

豊田市市税等納付催告・窓口業務委託プロポーザル実施要領

1 目的

納付催告業務、窓口業務等を委託することにより、これらの業務の効率的かつ効果的な実施と徴税吏員が滞納整理に専念できる時間の確保を図り、収納率を向上し、税及び公課の公平性を確保することを目的とする。

2 契約の概要

豊田市市税等納付催告・窓口業務委託仕様書のとおり。

3 提案限度額

177,726,000円（消費税込み）

＜内訳＞

令和8年度 上限59,242,000円

令和9年度 上限59,242,000円

令和10年度 上限59,242,000円

4 契約期間等

- (1) 委託業務期間は令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。
- (2) 受託者は委託期間の開始日から令和8年3月31日までの間を準備期間とし、納付催告・窓口業務についての知識の習得や運営体制の把握、人員の確保、統括体制の確立等を行うものとする。ただし、開設準備期間における委託料の支払は発生しないものとする。

5 参加資格要件

次に掲げる条件を全て満たす者

- (1) 令和6・7年度の豊田市競争入札参加資格（物品等）を有する者であること。
- (2) 参加表明書の提出日から当該案件の契約の相手方の決定までの間、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項又は第2項の規定に該当する者でないこと。
- (3) 参加表明書の提出日から当該案件の契約の相手方の決定までの間、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をしている者でないこと。
- (4) 参加表明書の提出日から当該案件の契約の相手方の決定までの間、本市から入札参加停止又は入札参加保留の措置を受けていない者であること。
- (5) 参加表明書の提出日から当該案件の契約の相手方の特定までの間、本市と豊田警察署の間で締結している「豊田市が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書」に規定する排除の対象となる法人等に該当する者でないこと。

- (6) このプロポーザルに参加表明書を提出しようとする者の間に、別表に定める資本関係及び人的関係がない者であること（資本又は人的関係に該当する者同士が辞退する者を決めることを目的に当事者間で連絡を取ることは、特に問題ありません。）。
- (7) ISMS（ISO／IEC 27001：情報セキュリティマネジメントシステム）の認証取得及びプライバシーマークの付与を受けていること。
- (8) 公告日において令和2年4月以降、官公庁（国、地方公共団体、公社及び独立行政法人に限る。）発注の市税の納付催告業務で、元請として1件当たりの税込金額3,000万円以上※の履行実績を有する者であること。ただし、履行実績は公告日時点で履行が完了していること及び履行期間が1年以上であることを要する。

※複数年度契約の場合、契約総額を契約年数で除した金額（端数切捨て）とする。

6 選考日程

(1) 全体スケジュール

令和7年11月17日（月）	業者選定審査会による方式の決定
11月18日（火）	事業実施の公告、公表、公募の開始、業務委託説明資料等の交付
12月1日（月）	参加表明書の受付期限・質問の受付期限
12月2日（火）	参加資格確認通知書の送付
12月5日（金）	質問の回答期限
12月12日（金）	提案書等の提出期限
12月17日（水）	ヒアリング実施及び選考委員会開催
12月18日（木）	選考結果の通知・最優秀提案者との仕様書の協議開始
令和8年1月19日（月）予定	業者選定審査会による業者の決定
1月28日（水）予定	見積徴収
2月5日（木）予定	契約締結

(2) ヒアリング

- ア 開催日時 令和7年12月17日（水） 午後2時から午後5時までのうち指定する30分間（時間は、後日連絡する。）
- イ 開催場所 豊田市役所 南31会議室（南庁舎3階）
- ウ 備考
- ・説明15分以内（時間厳守）、質疑応答15分とする。
 - ・出席者は、3名以内とする。
 - ・説明は、提出資料により行うものとし、模型、パネル等の、追加資料の持ち込みは認めない。
 - ・プレゼンテーション及び質疑応答は、参加者名を伏せて行うので自己紹介を行わないこと。
 - ・全参加者のヒアリング終了後、引き続き選考委員会を実施する。
 - ・新型コロナウイルス等の感染状況によっては、ヒアリングの方法を変更する可能性がある。その場合は、WEB会議が可能であるZOOMミーティングを使用する予定であるため対応できるようにする

こと。

7 選考委員

委員長	市民部	副部長	梅村	靖之
委員	福祉部	介護保険課長	都築	保裕
	市民部	市民税課長	加藤	啓
	市民部	国保年金課長	西国	実
	市民部	債権管理課長	加藤	恵子

8 提案書等の提出書類

A 4サイズ片面10枚以内（ただし、表紙、「（2）業務運営実績関係書類」、「（7）見積書及び積算内訳書」は制限枚数から除く。）に下記内容を記載すること（提出部数は正本1部、副本8部）。ただし、副本については、社名及び社名を連想させるロゴ等を使用しないこと（表紙、目次及び本文を含むので注意すること）。

（1）提案事業者の概要

提案事業者の業務概要

（2）業務運営実績関係書類

令和2年4月以降、官公庁（国、地方公共団体、公社、及び独立行政法人に限る。）発注の市税の納付催告業務で元請としての案件。

ア 業務運営実績表（様式第1号）

イ 業務運営実績に関する証明（契約書等の写し）

※履行実績は公告日時点で履行が完了していること及び履行期間が1年以上であることを要する。

（3）業務体制

ア 業務を遂行する上での体制（指揮・監督、人員配置等）は十分であるか

イ 業務マニュアル作成やその指導についての研修計画は十分であるか

ウ 夜間電話催告の勤務体制は十分であるか

（4）業務履行方法等

ア 電話催告やSMS催告についてのノウハウを有しており、効率的・効果的に実施できるか

イ 文書催告についてのノウハウを有しており、効率的・効果的に実施できるか

ウ 市民満足度の向上につながる窓口対応を行うための研修体制や指導方法が取られているか

（5）危機管理体制及び事務局体制等

ア トラブルや苦情が発生した際に、迅速な対応ができる体制及び予防体制が整っているか

イ コールセンター業務を円滑に運営するため、急遽欠員が生じた場合の応援体制や繁忙期での勤務体制が整っているか

ウ 税金へのクレーム等を受けた従事者に対するメンタルケアや離職防止に向けたサポート体制が整っているか

エ 守秘義務や個人情報保護に関する研修、情報漏洩の防止策、情報漏洩が発生した

際の体制が整っているか

(6) 収納向上に向けた事業者の自主的な取組提案

収納率の向上に向けた事業者の自主的な取組提案内容が評価できるか

(7) 見積書及び積算内訳書（1部）

9 評価基準

(1) 下記項目のうち、ア及びイを事務局が採点し、ウを選考委員が採点する。ア及びイの採点結果と各選考委員の採点結果の合計が最高得点の者を最優秀提案者として選定する。ただし、あらかじめ定めた最低基準点以上の者とする。

ア 事業者の評価（50点）【事務局評価】

業務実績等 (50点)

イ 価格の評価（70点）【事務局評価】

ウ 提案内容の評価（100点）【選考委員評価】

(ア) 業務体制 (36点)

(イ) 業務履行方法等 (36点)

(ウ) 危機管理体制及び事務局体制等 (16点)

(エ) 収納率向上に向けた事業者の自主的な取組提案 (12点)

※評価点（620点）＝ア（事業者の評価（50点））＋イ（価格評価（70点））＋ウ（提案内容の評価（100点））×5人

※詳細は、別紙「採点表」のとおり。

(2) 最高得点者が複数であった場合は、見積金額の安価な者を契約の相手方として特定する。

(3) 提案者が一者の場合でも、最低基準点に達しない者は、最優秀提案者として選考しない。

10 その他

(1) このプロポーザルに参加する費用の全ては、参加者の負担とする。

(2) 手続で使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。

(3) ヒアリング実施前の、選考委員との接触を禁止する。

(4) 次に掲げる提案は無効とする。

ア 本公告に示す参加資格を有しない者がした提案

イ 見積金額が提案限度額を超える提案

ウ 提案書等に虚偽の記載をした者の提案

エ 市が示した条件に違反した提案

オ 選考委員に故意に接触を図った者その他選考の公平性に影響を与える行為をした者の提案

(5) 提出期限後は提出された企画提案書等の差替え又は再提出は認めない（本市から指示があった場合を除く。）。

(6) 提出書類は返却しない。なお、豊田市情報公開条例（平成10年条例第34号）の規定に基づき、提出書類を公開することがある。

(7) 最優秀提案者と本市との間で契約条件に関する協議を行い、最終的な仕様書を作成

する。仕様書作成後、最優秀提案者を契約の相手方とし、見積徴取の上、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号により随意契約を締結する。また、この協議において、最優秀提案者からの企画提案書の内容の変更は、原則として認めないものとする。

- (8) 最優秀提案者特定の日から契約締結の日までの間に次のいずれかに該当するときは、随意契約を行わない。なお、契約が不調に終わった場合は、最優秀提案者の次点の者と交渉するものとする。

ア プロポーザルの参加資格要件に適合しなくなったとき。

イ 提案に関する書類に虚偽の記載をしたことが確認されたとき。

ウ 契約条件に関する本市との協議が調わないとき。

エ 本市が最優秀提案者が委託事業を遂行することが困難と判断したとき。

- (9) 前号の場合を除き、選考結果通知後の辞退は認めない。なお、受託の辞退等により本市に損害が生じた場合は、その費用を請求する場合がある。

- (10) 全ての提案者の社名、評価結果（得点）及び順位は、豊田市ホームページ等において公表する。