、契約の相手方となった者の企画提案書等については、西尾市が業務に必要な範囲内で無償により使用できるものとする。

## 16 その他

- (1) 提出書類の作成及び提出、プレゼンテーションへの参加等に係る一切の費用は、事業者が負担するものとする。
- (2) 本契約は、愛知県最低賃金に一定以上の変動があった場合、西尾市業務委託契約約款第１０条の規定により、複数年にわたる委託契約におけるスライド条項（賃金水準の変動を反映した契約金額の変更）を適用する契約である。
- (3) 本要領に定めのない事項については、地方自治法、同法施行令及びその他関係法令並びに西尾市が制定する関係条例、規則等に従うものとする。

## 17 担当部署（書類の提出先及び問合せ先）

〒４４５－８５０１ 西尾市寄住町下田２２番地  
西尾市総務部収納課 第１徴収担当  
電話番号 ０５６３－６５－２１３０（直通）  
メールアドレス syuunou@city.nishio.lg.jp

(別表)

## 西尾市納税コールセンター運營業務プロポーザル評価基準

| 評価項目                 |                                  | 評価内容                                                |    | 配点   |
|----------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|----|------|
| 全体の評価                | 提案内容<br>の的確性                     | 仕様書を的確に踏まえ、明確かつ具体的に提案されているか。                        |    | 5点   |
|                      |                                  | 事業を効果的・効率的に実施するための提案がされているか。                        |    | 5点   |
|                      | 提案内容<br>の実現性                     | 提案内容は実際に現場で実行できるレベルの具体性、実現性を持っているか。                 |    | 5点   |
|                      | 事業への<br>理解・知識                    | 事業内容及び目的に関する理解・知識が十分にあるかどうか。                        |    | 5点   |
| 業務履行<br>方法等          | 的確性                              | 業務に対する基本姿勢、応対手順、トラブル発生時の具体的対策等が提案されているか。            |    | 5点   |
|                      | 実現性                              | 具体的でかつ実現可能な提案内容となっているか。                             |    | 5点   |
|                      | 独創性                              | ノウハウや知識・経験を活かした創意工夫が見られ、効果が見込める提案がなされているか。          |    | 5点   |
| 収納率向上<br>の取組         | 的確性                              | 収納率向上に関する具体的な取組及び納付約束者・約束不履行者に対する具体的な取組が提案されているか。   |    | 5点   |
|                      | 実現性                              | 具体的でかつ実現可能な提案内容となっているか。                             |    | 5点   |
|                      | 独創性                              | ノウハウや知識・経験を活かした創意工夫が見られ、効果が見込める提案がなされているか。          |    | 5点   |
| 個人情報保護及び<br>情報セキュリティ | 的確性                              | 個人情報の取扱方法、漏洩防止策、漏洩発生時の対応方法及び業務従事者の監視・管理方法が提案されているか。 |    | 5点   |
|                      | 実現性                              | 具体的でかつ実現可能な提案内容となっているか。                             |    | 5点   |
| 業務実施体制               | 人員                               | 提案内容を実現できる人員が確保されており、業務従事者の研修体制が提案されているか。           |    | 5点   |
|                      | 工程                               | 各工程ごとに妥当な時間配分がなされ、業務完了に至るまでの過程が明確に説明されているか。         |    | 5点   |
| 小計                   |                                  |                                                     |    | 70点  |
| 価格点                  | (提案価格のうち最低価格/貴社の提案価格) × 配点 (20点) |                                                     |    | 20点  |
| 市内企業                 | 西尾市に本社、支店営業所等を有する者。              | 市内に本社がある。                                           | 5点 | 5点   |
|                      |                                  | 市内に支店、営業所がある。                                       | 3点 |      |
|                      |                                  | 上記以外で市内在住者を雇用している。                                  | 2点 |      |
|                      |                                  | 上記以外                                                | 0点 |      |
| 業務実績                 | 本業務と同種・類似業務の実績があるかどうか。           | 同種・類似業務の実績が3事業ある。                                   | 5点 | 5点   |
|                      |                                  | 同種・類似業務の実績が2事業ある。                                   | 3点 |      |
|                      |                                  | 同種・類似業務の実績が1事業ある。                                   | 1点 |      |
|                      |                                  | 同種・類似業務の実績がない。                                      | 0点 |      |
| 小計                   |                                  |                                                     |    | 30点  |
| 合計                   |                                  |                                                     |    | 100点 |

## 【採点方法】

1 配点基準は次のとおりとする。

| 評価      | 配点 |
|---------|----|
| 優れている   | 5点 |
| やや優れている | 4点 |
| 標準      | 3点 |
| やや劣っている | 2点 |
| 劣っている   | 1点 |