

市県民税申告相談予約受付業務 公募型プロポーザル実施要領

1 趣旨

市県民税申告（確定申告含む）に係る事前予約受付および総合窓口業務を行うコールセンターの構築・運営業務について、優れた知識やノウハウを有する事業者を選定するにあたり、必要な事項を定めるものとする。

2 業務概要

（１）業務名

市県民税申告相談予約受付業務

（２）業務内容

別紙「市県民税申告相談予約受付業務委託仕様書」のとおり

（３）履行期間

契約締結日の翌日から令和９年３月３１日まで

（コールセンター開設期間：令和９年１月４日から令和９年３月１５日まで）

（４）提案上限額

４，４００，０００円（消費税及び地方消費税を含む）

3 参加資格要件

本プロポーザルに参加することができる者は、次に掲げる要件の全てを満たす者とする。

- （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）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がなされていないこと。
- （３）会社法（平成１７年法律第８６号）第４７５条若しくは第６４４条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）第１８条若しくは第１９条の規定に基づく破産手続の開始の申立てがなされていないこと。
- （４）暴力団排除条例（平成２５年角田市条例第４号）第２条第１項第２号、第３号及び第４号に該当する者でないこと。また、それらの利益となる活動を行う者でないこと。
- （５）本業務の公募開始の日から受託候補者決定の日までの間に、角田市有資格業者に対する指名停止に関する要綱（平成７年角田市告示第２４号）に基づく指名停止を受けていない者であること。
- （６）国税及び地方税を滞納していない者であること。
- （７）本業務を的確に遂行する能力を有し、本業務の円滑な履行ができる体制が整備できること。
- （８）プライバシーマーク（Ｐマーク）または ISO/IEC 27001（ISMS）の認証を取得していること。
- （９）過去５年以内に、国又は地方公共団体における同種・類似のコールセンター業務（住民向け予約受付・相談窓口等）の受託実績を有していること。

4 スケジュール（予定）

内 容	日 程
公募開始（公告）	令和８年１０月 ９日（金）
質問書提出期限	令和８年１０月２２日（木）午後５時まで（必着）
質問に対する回答	令和８年１０月２６日（月）まで
参加申込書提出期限	令和８年１０月３０日（金）まで（必着）
企画提案書提出期限	令和８年１１月 ４日（水）まで（必着）
審査（書面及びプレゼンテーション審査）	令和８年１１月 ９日（月）
審査結果通知	令和８年１１月１３日（金）まで
契約締結	令和８年１１月下旬（予定）

※ 本スケジュールは、発注者の都合により変更される場合がある。

5 実施要領等の配付

本プロポーザルへの参加手続に必要な書類等は次のとおり配布する。

（１）配付期間

令和８年１０月９日（金）から

（２）配付方法

角田市ホームページからダウンロードにより取得するものとする。なお、窓口又は郵送による配付は行わない。

（３）配付資料

- ① 市県民税申告相談予約受付業務公募型プロポーザル実施要領
- ② 市県民税申告相談予約受付業務委託仕様書
- ③ 様式（第１号～第７号）

6 質問の受付及び回答

本プロポーザルに関する質問の受付及び回答は、次のとおり行う。ただし、質問は、本要領に付随し、参加申込書、企画提案書等を作成する上で必要な事項に限るものとする。

（１）受付期間

令和８年１０月９日（金）から令和８年１０月２２日（木）午後５時まで（必着）

（２）受付方法

質問書（様式第１号）により、電子メールで提出するものとする。なお、電子メールの件名は「プロポーザルに関する質問書（事業者名）」とし、送信した際には事務局に電話連絡を行うこと。

（３）提出先

角田市総務部税務課市民税係

メールアドレス zeimu@city.kakuda.lg.jp

（４）回答方法

令和８年１０月２６日（月）までに、角田市ホームページに随時掲載する。なお、質問への回答は、本要領及び市県民税申告相談予約受付業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）の追加又は修正と

みなす。

※ 受託候補者選定に公平を保てない質問等、公表にふさわしくないと判断される質問は公表しない。

7 参加申込

本プロポーザルへの参加を希望する者は、次のとおり書類を提出すること。

(1) 参加申込提出書類

番号	提出書類	留意事項等
①	参加申込書（様式第2号）	・ 要押印
②	会社概要書（様式第3号）	
③	業務実績調書（様式第4号）	・ 「3 参加資格（9）」を証する書類
④	プライバシーマークまたはISMSの認証を証明する書類の写し	
⑤	履歴事項全部証明書（商業登記簿謄本）	・ 提出日から3か月以内に発行されたもの。 （写し可）
⑥	印鑑証明書	・ 提出日から3か月以内に発行されたもの。 （写し可）
⑦	国税未納税額のない証明	・ 納税証明書「その3の3」 ・ 提出日から3か月以内に発行されたもの。 （写し可）
⑧	都道府県税未納税額のない証明 （本店の所在地及び宮城県のもの）	・ 宮城県のものは、宮城県内に本店、支店等を有する場合のみ。 ・ 提出日から3か月以内に発行されたもの。 （写し可）
⑨	角田市税に未納額のない証明	・ 角田市内に本店、支店等を有する場合のみ。 ・ 提出日から3か月以内に発行されたもの。 （写し可）

※ ⑤～⑧については、提出日時点における角田市入札参加資格者名簿に登録がない場合のみ提出するものとする。

(2) 提出部数

各1部

(3) 提出期限

令和8年10月30日（金）まで（必着）

(4) 提出方法

角田市総務部税務課市民税係への持参又は郵送で提出するものとする。

※ 窓口は、土曜日、日曜日及び国民の祝日を除く、午前9時から午後4時30分まで受付。

(5) 提出先

〒981-1592 宮城県角田市角田字大坊41

角田市総務部税務課市民税係

8 企画提案書等の提出

参加申込した者は、次のとおり書類を提出すること。

(1) 提出書類

番号	提出書類	留意事項等
①	企画提案提出書（様式第5号）	・ 要押印
②	企画提案書（任意様式）	・ 「(2) 企画提案書の作成方法」参照。
③	配置予定者調書（様式第6号）	
④	見積書（任意様式）	・ 要押印 ・ 積算内訳書（任意様式）を添付。

(2) 企画提案書の作成方法

仕様書に基づき作成すること。提案数は、1者につき1案とする。

① 規格

- ・ A4版、両面印刷、長辺綴じとする。
- ・ 表紙及び目次を除き、20ページ以内とし、ページ番号を付すこと。

② 構成

- ・ 表紙には、「業務名」を記載すること。
- ・ 業務実績、業務の実施体制、業務全体のスケジュール、業務の実施方針、仕様書に記載された業務内容に関する企画内容を記載すること。その他、効果が期待できる独自提案がある場合は記載すること。
- ・ 専門用語を用いる場合には、適宜解説を加え、審査する者の誤認識を防ぐよう配慮すること。

(3) 提出部数

番号	提出書類	正本	副本
①	企画提案提出書（様式第5号）	1部	なし
②	企画提案書（任意様式）	1部	10部
③	配置予定者調書（様式第6号）	1部	なし
④	見積書（任意様式）	1部	10部

(4) 提出期限

令和8年11月4日（水）まで（必着）

(5) 提出方法

角田市総務部税務課市民税係への持参又は郵送で提出するものとする。

※ 窓口は、土曜日、日曜日及び国民の祝日を除く、午前9時から午後4時30分まで受付。

(6) 提出先

〒981-1592 宮城県角田市角田字大坊41

角田市総務部税務課市民税係

9 提出書類の取扱

本プロポーザルの応募にあたって提出された書類の取扱については、次のとおりとする。

(1) 提出書類は、本プロポーザルに関する事務以外の目的では使用しない。

- (2) 提出後の書類の差替え、変更及び取消は、各書類の提出期限までの間に限り認める。
- (3) 提出書類は返却しない。
- (4) 提出書類の著作権は、当該書類を提出した者に帰属する。
- (5) 提出書類は、情報公開条例（平成11年角田市条例第22号）等の規定に基づき、開示することがある。

10 審査及び受託候補者の選定

企画提案書の提出があった者（以下「提案者」という。）を対象に、企画提案書による審査及び提案者によるプレゼンテーション（オンライン可）を実施し、市県民税申告相談予約受付業務公募型プロポーザル審査会（以下「審査会」という。）において審査の上、別表の評価基準に基づき企画提案内容の審査を行い、総合的な評価が最も高い企画提案者を受託候補者として選定する。

(1) 審査方法

企画提案書等及びプレゼンテーション審査により行う

(2) 実施日

令和8年11月9日（月）※会場、時間及び集合場所等については、別途通知する。

(3) 実施方法

- ・企画提案者のプレゼンテーション及び審査会委員によるヒアリングを実施する。
- ・出席者は、企画提案者1者につき3名以内とし、原則、配置予定者が説明及び質疑応答を行う。
- ・企画提案者1者あたり、プレゼンテーション15分以内、ヒアリング10分程度とし、企画提案者ごとに行う。
- ・事前に提出した企画提案書等に基づいて説明を行うものとし、追加提案や当日の追加資料の配布は認めない。
- ・会場には、プロジェクター及びスクリーンを事務局で用意する。ただし、パソコンその他必要な機材は、企画提案者が用意すること。

(4) 受託候補者の選定

- ・審査会において、各委員が別表の評価基準に基づき企画提案内容の審査を行い、各委員の評価点の合計（以下「評価合計点」という。）が満点の6割以上の企画提案者の中から受託候補者を選定する。
- ・評価合計点が最も高い企画提案者を受託候補者として選定する。
- ・評価合計点が最も高い企画提案者が複数ある場合は、各委員が評価点の高い順に順位付けし、1位をつけた委員数が最も多い企画提案者を受託候補者として選定する。なお、1位をつけた委員数が最も多い企画提案者が複数ある場合は、審査会委員の協議により受託候補者を選定する。
- ・企画提案者が1者の場合は、評価合計点が満点の6割以上となった場合に受託候補者として選定する。

(5) 審査結果の通知及び公表

審査の結果は、令和8年11月13日（金）までに、書面及び企画提案提出書に記載されたメールアドレスあて電子メールで通知する。また、後日、当該結果を角田市ホームページにて公表

する。ただし、受託候補者以外の者の順位は特定できないよう配慮する。

1 1 失格事由

次のいずれかに該当した場合は、その者を失格とする。この場合において、失格となった者が受託候補者に選定されているときは、発注者は、その選定を取り消し、2次審査において次点の評価を受けた者を受託候補者として選定するものとする。

- (1) 参加資格の要件を満たしていない場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (3) 選定結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合
- (4) 本実施要領に違反した場合
- (5) 契約締結までの間に、受託候補者の資金事情の変化等により、本業務の履行が困難であると市長が判断した場合
- (6) その他本プロポーザルの公平性を害する行為を行った場合

1 2 契約手続等

受託候補者と市との間で、企画提案内容を踏まえて業務内容、経費等について協議の上、委託契約を締結する。なお、協議が整わなかった場合には、2次審査において次点の評価を受けた者を受託候補者とする。

1 3 その他

- (1) 本プロポーザルへの参加申込後に辞退する場合は、辞退届（様式7号）を事務局へ提出すること。
- (2) 本プロポーザルへの参加に係る一切の費用は、全て企画提案者の負担とする。
- (3) 企画提案書等の提出にあたり、不達及び遅配を原因とする参加者の不利益が生じても、本市はその責を負わない。
- (4) 本プロポーザルは提案採用者の候補となった者の採用の特定を目的に実施するものであり、契約内容においては、必ずしも提案内容に沿うものではない場合がある。
- (5) 参加者は本提案に関して、使用に関する一切の権利関係を侵害しないよう、事前に使用許諾を得てから提案すること。
- (6) 本プロポーザルに関する情報は、情報公開条例（平成11年角田市条例第22号）等に基づき、開示することがある。
- (7) 本プロポーザルの審査結果に関する質問等には、一切応じない。
- (8) 本要綱に定めるもののほか、必要な事項についてはその都度定める。

1 4 事務局（問合せ先）

〒981-1592 宮城県角田市角田字大坊41

角田市総務部税務課市民税係

TEL 0224-63-2114

メールアドレス zeimu@city.kakuda.lg.jp

別表

評価基準

評価項目		評価の視点	配点
業務実績・信頼性		・同種又は類似の業務実績等により、業務を適切に遂行するために必要となる知識や経験を有しているか。 ・業務責任者の経験・スキルは十分か。 ・プライバシーマークや ISMS 等のセキュリティ体制が確実か。	20
実施体制	配置体制	・業務を確実に遂行できる配置体制（組織・人員体制等）が確保されているか。 ・繁忙期や突発的な入電増に対する柔軟な人員調整（繁忙対応）の仕組みがあるか。	10
	実施スケジュール	・本業務を確実に遂行できるスケジュールとなっているか。	10
提案内容	住民対応 対応品質	・親切、丁寧かつ正確な住民対応を行うための具体的な工夫や方針があるか。 ・一次完結率や応答率などを向上させるための具体的な方策が示されているか。 ・クレーム対応や所管課への円滑な取次ぎ・連携フローが構築されているか。	20
	システム 活用・データ分析	・ISMAP 認証済みのクラウド型応答システムの提案内容（通話録音、要約等）が優れているか。 ・市が準備する予約システムへの円滑な接続と、正確な予約受付・変更等の運用ができる体制・スキルがあるか。 ・応対履歴の蓄積・分析や FAQ の継続的改善についての具体的な提案があるか。	20
	研修計画・BCP・セキュリティ	・オペレーターに対する導入研修およびフォロー研修の内容が実践的で充実しているか。 ・大規模災害やシステム障害発生時における BCP（事業継続計画）や代替手段が明確に定められているか。 ・個人情報保護および情報漏洩防止のための管理ルールが徹底されているか。	10
見積価格		・積算根拠が適正であり、提案内容と整合性がとれているか。	10
評価点計			100

※ 各委員は、評価基準に基づき、評価項目ごとに５段階で評価を行う。配点は次のとおりとする。

評価	配点	
	2 0 点	1 0 点
特に優れている	2 0	1 0
優れている	1 6	8
標準	1 2	6
やや劣っている	8	4
劣っている	4	2