

安曇野市納税コールセンター業務委託
公募型プロポーザル実施要領

安曇野市 総務部 収納課

令和 7 年 12 月

納税コールセンター業務委託に係るプロポーザル実施要領

1 業務名

安曇野市納税コールセンター業務委託

2 目的

この実施要領は、納税コールセンターの効率化及びサービスの向上を図るため、納税コールセンター業務を民間事業者へ委託するに当たり、委託候補事業者の能力、意欲、資質等を適正かつ公平に評価するために実施する公募型プロポーザル方式による選定に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

3 委託業務の概要

委託業務の範囲は、別添「安曇野市納税コールセンター業務委託仕様書」のとおりとする。

4 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日まで（5 年間）

※但し、現委託業者から変更になった場合は令和 8 年 3 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日迄を業務移行期間とし、この期間における経費等は、新受託者の負担とする。

5 選定方式

公募型プロポーザル方式とする。

6 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる事業者は、次に掲げる事項の全てを満たす者とする。

- (1) 安曇野市の入札参加資格者名簿に登録されている者であること。ただし、名簿に登録されていない者であって、下記第 10（5）による手続きを行い参加資格が認められたときは、この限りでない。
- (2) 令和 5 年度以前から、当市と同規模（人口 90,000 人程度）の自治体において、納税について電話による未納の周知、自主納付の呼びかけの実績を有すること。
- (3) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しない者であること。
- (4) 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及び民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。
- (5) 安曇野市から入札参加停止の措置を受けていないこと。
- (6) 不測の事態があった場合、発生後、2 時間程度で本社、支社等または委託担当責任者による対応が可能であること。

7 業務委託期間

業務委託期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

8 委託金額の上限等

- (1) 委託料5年間の上限金額は、35,700,000円（消費税及び地方消費税を除く。）とする。
- (2) 委託料は60回（60か月）に分割して、令和8年5月から令和13年4月まで毎月払いとする。

9 日程

業務開始までの今後の日程は、概ね次のとおりです。

- (1) 参加申込書提出期限 令和7年12月23日（火）午後5時まで
- (2) 参加申込結果の通知 令和7年12月26日（金）
- (3) 質問書受付期限 令和8年1月8日（木）午後5時まで
- (4) 提案書等提出期限 令和8年1月15日（木）午後5時まで
- (5) プレゼンテーション 令和8年2月5日（木）
安曇野市役所 2階 201会議室
- (6) 審査結果通知 令和8年2月中旬
- (7) 委託契約締結 令和8年3月上旬
- (8) 業務打合せ 契約締結後、受託者と協議の上決定する。1日程度の予定です。
- (9) 委託業務開始日 令和8年4月1日

10 参加申込書等の提出

公募型プロポーザルに応募する事業者は、参加申込書（様式1）を提出するものとする。

- (1) 提出期限 令和7年12月23日（火）午後5時まで
- (2) 提出場所 〒399-8281 安曇野市豊科6000番地
安曇野市総務部収納課（安曇野市役所 1階 20番窓口）
- (3) 提出方法 持参または郵送（郵送の場合は12/23必着）
- (4) 提出書類 参加申込書……1部
- (5) 入札参加資格者名簿に登録されていない者の提出書類
上記（4）の提出書類に加え、下記の書類を提出するものとする。
 - ア 登記事項証明書（履歴事項全部証明書）……写し可・公示日から90日以内に発行されたもの）1部
 - イ 印鑑証明書……写し可・公示日から90日以内に発行されたもの）1部
 - ウ 納税証明書（「法人税」及び「消費税及び地方消費税」について未納税額のない証明……写し可・公示日から90日以内に発行されたもの）1部
 - エ 使用印鑑届（上記イ印鑑証明書により届出されている印を契約等に使用する場合は提出不要）……1部

オ 決算書……写し可・1部

11 業務提案書等の提出

参加事業者は、業務提案書及び提案見積書（以下「提案書等」という。）を次のとおり市長に提出してください。

- (1) 提出期限 令和8年1月15日（木）午後5時まで
- (2) 提出場所 安曇野市総務部収納課（安曇野市役所1階20番窓口）
- (3) 提出方法 持参（郵送不可）
- (4) 提出部数 参加資格確認書……1部
業務提案書……正本1部、副本5部
提案見積書……1部
会社概要……1部（パンフレット可）
プレゼンテーション出席者届……1部
- (5) 参加資格確認書
参加資格確認書（様式第2号）を使用してください。
- (6) 業務提案書の作成方法
 - ア 用紙の大きさは、原則としてA4版（縦）横書きとする。
 - イ 表紙（様式第8-1号）及び業務提案書（様式第8-2号～様式第8-11号）を使用し、目次及びページ番号を付けて、ホチキス等で2点止めしてください。業務提案書については上記業務提案書を使用せず、提案内容が記されている場合は、事業者独自の提案書を提出しても良い。
 - ウ 正本1部には、商号又は名称、代表者名を記載し代表者印を押印してください。副本7部は、正本のコピーで結構です。
 - エ 様式は、各1ページとなっていますがページ数が増えても結構です。
 - オ 様式以外の資料を綴る場合は、目次に記載しページ番号を付して業務提案書に綴ってください。
 - カ 業務提案書には、見積金額を記載しないでください。
- (7) 提案見積書の作成方法
 - ア 提案見積書（様式第7号）を使用してください。
 - イ 業務提案書とは別に封かんし、提出してください。
- (8) 業務提案書及び提案見積書（以下「提案書等」という。）の作成、提出に係る費用は、全て提出者の負担とする。
- (9) 提案書等の提出は、1参加事業者につき1件とする。
- (10) 業務提案書で提案された内容については、委託後は実施できるものとする。
- (11) 提案書等は、提出後の訂正、差替えなどを認めません。
- (12) 業務時間等の詳細は、仕様書と同じでなくてもかまいません。業務の開始・終業の時間、仕様書に記載された休業日以外の休業日を含めて、電話による催告が効率的に実施でき収納率の向上につながる提案をしてください。

12 質問の受付等

参加事業者は、提案書等の作成に関し、質問書（様式第 6 号）を提出することができます。

- （1） 質問書は、令和 8 年 1 月 8 日（木）午後 5 時までに、電子メールで提出してください。
- （2） 市長は、提出された質問に対して本市ホームページにより、回答します。

13 プロポーザルの途中辞退

- （1） 参加事業者は、辞退届（様式第 9 号）を市長に提出することにより、参加を辞退することができます。なお、一度辞退届を提出した後は、参加できません。
- （2） 提案書等を提出期限（令和 8 年 1 月 15 日（木））までに提出しなかった場合は、参加を辞退したものとみなします。

14 選考方法

業務提案書等の審査を行うため、安曇野市納税コールセンター業務委託審査委員会（以下「審査委員会」という。）を設置する。

（1）書類審査及びプレゼンテーション・ヒアリング（質疑応答）の実施

業務提案書等の審査に加え、審査委員会はプレゼンテーション及びヒアリングを実施する。

なお、参加者はプレゼンテーション当日に「プレゼンテーション及びヒアリング出席者届（様式第 11 号）」を提出すること。

- ・ 開催日 令和 8 年 2 月 5 日（木）
- ・ 開催場所 安曇野市役所 2 階 201 会議室
- ・ 留意事項

ア 会場への入室は 3 人以内とし、プレゼンテーションを行う者は業務提案書等の内容を十分に把握している者が行うこと。

イ プレゼンテーションにおける説明は、提出した業務提案書等のみを使用すること。なお、プロジェクターを用いての説明は認める。（スクリーン・テーブルタップは安曇野市備品を使用できるが、それ以外は参加者が持参のこと。）

ウ 各参加者の持ち時間はプレゼンテーション（説明時間）35 分、ヒアリング（質疑応答）時間 15 分、準備・片づけ各 5 分とする。

エ プレゼンテーションの順番は事前に事務局が「くじ」により決定し、プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書（様式第 11 号）により通知する。

（2）審査、選定

ア 参加者の業務提案書等について、審査委員会が評価基準書に基づき審査する。なお、参加者が 1 事業者の場合でも評価基準書に基づき審査を行う。

イ 審査は、業務評価点で、審査委員ごとに参加者得点を計算し、参加者順位 1 位を最も多く付けた参加者を候補者とする。なお、参加者順位 1 位が同数の場合は、その同数の者の中で参加者順位 2 位を最も多く付けた参加者を候補者として選定する。以下

同数の場合は同様に 3 位 4 位とする。

ウ 審査委員会による審査の結果、1 位を受託候補者とし、2 位を次点者とする。

エ 全審査委員の評価点の合計が、満点の 6 割を下回る場合、提案は不採用とする。

(3) 選定結果の通知等

受託候補者に選定された参加者に対して、プロポーザル方式受託候補事業者選定結果通知書（様式第 12 号）を通知する。受託候補者に選定されなかった参加者に対しても、プロポーザル方式受託候補事業者選定結果通知書（様式第 12 号）により通知する。

(4) 選定結果に対する疑義

受託候補者に選ばれなかった者は、通知日の翌日から 5 日（休日を含まない）の午後 5 時までに、その理由について書面（様式は任意、用紙サイズは A4 判）により説明を求めることができることとし、市長は書面を受理した日の翌日から 5 日（休日を含まない）以内に説明を求めた者に対して、文書で回答するものとする。ただし、他の参加者に関する説明要求には応じない。

15 失格事由

市長は、参加事業者が次の各号のいずれかに該当した場合は、選定結果等に関わらず既に決定した事項を取り消し、失格とすることがあります。

- (1) 提案書等の作成に関して不正行為又は虚偽の記載が認められた場合
- (2) 業務委託契約締結前に入札参加停止の措置を受けた場合

16 随意契約に係る見積書の徴取等、契約の手続き

- (1) 安曇野市物品等入札業者審査委員会で決定した者を、安曇野市納税コールセンター業務委託に係る随意契約の見積徴取の相手方とし、本業務委託仕様の内容や費用などについての事前協議を行うものとする。
- (2) 受託候補者に契約を履行することができない事由が生じた場合は、選定結果が次順位以下となった参加者のうち、順位が上位であったものから順に当該業務委託の交渉を行うことができるものとする。
- (3) 前号において受託候補者が負担した費用等の補償等は一切行わない。

17 プロポーザルに係る費用

このプロポーザルに要する費用は、全て参加事業者の負担とする。

18 その他

- (1) 参加事業者が 1 事業者となった場合も、プロポーザル方式による事業者の選定を実施する。
- (2) 令和 7 年 10 月 30 日付けで公告したプロポーザル実施要領に従い、既に業務提案書を提出した者については再度の提出は省略するものとするが、業務提案書の提出期限までは提案書の内容についての変更を認めることとする。

問合せ先

〒 399-8281 安曇野市豊科 6000 番地

安曇野市総務部収納課整理担当

TEL : 0263-71-2000 (内線 1551)

E-Mail zei-shuunou@city.azumino.nagano.jp

担当 : 中嶋、高橋