

## 鹿児島市納税お知らせセンター運用業務委託に係る企画提案募集要領

### 1 趣旨

鹿児島市納税お知らせセンター運用業務委託を行うにあたり、当該業務を委託する事業者を選定するため、広く提案を募集するもの。

### 2 業務の概要

- (1) 業務名 鹿児島市納税お知らせセンター運用業務
- (2) 業務内容 別紙仕様書のとおり
- (3) 契約期間 契約の日から令和9年9月30日まで
- (4) 履行場所 鹿児島市役所総務局税務部内

### 3 経費上限額（長期継続契約期間中の総額）

65,713,200円（経費上限額は消費税及び地方消費税額を含む）

※この金額は契約時の予定価格を示すものではなく、企画内容の規模を示すためのものであることに留意すること。また、企画提案に係る見積金額は、経費上限額を超えてはならない。

### 4 架電業務量（令和5年度実績）

- (1) 依頼件数 243,087件（うち市税分 234,309件）
- (2) 架電件数 52,598件（うち市税分 40,688件）

### 5 資格要件

次に掲げる要件をすべて満たす者であること。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当する者でないこと。
- (2) 納期の到来している市税を完納していること。ただし、鹿児島市内に営業所等がないために本市への納税義務がない場合は、本市内の営業を担当する事務所が所在する市区町村において市区町村税を完納していること。
- (3) 書類提出の日において、鹿児島市業務委託等有資格業者の指名停止に関する要綱（平成11年4月16日制定）に基づく指名停止を受けていないこと。
- (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又は同条第6号に規定する暴力団員の統制下にある団体に該当しない。
- (5) 鹿児島市が行う契約からの暴力団排除対策要綱（平成26年3月27日制定）に基づく入札参加除外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）の規定により更生手続開始の申立てがなされている法人又は民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により再生手続開始の申立てがなされている法人でないこと。
- (7) 企画提案競技に参加しようとする者の間に資本関係又は人的関係がないこと。

- (8) 令和3年度以降において、地方公共団体の公金について、電話による自主納付の呼びかけ業務を実施した業績を有すること。
- (9) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定する「プライバシーマーク制度」の使用認可又は一般社団法人情報マネジメントシステム認定センターが認定する「I SMS適合性評価制度」の認証を受けている者であること。

## 6 質問書の受付及び回答

- (1) 質問方法  
質問書（様式第6）により、電子メール又はFAXで受け付けます。
- (2) 提出期限  
令和6年7月22日（月）午後5時15分まで  
（土・日曜日を除く午前8時30分から午後5時15分まで。）
- (3) 提出先  
〒892-8677 鹿児島市山下町11番1号  
鹿児島市総務局税務部納税課庶務係  
電話 099-216-1189（直通）  
FAX 099-216-1196  
E-mail [nozei-syomu@city.kagoshima.lg.jp](mailto:nozei-syomu@city.kagoshima.lg.jp)
- (4) 回答  
令和6年7月26日（金）までに電子メール又はFAXで回答する。

## 7 参加申込書等の提出

- (1) 提出書類（提出部数各1部）
  - ① 企画提案競技参加申請書（様式第1）
  - ② 誓約書（様式第2）
  - ③ 会社概要書（様式第3）
  - ④ 地方公共団体における公金の電話による納付の呼びかけ業務の実績（様式第4）
  - ⑤ 納税証明書（市区町村税）  
「5 資格要件(2)」の要件を満たすこと。鹿児島市市税滞納有無調査承諾書（様式第5）も課税の有無にかかわらず提出すること。（3か月以内に発行されたもの。写しでも可。）
  - ⑥ プライバシーマークの登録証、I SMSの認証書の写し
  - ⑦ 商業登記簿謄本（3か月以内に発行されたもの。写しでも可。）
  - ⑧ 印鑑証明書（3か月以内に発行されたもの。原本に限る。）
  - ⑨ 財務諸表等（直前1期分の財務諸表（貸借対照表・損益計算書・株主資本等変動計算書）の写し。  
※①企画提案競技参加申出書（様式第1）提出後、辞退を希望する場合は、企画提案競技参加辞退届（様式第8）を提出すること。  
※令和6年度鹿児島市業務委託等入札参加有資格業者名簿に登録された者については、⑦から⑨までの書類を省略することができる。

(2) 提出先

〒 8 9 2 - 8 6 7 7 鹿児島市山下町 1 1 番 1 号  
鹿児島市総務局税務部納税課庶務係

(3) 提出期限

令和 6 年 7 月 3 0 日 (火) 午後 5 時 1 5 分まで。

(土・日曜日を除く午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで。)

(4) 提出方法

持参又は書留郵送 (宅配便でも可)

郵送等の場合は、令和 6 年 7 月 3 0 日 (火) 午後 5 時 1 5 分までに必着のこと。

(5) 参加決定

提出のあった参加申込書等を審査の上、企画提案競技に参加できる者 (以下「参加決定者」) を決定し、令和 6 年 8 月 2 日 (金) までに通知する。

**8 企画提案書等の提出 (正本 1 部、副本 1 5 部)**

副本には企業名、住所、企業を特定できるマーク (社章) 等は一切記載しないこと。

(1) 提出書類

① 企画提案書

下記の事項について具体的に記載してください。

ア 提案の概要、基本的な考え方

イ 業務体制

従事者の身分 (正社員、契約社員等)

従事者の選考基準 (管理者、オペレータ別)

従事者の能力 (資格、経験の有無等)

従事者の配置計画 (シフト、欠員時の対応など)

(配置モデルとして 1 0 月のシフト表を提出すること。)

業務計画

業務実績報告の方法・内容

研修計画、体制

ウ 業務内容

電話対応の基本姿勢及び具体例

トラブル対応の基本姿勢及び具体例

仕様書記載の業務に有効と考えられる事項

仕様書記載の業務以外に収入率の向上のため自主的に取り組む業務があるときは、その具体的内容

② 見積金額

見積書 (様式第 7)

必要とするすべての経費について具体的に記載すること。

(2) 提出先

〒 8 9 2 - 8 6 7 7 鹿児島市山下町 1 1 番 1 号  
鹿児島市総務局税務部納税課庶務係

(3) 提出期限

令和6年8月9日（金）午後5時15分まで。

（土・日曜日を除く午前8時30分から午後5時15分まで。）

(4) 提出方法

持参又は書留郵送（宅配便でも可）

郵送等の場合は、令和6年8月9日（金）午後5時15分までに必着のこと。

(5) 提出要件

参加決定者のみ提出できるものとする。

## 9 業者の選定方法

(1) 選定方法

企画提案書の書面審査及び参加決定者によるプレゼンテーションを実施する。

詳細については、後日参加決定者に通知する。

プレゼンテーション実施後、総合的な評価を行い、最も評価の高い事業者を選定する。

ただし、一定の評価基準に達しない場合には、契約予定者の決定を行わないことがある。

(2) 評価項目等

審査は、以下の項目に対し評点付けを行い、評価する。

| 評価項目等           |   | 評点  |
|-----------------|---|-----|
| 1 会社の事業規模及び経営状況 | ・業務を遂行するための十分な事業規模があり、経営状況が良好か。   | 5点  |
| 2 業務の受託実績       | ・地方公共団体における同相当業務の受託実績が十分か。  | 10点 |
| 3 業務の実施体制       | ・業務内容を十分に理解し、的確かつ具体的な提案がされているか。<br>・従事者の配置及び業務従事時間が適正か。<br>・能力が高い又は経験を有する従事者を確保できるか。<br>・従事者の研修体制が整っているか。       | 25点 |
| 4 業務内容          | ・電話対応のマニュアル等が整備されており、内容が適切であるか。<br>・トラブル時に適切な対応が行えるか。<br>・業務実績の報告を日及び月単位で行うことができ、内容が具体的か。<br>・業務に有効な提案がなされているか。 | 30点 |
| 5 個人情報等の保護      | ・個人情報等の保護のために必要な措置が講じられているか（プライバシーマーク、I SMS 認証の取得、従事者への指導など）  | 10点 |

|               |   |      |
|---------------|---|------|
| 6 プレゼンテーション審査 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に対する意欲が感じられるか。</li> <li>・明確な業務方針を持っているか。</li> <li>・提案内容について具体的に説明が行われているか。</li> </ul> | 10点  |
| 7 見積金額        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・見積金額が適正であり、経済的であるか。</li> </ul>  | 10点  |
| 合計            |   | 100点 |

(3) 選定結果の通知

選定結果は、令和6年8月23日（金）までに書面にて参加決定者に通知する。

(4) 企画提案競技の延期等

天災等により当該企画提案競技を延期し、又はこれを中止することがある。

なお、延期、中止した場合においても、当該企画提案競技への参加のためにそれまで要した費用について、本市でその負担に応じることはない。

## 10 業務の委託方法

- (1) 選定委員会で選定された企画提案競技の提案者に対し、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に基づき、当該業務を委託する（随意契約）。
- (2) 仕様書は、選定された提案を基に業務実施の具体的方法について、協議、調整を行い作成する。
- (3) 契約予定金額  
予算の範囲内において、あらためて契約予定者と見積り合わせを行う。

## 11 スケジュール

以下の日程で行うこととする。なお、予定とあるものはおおむねの日程を示すものである。

| 内 容                     | 日 時                   |
|-------------------------|-----------------------|
| (1) 告示                  | 令和 6年 7月17日(水)        |
| (2) 質問書の提出期限            | 令和 6年 7月22日(月) 17時15分 |
| (3) 質問書への回答             | 令和 6年 7月26日(金)        |
| (4) 参加申込書提出期限           | 令和 6年 7月30日(火) 17時15分 |
| (5) 参加者決定通知             | 令和 6年 8月 2日(金) 予定     |
| (6) 企画提案書等提出期限          | 令和 6年 8月 9日(金) 17時15分 |
| (7) 企画提案競技(プレゼンテーション審査) | 令和 6年 8月20日(火) 予定     |
| (8) 選定結果通知              | 令和 6年 8月23日(金) 予定     |
| (9) 契約締結                | 令和 6年 9月上旬 予定         |

## 12 失格事項

- (1) 企画提案書等を提出期限までに提出しなかったもの。

- (2) 企画提案書等に記載すべき事項の記載がないもの。
- (3) 企画提案書等の記載内容がこの要領に適合しないもの。
- (4) 企画提案書等に虚偽の内容が記載されているもの。

### 1 3 その他

- (1) 提案書等の作成及び提出に要する費用は、すべて参加者の負担とする。
- (2) 提出された提案書等の書類は返却しない。
- (3) 選定された企画提案書の内容が、そのまま本業務に反映されるものではない。  
契約内容については、別途協議により変更することがある。
- (4) 提出された提案書等について、鹿児島市情報公開条例に基づく開示請求があった場合は、不開示情報を除く情報を公開することがある。