

## 新宿区納付案内センター運営業務委託に係るプロポーザル募集要項

### 1 プロポーザルの趣旨

新宿区総務部税務課及び健康部医療保険年金課では、特別区民税・都民税・森林環境税、軽自動車税（種別割）の滞納者、国民健康保険料の滞納世帯に対し、電話やショートメッセージを活用した納付案内業務、受電業務及び内部事務を行う「新宿区納付案内センター」を開設し、その運営を委託することにより、滞納者・滞納世帯への早期対応による収入率の向上及び事務の効率化を図ることとしている。

新宿区納付案内センターの運営業務に対して、実務遂行能力及び実効性が優位であると認められる事業者を選定するためのプロポーザルを実施する。

### 2 用語の定義

- (1) 区とは、新宿区をいう。
- (2) 参加予定者とは、「新宿区納付案内センター運営業務委託に係るプロポーザル参加申請書兼誓約書」（第1号様式）を提出した者をいう。
- (3) 参加者とは、企画提案書（第4号様式）、新宿区納付案内センター準備業務委託見積書（第5号様式）及び新宿区納付案内センター運営業務委託見積書（第6号様式）を提出した者をいう。
- (4) 事務局とは、「総務部税務課納税係」をいう。
- (5) 選定委員会とは、区職員によって構成される「新宿区納付案内センター運営業務委託に係る事業者選定委員会」をいう。

### 3 契約を予定している業務の内容

「新宿区納付案内センター運営業務委託 基本仕様書」のとおり

### 4 委託期間

#### (1) 準備業務

令和6年12月2日から令和7年1月31日まで

#### (2) 納付案内センター運営業務

令和7年2月1日から令和7年3月31日まで

※本プロポーザルで選定された事業者は毎年度事業評価を行い、一定の評価を得た場合に限り、最長で令和10年3月31日まで、随意契約の締結を可能とするものとする。

### 5 委託契約上限額

本件業務委託契約の上限額は次のとおりとする。

#### (1) 準備業務

3,520,000円（消費税及び地方消費税込み）

#### (2) 納付案内センター運営業務

5,831,000円（消費税及び地方消費税込み）

## 6 参加資格

参加予定者が本件プロポーザルに参加するための資格は、以下の全てを満たすこととする。なお、基準日については、公募開始の日とする。また、契約時までには以下の応募資格を欠いた場合は、契約をしないことができるものとする。

- (1) 法人格を有すること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 1 項に規定する欠格条項に該当しないこと。
- (3) 新宿区競争入札参加有資格者指名停止等措置要綱（平成 13 年 10 月 1 日 13 新総財第 550 号）に基づく指名停止を受けていないこと。
- (4) 金融機関の取引が停止されている等、経営不振の状況にないこと。
- (5) 新宿区契約における暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 2 月 3 日、23 新総契契第 2218 号）別表の左欄に掲げる措置要件に該当していないこと。
- (6) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）の適応を申請した者にあつては、同法に基づく裁判所からの更生手続開始決定がなされていること。
- (7) 民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）の適応を申請した者にあつては、同法に基づき裁判所からの再生手続開始決定がなされていること。
- (8) 会社法（平成 17 年法律第 86 号）の規定に基づく清算の開始又は破産法（平成 16 年法律第 75 号）に基づく破産手続開始の申立てがなされていない者であること。
- (9) 東京電子自治体共同運営電子調達サービスにおいて、新宿区の物品買入れ等競争入札参加資格を取得していること。
- (10) 個人情報取扱いについて適切な保護措置を講じており、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク又は ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を取得し、現在も保持していること。

## 7 参加手続き

本件プロポーザルの参加を希望する者は、「新宿区納付案内センター運營業務委託に係るプロポーザル参加申請書兼誓約書」（第 1 号様式）、「会社概要」（第 2 号様式）、「プライバシーマーク又は ISMS 認証取得を証明できる書類」の提出により参加手続きを行う。なお、参加手続きの締切等は次のとおりとする。

- (1) 「8. 質問・回答」による質問を行う事業者については、令和 6 年 6 月 12 日（水）午後 5 時までに事務局へ持参にて提出すること。なお、提出にあたっては、あらかじめ来庁日時を事務局へ連絡し調整すること。
- (2) 「8. 質問・回答」による質問を行わない事業者については、令和 6 年 7 月 3 日（水）午後 5 時までに事務局へ持参にて提出すること。なお、提出にあたっては、来庁日時を令和 6 年 6 月 28 日（金）午後 5 時までに事務局へ連絡し調整すること。

## 8 質問・回答

### (1) 参加予定者の質問

「7. 参加手続き（1）」の手続きを経た参加予定者は、本プロポーザルに関して質問を

行うことができる。質問にあたっては「新宿区納付案内センター運營業務委託に係るプロポーザルに関する質問書」(第3号様式)を以下のとおり提出する。なお、提出の際には、事前に事務局へ電話連絡をすること。

- ・提出期限：令和6年6月14日(金)午後5時
- ・提出方法：電子メールによるものとする。

## (2) 質問に対する回答

質問に対する回答は、令和6年6月21日(金)午後5時(予定)までに事務局が区公式ホームページに事業者名を伏せて掲載し、公表する。

なお、提案内容に関わる質問には回答しない。

## 9 企画提案書等の作成及び提出方法

### (1) 提出書類、部数等

#### ①企画提案書(第4号様式)

【提出部数】12部

【作成方法】・指定の様式を使用すること。

- ・各項目は1ページ内に収め記載すること。
- ・様式に記載された指示に基づき提案内容を記載すること。記述の方法は自由とする。
- ・各種書類の添付は認めない。
- ・事業者が特定できるような名称・ロゴマークは使用しない。
- ・12部のうち1部については表紙に事業者名、所在地、代表者、あて先を記載し、代表者印を押印すること。あて先は「新宿区総務部長」とすること。
- ・A4片面印刷、長辺左片綴じの上、それぞれ1部ずつ2穴A4のフラットファイルにファイリングすること。

#### ②新宿区納付案内センター準備業務委託見積書(第5号様式)

【提出部数】1部

【作成方法】・指定の様式を使用すること。

- ・金額は消費税及び地方消費税込とすること。
- ・様式に必要な項目を記載し代表者印を押印のうえ、その見積に係る内訳を記載すること。
- ・内訳の記載について様式は問わない。見積書と内訳書は、綴じ目に代表者印にて割印を押印すること。

注) 委託内容に対して著しく不適切な見積額の場合は、評価対象から除外する場合がある。

#### ③新宿区納付案内センター運營業務委託見積書(第6号様式)

【提出部数】1部

【作成方法】・指定の様式を使用すること。

- ・金額は消費税及び地方消費税込とすること。
- ・様式に必要な項目を記載し代表者印を押印のうえ、その見積に係る内訳を記載すること。

- ・内訳の記載について様式は問わない。見積書と内訳書は、綴じ目に代表者印にて割印を押印すること。

注) 委託内容に対して著しく不適切な見積額の場合は、評価対象から除外する場合がある。

(2) 提出期限及び提出方法

①提出期限

令和6年7月3日(水)午後5時

なお、提出期限までに「9. 企画提案書等の作成及び提出方法(1)」に記載の書類提出がない場合には、辞退したものとみなす。

②提出方法

あらかじめ来庁日時を事務局へ連絡のうえ、一括して事務局へ持参すること。なお、不足や不備がある場合は受理しない。

(3) 企画提案書の内容

以下の内容について、第4号様式を使用し作成すること。作成にあたっては参考資料「新宿区の滞納整理の取組み」を参考に、本委託業務の趣旨を理解したうえで作成すること。

また、事業者の特定が可能な内容(具体的な事業者名等)を記載しないこと。

なお、企画提案書に記載する事項は次のとおりである。

項目	記入内容
表紙	12部のうち、1部のみ表紙に事業者名等を記載すること
1. 業務実績	直近5年以内に貴社が携わった本委託業務と同種・類似の委託業務実績について、官公庁名、受託年度、事業名、事業概要を記載してください。
2. 準備業務	本委託業務を適切に遂行するために必要な、準備業務期間における、研修スケジュール、研修計画、運営設計、業務設計、マニュアル作成について記載してください。
3. 業務体制 (1) 人員配置	本委託業務を適切に遂行するために必要な、採用計画、研修計画(準備業務期間中の研修を除く)、人員配置、労務管理、災害時の対応について記載してください。 なお、人員配置は、業務の繁閑や突発的な欠員の対応も踏まえ記載してください。
3. 業務体制 (2) 従事者の雇用条件	本委託業務に従事する者の雇用形態、経験年数、最低賃金(時給に換算)、平均賃金(時給及び月給に換算)、福利厚生について記載してください。
3. 業務体制 (3) 多言語対応	区における滞納整理の取組みを踏まえ、本委託業務を適切に遂行するために必要な、外国語が話せる人員の配置・活用について記載してください。
4. 業務運営 (1) 電話催告業務	区における滞納整理の取組みを踏まえ、電話催告業務を実施するにあたっての工夫や貴社の持つノウハウを記載してください。
4. 業務運営 (2) ショートメッセー	区における滞納整理の取組みを踏まえ、ショートメッセージ催告業務を実施するにあたっての工夫や貴社の持つノウハウを記載してくださ

ジ催告業務	い。
4. 業務運営 (3) 受電業務	区における滞納整理の取組みを踏まえ、受電業務を実施するにあたっての工夫や貴社の持つノウハウを記載してください。
4. 業務運営 (4) 内部事務	区における滞納整理の取組みを踏まえ、内部事務を実施するにあたっての工夫や貴社の持つノウハウを記載してください。
5. 個人情報保護	本委託業務を適切に遂行するために必要な、情報セキュリティに関する取組や教育、個人情報の管理方法、個人情報の取扱いにおける事故の対応について記載してください。 また、ショートメッセージ送信機器の調達にあたり講じる個人情報保護対策について記載してください。
6. その他提案	本委託業務に関して、その他効果的な提案があれば記載してください。

※「3. 業務体制(2)」のうち、『本委託業務に従事する者の雇用形態、経験年数、最低賃金(時給に換算)、平均賃金(時給及び月給に換算)』の記載は、以下の表を参考として、従事者それぞれについて記載すること。なお、賃金は社会保険料等を控除する前の額で記載すること。

	役割	雇用形態	経験年数	最低賃金(時給)	平均賃金(時給)	平均賃金(月給)	賞与の有無
A	業務責任者	正社員	10年	〇〇〇〇円	〇〇〇〇円	〇〇〇〇〇〇円	有
B	業務従事者	正社員	5年	〇〇〇〇円	〇〇〇〇円	〇〇〇〇〇〇円	有
C	業務従事者	契約社員	3年	〇〇〇〇円	〇〇〇〇円	〇〇〇〇〇〇円	無
D	業務従事者	契約社員	2年	〇〇〇〇円	〇〇〇〇円	〇〇〇〇〇〇円	無
E	業務従事者	パート	0年～2年	〇〇〇〇円	〇〇〇〇円	〇〇〇〇〇〇円	無
F	業務従事者	派遣社員	0年～2年	〇〇〇〇円	〇〇〇〇円	〇〇〇〇〇〇円	無

## 10 参加の辞退

本プロポーザルの参加予定者及び参加者のうち、参加を辞退する者は、あらかじめ来庁日時を事務局へ連絡のうえ、「新宿区納付案内センター運営業務委託に係るプロポーザル参加辞退書」(第7号様式)を令和6年8月22日(木)午後5時までに事務局へ持参にて提出すること。

## 11 企画提案の評価(選定)方式

選定委員会が以下のとおり選定を行う。

### (1) 第1段階評価(第1次選定)

- ①企画提案書をもとに評価し、上位3者を第2段階評価を行う事業者として選定する。
- ②評価点が一定の基準に満たない場合、第2段階評価を行う事業者として選定しない。

### (2) 第2段階評価(第2次選定)

- ①第2段階評価を行う事業者を対象に、指定する日時及び場所において、プレゼンテーション及びヒアリングを行う。
- ②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。
- ③プレゼンテーションは、企画提案書に記載した事項について行うものとし、追加資料は認めない。また、パソコン、プロジェクター、スクリーン等は使用しない。

④プレゼンテーション及びヒアリングは令和6年8月23日（金）に新宿区役所本庁舎内での実施を予定している。なお、日時・場所等については都合により変更する可能性がある。

(3) 評価基準

①第1段階評価（企画提案書による評価）

1. 業務実績	経験値、信頼性
2. 準備業務	有効性、実効性、妥当性
3. 業務体制（1）人員配置	有効性、実効性、妥当性
3. 業務体制（2）従事者の雇用条件	信頼性、適正性、優位性
3. 業務体制（3）多言語対応	理解度、有効性、妥当性
4. 業務運営（1）電話催告業務	理解度、実現性、有効性
4. 業務運営（2）ショートメッセージ催告業務	理解度、実現性、有効性
4. 業務運営（3）受電業務	理解度、実現性、有効性
4. 業務運営（4）内部事務	理解度、実現性、有効性
5. 個人情報保護	信頼性、機密性、有効性
6. その他提案	優位性、有効性

②第2段階評価（企画提案書に基づくプレゼンテーション及び質疑応答）

企画提案書によるプレゼンテーション及びヒアリングのため、第1段階評価と同様の評価項目・評価内容とする。

(4) 受託候補者の選定

特別の事情がある場合を除き、新宿区納付案内センター準備業務委託見積書(第5号様式)及び新宿区納付案内センター運営業務委託見積書(第6号様式)の金額がいずれも「5 委託契約上限額」に示した委託契約上限額以下の事業者のうち、第2段階評価の評価点に、両見積書の合計金額を基に算出した価格評価点を加えた値の最高点者を受託候補者として選定する。

1.2 準備業務

新宿区納付案内センター運営業務を実施するための体制を早期に構築し、令和7年2月からの業務を円滑に実施するため、令和6年12月2日から令和7年1月31日までの期間を準備業務期間とする。

1.3 スケジュール（予定）

(1) 区公式ホームページ掲載 令和6年6月 5日（水）

(2) 参加申請書の受付

質問を行う場合 令和6年6月12日（水）午後5時まで

質問を行わない場合 令和6年7月 3日（水）午後5時まで

※提出予定日の連絡は令和6年6月28日（金）午後5時まで

(3) 質問書の受付 令和6年6月14日（金）午後5時まで

(4) 区からの質問回答 令和6年6月21日（金）

- |                 |                      |
|-----------------|----------------------|
| (5) 企画提案書等の受付   | 令和6年7月 3日 (水) 午後5時まで |
| (6) 第1段階評価結果の通知 | 令和6年8月 2日 (金)        |
| (7) 第2段階評価      | 令和6年8月23日 (金)        |
| (8) 第2段階評価結果の通知 | 令和6年9月 9日 (月) 以降     |

#### 1.4 留意事項

- (1) 本プロポーザルの参加に要する経費は、参加予定者及び参加者が負担するものとし、区はいかなる経費も負担しない。
- (2) 企画提案書等の提出物については、区の所有物として区が保管、管理又は廃棄し、参加者へは返却しない。参加者は著作権法に規定された著作権者としての権利を主張しないものとし、企画提案書等の提出物は理由の如何にかかわらず返却しない。また、企画提案書等の提出期限後における差替え及び再提出は一切認めない。
- (3) 企画提案書の提出物は、情報公開制度の趣旨に則り個人情報や事業者の正当な利益を害するおそれがある情報を除き、原則公開となる。
- (4) 本プロポーザルは、業務の受託候補者を選定するために行うものであり、契約の決定は別途行う。
- (5) 契約にあたっては、採用事業者の企画提案の内容について、区は受託者と協議のうえ変更することができるものとする。
- (6) 電子メール未着信等による不利益について、区は、一切責任を負わない。
- (7) 応募は1事業者につき1案とする。
- (8) 申請書類の虚偽記載の場合、無効とする。
- (9) 新宿区納付案内センター運營業務委託に係る事業者選定委員との接触を禁ずるものとし、違反した場合には評価対象から除外する。
- (10) 次年度の随意契約を締結するにあたっては、社会情勢の変化、制度の見直し、区の組織改正等を鑑みたくえで契約内容を見直す場合がある。
- (11) 新宿区公契約条例（令和元年新宿区条例第2号）に定める労働環境の適正化の確認について理解し、適用対象となった場合は契約締結後に必要な書類（労働環境確認報告書等）を提出すること。

#### 1.5 事務局（各種書類の提出先、問い合わせ先及び電話連絡等対応可能時間）

- (1) 各種書類の提出先、問い合わせ先  
新宿区総務部税務課納税係 担当 高田・長井・高橋  
東京都新宿区歌舞伎町一丁目4番1号 新宿区役所本庁舎6階  
電話：03-5273-4534（直通）  
FAX：03-3209-1460  
メールアドレス：nozei@city.shinjuku.lg.jp
- (2) 電話連絡等対応可能時間  
月曜～金曜（祝日除く）：午前9時～午後5時