

収納課コールセンター業務等委託にかかるプロポーザル募集要領

1 目的

本要領は、「収納課コールセンター業務等委託」についての最適な事業者の選定を、価格のみの競争によらず、企画力、技術力、実績等の点から選定を行うプロポーザル方式で実施するにあたって、必要な事項を定めるものとする。

2 業務概要

2-1 本委託

- (1) 件 名 収納課コールセンター業務等委託
- (2) 履行期間 令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで
ただし、成績評価を行った結果、良好以上であると評価された場合、最高 3 年（更新 2 回）の随意契約を行うことがある。
- (3) 履行場所 練馬区役所内（練馬区豊玉北 6-12-1）
- (4) 業務内容 収納課コールセンター業務等委託仕様書（別紙 1）のとおりに
- (5) 概算経費（予定価格） 総額 351,952,000 円（税込）
〔内訳 収納課分 349,643,800 円（税込）〕
〔 介護保険課分 2,308,200 円（税込） 〕

※概算経費総額および内訳のいずれかでも超えた見積価格の提案は無効とする。

※予算編成前の公募のため、実際の予定価格が変更になることがある。

※令和 9 年第一回練馬区議会定例会において、令和 9 年度予算が成立し、配当されたときに効力を生じるものである。

2-2 準備委託

- (1) 件 名 収納課コールセンター業務等準備委託
- (2) 履行期間 令和 9 年 2 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで
- (3) 業務内容 収納課コールセンター業務等準備委託仕様書（別紙 2）のとおりに
- (4) 概算経費（予定価格） 36,276,000 円（税込）

※概算経費を超えた見積価格の提案は無効とする。

※本件プロポーザルによる事業者選定の結果、令和 8 年度現在の受託者とは別の事業者と契約する場合は、業務の履行に先立ち 2 か月間の準備委託期間を設け、それにかかる契約を別途締結することとする。

よって、新しく契約優先候補事業者（選定事業者）となった者は、必ず上記準備委託契約に応じること。

2-3 業務量等

業務量等は概ね各委託業務の業務量（別紙3）のとおりである。

なお、各委託業務の業務量（別紙3）は令和7年度の実績を基に令和9年度業務量見込みを作成したものである。当初納通発送後や督促状発送後の受電量や内部事務業務量については流動的なため、提案書類は、その点に留意し作成すること。

3 参加資格

つぎの条件をすべて満たすこと。

- (1) 過去10年以内に他自治体で特別区民税・都民税（住民税）、国民健康保険料の納付案内業務委託または、これに類似する公債権の納付案内業務実績があること。
- (2) 個人情報等についての管理体制があり、情報漏えい等の事故発生時の対応および補償ができること。
- (3) 令和8年9月1日現在、プライバシーマーク使用許諾証またはISMS認証を取得していること。
- (4) 提案書提出時において、練馬区での競争入札参加資格を有していること。

4 欠格条項

つぎのいずれかに該当する場合は、本件プロポーザルに参加できない。

- (1) 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（同令第167条の11第1項において準用する場合を含む。）の規定に該当する者。
- (2) 提案書提出時において、「練馬区競争入札参加有資格者指名停止基準」（昭和61年4月1日練総経発第394号）による指名停止期間中である者。
- (3) 「練馬区契約における暴力団等排除措置要綱」（平成22年8月2日22練総経第335号）による入札参加除外措置期間中である者。
- (4) 法人の場合は、法人事業税（特別法人事業税を含む）、法人税、消費税および地方消費税を個人の場合は、所得税、消費税および地方消費税を滞納している者。
- (5) 経営不振の状態（会社更生法（平成14年法律第154号）第17条第1項に基づき更生手続開始の申立てをしたとき、民事再生法（平成11年法律第225号）第21条第1項に基づき再生手続開始の申立てをしたとき、手形または小切手が不渡りになったとき等。ただし、区が経営不振の状況を脱したと認めた場合は除く。）にある者。

5 選定方法

5-1 日程（予定）

募集要領等の公表	令和8年9月1日(火)
質問受付期間	令和8年9月1日(火)～令和8年9月14日(月)
質問への回答	令和8年9月24日(木)
参加申込書・提出書類Aの受付期間	令和8年9月1日(火)～令和8年9月24日(木)
参加辞退届・提出書類Bの受付期間	令和8年9月1日(火)～令和8年10月6日(火)

一次審査	令和 8 年 10 月 15 日(木)
一次審査 結果通知発送予定	令和 8 年 10 月 19 日(月)
二次審査	令和 8 年 10 月 29 日(木)
二次審査 結果通知	令和 8 年 11 月下旬～令和 8 年 12 月上旬

5-2 質問・回答

募集に関する質問は質問票（様式 3）に内容を簡潔に記入の上、以下の内容で行うこと。期間が過ぎた質問は受付しない。

- (1) 質問期間 令和 8 年 9 月 1 日(火)から令和 8 年 9 月 14 日(月) 午後 5 時まで
- (2) 質問方法 電子メール（メール件名の冒頭に【プロポーザル】の文言をいれること。）
- (3) 担当部署 練馬区役所本庁舎 3 階 区民部収納課計画調整係
メールアドレス SHU20@city.nerima.tokyo.jp
- (4) 回答方法 令和 8 年 9 月 24 日(木)に、応募者全員に質問者名を伏せた上で、電子メールで回答する。

5-3 参加申込書・提案書の提出

参加を希望する者は、つぎのとおり提出すること。

- (1) 提出物および部数 提出書類一覧（別紙 5）のとおり
- (2) 受付期間
 - ① 参加申込書・提出書類 A（別紙 5 を参照）
令和 8 年 9 月 1 日(火)から令和 8 年 9 月 24 日(木) の午前 9 時から午後 5 時まで
 - ② 提出書類 B（別紙 5 を参照）
令和 8 年 9 月 1 日(火)から令和 8 年 10 月 6 日(火) の午前 9 時から午後 5 時まで
- (3) 提出方法 提出場所に持参すること（郵送は不可とする）
- (4) 提出場所 練馬区役所本庁舎 3 階 区民部収納課計画調整係
- (5) 提出書類の差し替えおよび再提出
受付期間後の差し替えおよび再提出は認めない。

※ 参加申込書提出後に辞退する場合は、令和 8 年 10 月 6 日（火）午後 5 時までに参加辞退届（様式 2）を上記提出場所へ上記の方法により提出すること。

5-4 一次審査

参加資格を満たす者について、令和 8 年 10 月 15 日（木）に選定委員会が選定基準（別紙 4）に基づき提出書類の審査を行う。合計点の高い上位 3 者程度を一次審査通過とする。

審査結果については、令和 8 年 10 月 19 日(月)に書面で発送予定である。

5-5 二次審査

一次審査を通過した者について、令和 8 年 10 月 29 日(木)に（開催時間などの詳細については一次審査結果通知で案内する）企画提案書についてのプレゼンテーションを行っていただき、選定委員会が選定基準（別紙 4）に基づき審査を行う。

練馬区の求める水準以上の提案を行った事業者の中から、二次審査の評価が最も高い者を受託候補者とする。

二次審査は1者あたり45分（プレゼンテーション25分、ヒアリング20分程度）とする。また、二次審査への出席人数は5人までとし、可能な限り本業務に係る統括責任者（予定者）を出席させること。

審査結果については、令和8年11月下旬から12月上旬に書面により通知する。

6 受託候補者との協議

練馬区と受託候補者との協議により、委託業務の詳細な内容を決定する。

受託候補者が本件の契約を辞退した場合および契約締結前に練馬区から指名停止処分を受けるなどにより欠格条項に該当した場合、または虚偽の提案を行ったことが判明した場合は当該事業者を失格とし、二次審査結果が次順位の者を新たに受託候補者としてすることができる。

7 情報公開

本件の業者選定情報に係る情報公開は、「プロポーザル方式による事業者選定情報に係る情報公開基準」（別紙6）に基づき公開する。

8 標準化システムの導入について

練馬区では、住民情報システムや税務情報システム等について、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）に基づき、令和9年1月に標準化システムを導入する予定である。

このため、作業手順の見直しが見込まれる。

9 その他

- (1) 提案書等の作成、提出等に係る費用は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。練馬区の所定の保存年限経過後に廃棄処分とする。
- (3) 審査書類提出から契約締結までの間に欠格条項に該当することとなった場合は、その時点で失格とする。
- (4) 提出された提案書等の書類に記載すべき事項の全部または一部が記載されていないものは、無効の扱いとする。
- (5) 提出された提案書等の書類に虚偽の記載をした場合は、無効の扱いとするとともに、虚偽の記載をした提案者に対し、指名停止の措置を行うことがある。
- (6) 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権の日本国および日本国以外の国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果、生じた一切の責任は提案者が負うものとする。
- (7) 当該本委託または当該準備委託、もしくはその両方にかかる予算が成立しない場合、練馬区は予算の成立しなかった契約を締結せず、または解除することができる。

なお、これに伴う提案者の損失について、練馬区は損害賠償の責を負わないものと

する。

- (8) 本要領に定めのない事項ならびに本要領に疑義が生じた場合は、協議により定める。

書類一覧

別紙 1	収納課コールセンター業務等委託仕様書
別紙 2	収納課コールセンター業務等準備委託仕様書
別紙 3	各委託業務の業務量
別紙 4	選定基準
別紙 5	提出書類一覧
別紙 6	プロポーザル方式による事業者選定情報に係る情報公開基準
様式 1	参加申込書
様式 2	参加辞退届
様式 3	「収納課コールセンター業務等委託」質問票
様式 4	本委託見積書
様式 5	準備委託見積書

担 当

練馬区区民部収納課計画調整係 岩田、岡野、槇島、福本

練馬区豊玉北 6-12-1 練馬区役所本庁舎 3 階

電話 03-5984-1433 FAX 03-5984-3275

メールアドレス SHU20@city.nerima.tokyo.jp