

総合評価落札方式一般競争入札 入札説明書

下記の「1 入札に付する事項」に掲げる委託の総合評価落札方式一般競争入札については、関係法令その他の別に定めるもののほか、この入札説明書によるものとします。

1 入札に付する事項

発注者	神戸市長
公告	令和7年2月18日（火）
委託名	神戸市納税案内センター業務委託
業務概要	一般的な納税に関する問合せ対応、市税口座振替に関する事務処理、納税勧奨等の業務を一元的に行う。
履行場所	神戸市長田区二葉町5丁目1番32号 新長田合同庁舎5階
履行期間	令和7年8月1日から令和10年7月31日まで（注1）
その他	この入札は、総合評価落札方式を適用する。

（注1）令和7年5月1日より前事業者との引継期間とする。

2 担当部局

〒653-8762 神戸市長田区二葉町5丁目1番32号 新長田合同庁舎5階

神戸市行財政局税務部収税企画課

TEL：078-647-9472

Email：syuzei_syunou@city.kobe.lg.jp

3 入札手続の種類

この案件は、入札手続において提案書の提出を求め、入札者の提示する技術、専門的知識、創意工夫等（以下「技術等」という。）と入札書記載金額（以下「入札価格」という。）を総合的に評価して落札者を決定する総合評価落札方式の入札案件である。

4 入札に参加する者に必要な資格（以下「入札参加資格」という。）

次に掲げる条件をすべて満たしていること。また、参加する事業者は単独企業とし、連合体による参加は認めない。

- （1）地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しないものであること。
- （2）令和6・7年度神戸市入札参加資格（工事請負または物品等）を有すること。
- （3）経営状態が窮境にある者（会社更生法（平成14年法律第154号）の規定に基づく更生手続開始の決定がされている者、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定に基づく再生計画認可の決定がされている者を除く。）でないこと。
- （4）入札参加資格の審査の申請の受付期間の最終日から落札決定の日までの間に、神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止を受けていないこと。
- （5）神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱に基づく除外措置を受けていないこと。
- （6）情報セキュリティマネジメントシステム（ISO27001）を認証取得または一般財団法人日本情報

経済社会推進協会（JIPDEC）によるプライバシーマークの付与認定を受けていること。

（7）本市市税に滞納がないこと。

5 総合評価に関する事項

（1）入札価格に対する得点（以下「価格点」という。）の算出方法は次のとおりとする。

価格点＝（1－入札価格／予定価格）×価格点に配分された得点の満点

※小数点以下は切捨てするものとする。

（2）技術等に対する得点（以下「技術点」という。）については、落札者決定基準（別紙1）及び評価項目一覧（別紙2）に従い、評価するものとする。

（3）総合評価は、入札者の価格点と技術点を合計した値（以下「総合評価点」という。）をもって行う。

6 入札参加手続等

（1）入札に必要な書類の掲載、交付期間及び方法

令和7年2月18日（火）から令和7年3月6日（木）まで、本市ホームページにて掲載。

本市ホームページへ掲載するほか、2の担当部局で配布する。

（担当部局での配布は、神戸市の休日を定める条例（平成3年3月条例第28号）第2条第1項各号に掲げる本市の休日（以下「本市の休日」という。）を除く 午前9時～正午、午後1時～午後5時）

（2）入札参加資格の審査の申請書等（以下「申請書等」という。）の提出方法等

本件入札の参加希望者は、次のとおり申請書等を提出すること。なお、提出された書類は、審査の結果に関わらず返却しないものとする。

① 申請書等

ア 入札参加申込兼資格確認申請書（様式1）

イ 委任状（代表者以外の者が申請する場合のみ）（様式2）

ウ 会社概要（任意様式）

エ 財務諸表（直近3か年分）

オ 特定個人情報を取り扱う業務に関するチェックリスト（契約前確認用）（様式3）

カ 4（6）を証するものの写し

キ 神戸市税に関する誓約書兼調査に関する承諾書

（法人の場合は様式4-1、個人の場合は様式4-2）

ク 本市に本店支店等がある場合、直近2年分の法人市民税確定申告書の写し

② 提出方法

持参又は郵送により提出すること。郵送で提出する場合の郵送方法については、一般書留又は簡易書留によることとし、それ以外の方法により郵送されたものは受け付けない。

③ 提出期限

令和7年3月6日（木）午後5時まで

郵送する場合は、令和7年3月6日（木）午後5時までに必着のこと。また、不慮の事故による紛失又は遅配については考慮しない。

持参による場合は、本市の休日を除く、午前9時から正午、午後1時から午後5時の間とする。

④ 提出部数

1 部

⑤ 提出先

2 の担当部局

(3) 参加の辞退

(2) の申請書等提出後に入札参加を辞退する場合は、入札辞退届（任意様式）を2の担当部局に提出すること。

7 入札参加資格の審査及び結果の通知

(1) 入札参加資格の確認

入札参加資格の確認については、申請書等の提出期限日をもって行うものとし、結果については、書面により通知する。

(2) 結果の通知

令和7年3月12日（水）

(3) 入札参加資格がないと認定された者には、(2)の通知書にその理由を付す。

(4) (3)の理由を付した(2)の通知書により通知を受けた者は、その通知日の翌日から起算して7日（本市の休日を除く。）以内に、市長に対して入札参加資格がないと認定した理由の説明を求めることができる。

(5) (4)により説明の請求を行うときは、申立者の氏名、住所、不服のある事項及び不服の根拠となる事項を記載の上、書面で2の担当部局に提出すること。（様式自由。紙書類により提出すること。）

(6) (4)による理由の説明の請求を受けたときは、原則として申立期限の翌日から起算して10日（本市の休日を除く。）以内に書面により回答する。

8 入札説明会

入札説明会は実施しない。

9 入札説明書、仕様書等に対する質問

(1) 入札又は入札説明書等に対する質問がある場合においては、次に従い提出すること。

① 提出方法

入札又は入札説明書等に対する質問書（様式5-1）により電子メールにて提出すること。

② 提出期間

令和7年2月18日（火）から令和7年2月27日（木）午後5時までの着信

(2) 仕様書又は提案書等に対する質問がある場合においては、次に従い提出すること。

① 提出方法

仕様書又は提案書等に対する質問書（様式5-2）により電子メールにて提出すること。

② 提出期間

令和7年2月18日（火）から令和7年3月6日（木）午後5時までの着信

(3) 回答は仕様書の追補とみなし、入札又は入札説明書等に対する質問は令和7年3月4日（火）

までに、仕様書又は提案書等に対する質問は令和7年3月13日（木）までに入札参加希望者全員に対して電子メールにて回答する。ただし、提案書の作成に関する質疑のうち、入札者の技術提案内容に係わる事項等については、質疑を行った入札者にのみ回答することがある。

10 入札に参加する者が1者である場合の措置

入札に参加する者が1者であっても、入札を執行するものとする。

11 入札保証金

神戸市契約規則（昭和39年3月規則第120号）第7条第2号の規定により免除する。

12 入札及び提案書の提出期間及び提出方法

提出期間	<p>・令和7年3月14日（金）から令和7年3月19日（水） 午前9時から正午、午後1時から午後5時 ただし、令和7年3月19日（水）のみ、午前9時から正午までとする。</p>
提出場所	<p>神戸市長田区二葉町5丁目1番32号 新長田合同庁舎5階 神戸市行財政局税務部収税企画課</p>
提出書類	<p>（1）入札書（様式6）、業務費内訳書（任意様式） 紙媒体とし、提出部数は各1部とする。 （2）提案書（紙媒体及びデータ） 紙媒体の提出部数は正本1部、審査用副本15部とする。 電子メールで正本及び副本のデータも送付すること。</p>
提出方法	<p>持参又は郵送により提出すること。郵送で提出する場合の郵送方法については、一般書留又は簡易書留で提出すること。 郵送する場合は、令和7年3月19日（水）正午までに必着のこと。また、不慮の事故による紛失又は遅配については考慮しない。 （1）入札書（様式6）、業務費内訳書（任意様式） 入札書及び業務費内訳書を一の封筒に入れ、入札書に押印した印鑑と同じ印で封印すること。なお、封筒に「委託業務名」及び「入札書在中」並びに「入札参加者名」を記載すること。 （2）提案書 提案書については入札書及び業務費内訳書の封筒とは別に提出すること。なお、封筒に「委託業務名」及び「入札参加者名」を記載すること。</p>
作成要領 （入札書 及び 業務費内訳書）	<p>（1）入札価格について 落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の100分の10に相当する額を加算した金額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）をもって落札価格とするので、入札者は、消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の110分の100に相当する金額を入札書に記載すること。 （2）業務費内訳書について 年度を分けて記載すること（令和7年度から令和10年度）。</p>

	<p>入札価格に係る積算の内訳書の提出を求めるので、入札書提出時に業務費内訳書を添付すること。業務費内訳書が提出されない場合は、入札価格にかかわらず入札を無効とする。また、業務費内訳書の合計金額（税抜）と入札価格が異なる場合も、入札を無効とする。</p> <p>(3) 入札価格の積算に当たっては、最低賃金法に規定する最低賃金額以上の賃金を支払うことを踏まえた金額とすること。</p>
<p>作成要領 (提案書)</p>	<p>(1) 評価項目一覧（別紙2）に示す評価項目（「1-1 業務開始計画」から「10-3 業務継続に向けた取り組み」まで）を順番に、漏れなく提案書に記載すること。ただし、「9-1 経営状況」を除く。</p> <p>① 表紙には「神戸市納税案内センター業務提案書」と記載すること。</p> <p>② 提案書は、A4版縦、横書き、長辺に2穴を開け、製本ファイルに綴じること（左綴じ）。ただし、図表等については、必要に応じてA4版横又はA3版横（折り込むようにすること）様式も可とする。</p> <p>③ 提案書の枚数は、A4版30ページ（表紙、目次を除き、図表等を含む。両面印刷で15枚）を上限として、簡潔明瞭かつ具体的に記載すること（A3版横はA4版2ページ分扱いとする）。</p> <p>④ 提案書はMicrosoft Word、Microsoft Excel 又は Microsoft PowerPoint で作成し、提案書に用いる文字サイズは、原則10.5ポイント以上（図中の説明にあたっては8ポイント以上）とすること。</p> <p>⑤ 専門用語や略語等には注釈を付すなど、一読して理解しやすいものとする。</p> <p>⑥ 提案書にはページ番号を記載すること。</p> <p>(2) 提案書の審査用副本については、公正な審査を行う観点から、入札者名の記載箇所にマスキング等を行い、入札者名が分からないようにすること。使用する用紙や各ページのヘッダー・フッターにも社名及び社名を類推させるロゴ等を一切記載しないこと。</p> <p>(3) 評価項目ごとの記載に際しての留意事項については、評価項目一覧（別紙2）を参照すること。</p>
<p>その他</p>	<p>(1) 以下の場合、当該入札は失格とする。</p> <p>① 提案書の全部又は一部を提出しない場合及び提案書の提出枚数が、指定の枚数を超過する場合</p> <p>② 提案書の全部又は一部に記載漏れがあり適正な評価ができない場合</p> <p>③ 提案書に虚偽の記載がある場合</p> <p>④ 評価項目一覧（別紙2）に必須項目と記載がある記載内容について、提案書に記載がない、または抽象的で実質記載なしと認められる場合（欠格がある場合）</p> <p>⑤ その他提案書に関して適正な評価ができない場合</p> <p>⑥ 入札価格が予定価格を超える場合</p> <p>⑦ 業務費内訳書の令和7年度（令和7年8月1日から令和8年3月31日まで）の金額が消費税相当額を除き、60,606,000円を超える場合</p> <p>(2) 提出した入札書及び業務費内訳書は、引換え又は取消しをすることができない。また、提出した提案書についても、追加、書換え、引換え又は撤回をすることがで</p>

	<p>きない。</p> <p>(3) 提出された提案書に虚偽の記載があった場合は、神戸市指名停止基準要綱に基づき、指名停止を行うことがある。</p> <p>(4) 提案書の作成、提出に係る一切の経費は、入札者の負担とする。</p> <p>(5) 提出された提案書は返却しない。</p> <p>(6) 本市は、入札参加者から提出された提案書等を提案審査以外の目的で、入札参加者に無断で使用しない。</p> <p>(7) 本市は、落札者決定後、提出された書類について、神戸市情報公開条例に基づき、同条例で非公開とされるものを除き、公開することがある。</p> <p>(8) 入札を辞退する場合は、入札辞退届（任意様式）を2の担当部局に提出すること。</p>
--	--

13 プレゼンテーションの日時及び方法

日 時	令和7年3月25日（火）または26日（水）（予定） ※日時が確定次第別途お知らせする。
場 所	神戸市長田区二葉町5丁目1番32号 新長田合同庁舎
方法等	<p>(1) 審査は本市設置の「評価委員会」が行う。</p> <p>(2) 各社に説明時間を15分、質疑応答時間を20分の計35分設けるものとする。</p> <p>(3) 提出された提案書をもとに説明を行うこと。新たな資料の提出等は認めないものとする。</p> <p>(4) 集合時間、集合場所等の当日の詳細については、別途お知らせする。</p>

14 開札の日時及び方法

日 時	令和7年3月28日（金）時間は別途通知
場 所	神戸市長田区二葉町5丁目1番32号 新長田合同庁舎5階
方 法	<p>(1) 入札書は、上記の日時・場所において開札し、業務費内訳書は入札書の開札後に全ての入札参加者について確認を行うものとする。この場合において、入札者が開札に立ち会わないときは、当該入札事務に関係のない職員を立ち合わせるものとする。</p> <p>(2) 一の入札参加者が複数の入札を行ったと認められるときは、いったん開札して確認のうえ、すべての入札書を無効とする。</p> <p>(3) 12の方法によらないで提出された入札書及び業務費内訳書並びに提案書（期限までに到達しなかった場合を含む。）は、これを無効とする。</p> <p>(4) 神戸市契約規則第12条に基づくほか、提出された書類に虚偽の記載をした者のした入札は無効とし、無効の入札を行った者を落札者としていた場合には落札決定を取り消すものとする。なお、入札参加資格があると確認された者であっても、落札決定の時に4に規定する入札参加資格を満たさなくなった場合は、入札参加資格のない者に該当するものとする。</p> <p>(5) 業務費内訳書を確認し、記載すべき重要事項が欠けている、入札価格が予定価格と著しく乖離している等業務を確実に履行することができないと認められるとき</p>

	<p>は、当該入札書は無効とする。業務費内訳書が添付されていない場合（（４）の規定により無効となった場合を含む。）も、当該入札書は無効とする。</p> <p>（６）提案書の提出がない場合（（３）の規定により無効となった場合を含む。）は、当該入札を無効とする。</p> <p>（７）入札を無効とした場合は、当該入札書及び業務費内訳書は、返却しないものとする。</p>
--	--

15 落札者の決定方法

- （１）次のいずれの要件にも該当する者のうち、総合評価点の最も高い者を落札者とする。
 - ア 入札価格が予定価格の制限の範囲内であること。（12 参照）
 - イ 入札書及び業務費内訳書に入札無効となる事由がないこと。（12 参照）
 - ウ 提案書に失格となる事由がないこと。（12 参照）
 - エ 業務費内訳書の令和 7 年度の金額が、消費税相当額を除き 60,606,000 円以内であること。（12 参照）
 - オ 技術点において、評価項目一覧（別紙 2）の評価項目「8-1 地元企業、準地元企業」を除いた評価委員の合計点の平均得点（小数点以下は切捨て）が 5 割（78 点）以上であること。
- （２）総合評価点が高い者が 2 人以上あるときは、技術点の高い者を落札者とする。この場合において、技術点及び価格点ともに同点である者が 2 人以上あるときは、入札価格が低い方を落札者とし、入札価格も同額である場合は、くじにより落札者を定めるものとする。
- （３）提案書作成要領（12 参照）に基づかない提案書については、評価の対象とせずに失格とする場合がある。

16 入札結果の通知・公表に関する事項

- （１）契約の相手方を決定した場合は、入札結果（申請書等を提出した事業者数、入札参加者ごとの入札価格、技術点、価格点及び総合評価点並びに落札者の商号又は名称を含む。）を令和 7 年 3 月 31 日（月）に入札参加者全員に書面により通知する。
- （２）（１）の通知の内容を令和 7 年 3 月 31 日（月）に本市ホームページにて公表する。

17 落札者として選定されなかった者に対する理由の説明

- （１）入札参加者で落札者とならなかった者は、落札決定日の翌日から起算して 7 日（本市の休日の日数は、算入しない。）以内に、市長に対して落札者として選定されなかった理由について、書面（様式は自由）により説明を求めることができる。
- （２）市長は、説明を求められたときは、説明を求めることができる期間の最終日の翌日から起算して 10 日（本市の休日の日数は、算入しない。）以内に、説明を求めた者に対し書面等で回答する。

18 契約等に係る事項

- （１）契約書の作成に関する事項

落札後、契約の締結に当たっては、契約書の作成を要する。落札者は、速やかに 2 の担当部局

で契約書類等を受領し、落札決定日から5日（落札決定日を含む。本市の休日を除く。）以内に所定の契約手続きをすること。7日以内に所定の契約手続きがない場合は、落札者が契約を辞退したものと見なし、契約を行わないほか、神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止の対象となる。

(2) 契約の締結にあたり、落札者が提出した技術提案等は契約図書の一部とする。

(3) 落札者が提出した技術提案等のうち、技術提案に記入した項目については、落札者に履行義務があるものとする。ただし、不適切と判断した項目については、履行義務としない。

(4) 消費税及び地方消費税に関する事項

契約は、入札書に記載された金額に当該金額の100分の10に相当する金額を加算した金額（1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）をもって落札価格とし、契約を締結する。その後、消費税及び地方消費税率が変更となった場合は、変更契約を行うものとする。

(5) 契約保証金に関する事項

契約金額の100分の10以上を納付すること。但し、神戸市契約規則第25条に該当する場合は、この限りではない。

19 停止条件

本業務は、神戸市令和7年度一般会計予算の成立を前提としており、本業務に関する予算案が原案どおり可決されなければ、仕様の変更もしくは入札のやり直し等を行うことがある。

20 契約締結までのスケジュール

令和7年2月18日（火）	入札公告
令和7年2月18日（火）	質問受付開始
令和7年2月18日（火）	入札参加資格申請受付開始
令和7年2月27日（木）	質問受付（入札又は入札説明書等）締切り
令和7年3月4日（火）	質問（入札又は入札説明書等）に対する回答の送付
令和7年3月6日（木）	入札参加資格申請締切り
令和7年3月6日（木）	質問受付（仕様書又は提案書等）締切り
令和7年3月13日（木）	質問（仕様書又は提案書等）に対する回答の送付
令和7年3月14日（金）	入札提案書（入札書・業務費内訳書・提案書）受付開始
令和7年3月19日（水）	入札提案書受付締切り
令和7年3月25日（火）	提案内容説明会（プレゼンテーション及び質疑）
令和7年3月26日（水）	（予備日）提案内容説明会（プレゼンテーション及び質疑）
令和7年3月28日（金）	開札
令和7年4月初旬	契約締結

21 その他

(1) 入札の適正さが阻害されると認められる資本関係又は人的関係のある複数の者の参加の制限
この入札に参加する複数の者の関係が、以下の基準のいずれかに該当する場合には、該当する者のした入札は全て無効とする。ただし該当する者の一者を除く全てが入札を辞退した場合に

は、残る一者の入札は無効とはならない。

ア 資本関係

次のいずれかに該当する二者の場合。

- ①子会社等（会社法第2条第3号の2に規定する子会社等をいう。以下同じ。）と親会社等（同条第4号の2に規定する親会社等をいう。以下同じ。）の関係にある場合
- ②親会社等と同じくする子会社等同士の関係にある場合

イ 人的関係

以下のいずれかに該当する二者の場合。

ただし、①については、会社等（会社法施行規則（平成18年法務省令第12号）第2条第3項第2号に規定する会社等をいう。以下同じ。）の一方が民事再生法（平成11年法律第225号）第2条第4号に規定する再生手続が存続中の会社等又は更生会社（会社更生法（平成14年法律第154号）第2条第7項に規定する更生会社をいう。）である場合を除く。

- ①一方の会社等の役員（会社法施行規則第2条第3項第3号に規定する役員のうち、次に掲げる者をいう。以下同じ。）が、他方の会社等の役員を現に兼ねている場合

1) 株式会社の取締役。ただし、次に掲げる者を除く。

- (i) 会社法第2条第11号の2に規定する監査等委員会設置会社における監査等委員である取締役
- (ii) 会社法第2条第12号に規定する指名委員会等設置会社における取締役
- (iii) 会社法第2条第15号に規定する社外取締役
- (iv) 会社法第348条第1項に規定する定款に別段の定めがある場合により業務を執行しないこととされている取締役

2) 会社法第402条に規定する指名委員会等設置会社の執行役

3) 会社法第575条第1項に規定する持分会社（合名会社、合資会社又は合同会社をいう。）の社員（同法第590条第1項に規定する定款に別段の定めがある場合により業務を執行しないこととされている社員を除く。）

4) 組合の理事

5) その他業務を執行する者であって、1)から4)までに掲げる者に準ずる者

- ②一方の会社等の役員が、他方の会社等の管財人を現に兼ねている場合

- ③一方の会社等の管財人が、他方の会社等の管財人を現に兼ねている場合

ウ その他入札の適正さが阻害されると認められる場合

組合（共同企業体を含む。）とその構成員が同一の入札に参加している場合その他上記ア又はイと同視しうる資本関係又は人的関係があると認められる場合。

(2) 予定価格等

予定価格（消費税相当額を除く） 272,727,000 円

うち、令和7年度（令和7年8月1日から令和8年3月31日まで）分の上限額は、消費税相当額を除き、60,606,000円とする。

神戸市納税案内センター業務委託 落札者決定基準

1 落札者決定の概要

本業務の落札者には、効率的かつ効果的に納税案内センター業務を行うことを求める。したがって、落札者の選定にあたっては、予定価格の制限の範囲内の価格をもって有効な入札を行った者のうち、事業者の幅広い能力・ノウハウ等の技術力及び入札価格等を総合的に評価して落札者を決定する「総合評価落札方式一般競争入札」によって行う。

2 総合評価の方法

(1) 提案内容及び入札価格をもとに技術点及び価格点を算出し、その合計点数を総合評価点数として、次のいずれの要件にも該当する者のうち、総合評価点の最も高い者を落札者とする。

ア 入札価格が予定価格の制限の範囲内であること。

イ 入札書及び業務費内訳書に入札無効となる事由がないこと。

ウ 提案書に失格となる事由がないこと。

エ 業務費内訳書の令和7年度の金額が消費税相当額を除き、60,606,000円以内であること。

オ 技術点において、評価項目一覧（入札説明書別紙2）の評価項目「8-1 地元企業、準地元企業」を除いた評価委員の合計点の平均得点（小数点以下は切捨て）が5割（78点）以上であること。

(2) 総合評価点の最も高い者が2人以上あるときは、技術点の高い者を落札者とする。この場合において、技術点及び価格点ともに同点である者が2人以上あるときは、入札価格が低い方を落札者とし、入札価格も同額である場合は、くじにより落札者を定めるものとする。

(3) 入札説明書記載の提案書作成要領に基づかない提案書については、評価の対象とせずに失格とする場合がある。

(4) 提案者が1者の場合でも、2人以上の場合と同様に評価を実施し、落札者を決定する。

《技術点と価格点の配点》

評価対象		配点
技術点	提案書	180点
価格点	入札書	60点
計		240点

3 技術点

技術点については、本市設置の評価委員会が提案内容（提案書及びプレゼンテーション）をもとに審査を行い決定する。その際、学識経験者の意見を聴取する場合がある。

また、技術点は、評価委員の合計点の平均を得点とする（小数点以下は切捨て）。

なお、必須とする評価項目にひとつでも欠格がある場合は失格とする。

《技術評価の方法》

「評価項目一覧」（別紙 2）に基づき、提案書の提案内容の妥当性、適合性、実現性などの視点から評価・採点を行う。

《評価項目の分類及び配点内訳》

技術点	1	業務計画（準備期間）【必須】	4点	180点
	2	実施体制【一部必須】	36点	
	3	従事者の資質	32点	
	4	研修	8点	
	5	情報セキュリティ【必須】	8点	
	6	危機管理体制	12点	
	7	業務実績	28点	
	8	地元企業	24点	
	9	経営状況	8点	
	10	その他提案事項	20点	

4 価格点

価格点については、以下の計算式により算出する。

価格点 = $(1 - \text{入札価格} / \text{予定価格}) \times 60$ 点（満点）とする（小数点以下は切捨て）。

なお、提案された入札価格が予定価格を上回った場合は失格とする。

評価項目の分類	評価項目	記載内容	記載に際しての留意事項
業務計画 (準備期間) 4点	1-1 業務開始計画	【必須項目】 ・業務開始までの、準備工程、所要期間、調整項目等、業務開始までに必要と考える計画	・業務開始までの準備計画等を具体的に記載すること。 ・業務内容を理解するための工夫等を記載すること。
実施体制 36点	2-1 実施体制	【必須項目】 ・責任者や業務従事者の役割分担 ・業務量に応じた人員配置計画	・個々の業務の責任者、従事者数(常勤・パートタイム等の区別)、役割分担が分かるように記載すること。 ・3年間の人員配置計画について、本業務の仕様に基づき、必要人数(概算)を月ごとに算出し、一人当たりの業務処理量等その積算根拠を具体的に示すこと。 ・業務量に応じて、スケジュールの遅延や体制過剰、不足を招かないようにするための手段、各種対策について具体的に記載すること。
	2-2 業務従事者の定着、離職防止策	・業務従事者の定着率向上策	・責任者を含む業務従事者の定着率向上策を具体的に記載すること。 ・過去の成功事例があれば、委託元及び業務内容も含め具体的に対策を記載すること。
	2-3 業務従事者の欠員補充	・業務従事者の欠員補充策	・平時のバックアップ体制および欠員が生じたときの補充方法について具体的に記載すること。 ・過去の成功事例があれば、委託元及び業務内容も含め具体的に対策を記載すること。
	2-4 苦情対策	・委託業務であることを踏まえた電話対応や架電に関する苦情の防止策 ・苦情等への対応、方針等 ・エスカレーション率*の減少策 *エスカレーション率:本来、受託者が対応すべき「公権力の行使」に該当しない事案を職員へ引き継いだ率(センター内でSVに転送した率を除く)	・苦情対策の方針、苦情発生防止策や対応策を具体的に記載すること。 ・実施体制におけるエスカレーションのフロー及び従事者へのフィードバック方法、並びに、対応品質管理について具体的に記載すること。 ・過去に効果的な対応策を講じた事例があれば、委託元及び業務内容も含め記載すること。
	2-5 本市との連携	・各業務の本市担当者と、円滑な協力関係を築く具体策	・本市との連携、意思疎通手段についての策を具体的に記載すること。
従事者の資質 32点	3-1 責任者等の経歴、能力	・実施体制における責任者・副責任者の位置づけ、人物像、雇用形態、配置の考え方	・責任者・副責任者の人選基準について本市の仕様書内容を踏まえ、具体的に記載すること。 ・国、地方公共団体における、本業務または類似業務の責任者・副責任者としての実務経験を年数を含め具体的に記載すること。
	3-2 業務従事者の人選	・実施体制における従事者の位置づけ、人物像、雇用形態、配置の考え方	・業務従事者の人選基準について本市の仕様書内容を踏まえ、具体的に記載すること。 ・電話応対に従事する場合は、電話応対業務の実務経験を年数を含め具体的に記載すること。
	3-3 電話対応スキル	・業務従事者に求める電話対応スキル基準	・事業者が業務従事者に求める電話対応スキル基準を具体的に記載すること。
研修 8点	4-1 研修計画	・研修計画(内容、時期、期間、対象者等) ・人材育成	・本業務の仕様に基づき実施する研修計画(研修概要やプログラムを含む)を具体的に記載すること。 ・業務開始前の研修及び業務開始後のスキルアップ研修の内容等(途中採用者に対する座学やOJT等を含む)について具体的に記載すること。 ・過去の実績において参考になる事例があれば、委託元及び業務内容も含め具体的に記載すること。
情報セキュリティ 8点	5-1 情報セキュリティの取組み、個人情報保護対策	【必須項目】 ・情報セキュリティの取組み ・本業務の特性に配慮した個人情報保護対策	・情報セキュリティに関する取組みを具体的に記載すること。 ・本業務の特性に配慮した個人情報保護対策を具体的に記載すること。 ・業務従事者に対する、情報セキュリティや個人情報保護対策の徹底方法について具体的に記載すること。

評価項目の分類	評価項目	記載内容	記載に際しての留意事項
危機管理体制 12点	6-1 緊急時の体制、事故防止策	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の連絡体制 ・トラブル時の対処方法、原因究明、再発防止等の対策 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の連絡体制(本市への報告を含む)について具体的に記載すること。 ・本業務遂行時のリスクについて具体的に想定し、人的事故防止の対策を記載すること。 ・トラブル時の対処方法、原因究明、再発防止等の対策を具体的に記載すること。
	6-2 感染症流行時や災害時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症流行時や災害時の業務継続に向けた対策 ・人員確保に向けた組織としてのバックアップ体制 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時や感染症流行時などにおける業務継続のための対策を具体的に記載すること。 ・業務の遂行が困難になった場合の人員補助体制について、組織としてのバックアップ体制があれば具体的に記載すること。
業務実績 28点	7-1 口座振替業務、収納業務の実績	<ul style="list-style-type: none"> ・国、地方公共団体での口座振替業務、収納業務の実績 	<ul style="list-style-type: none"> ・国、地方公共団体における本業務または類似業務の実績について記載すること。 ・業務内容、受託期間、人員体制、実績(処理件数等)、成果(業務改善とその効果等)について具体的に記載すること。
	7-2 コールセンター、債権回収業務の実績	<ul style="list-style-type: none"> ・国、地方公共団体でのコールセンター、債権回収業務の実績 	<ul style="list-style-type: none"> ・国、地方公共団体における本業務または類似業務の実績について記載すること。 ・業務内容、受託期間、人員体制、実績(処理件数等)、成果(業務改善とその効果等)について具体的に記載すること。
地元企業 24点	8-1 地元企業、準地元企業	<ul style="list-style-type: none"> ・本社または支店等の所在地 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市内に本社または支店等がある場合はその所在地、また法人登記の有無について記載すること。 (本市へ申告した直近2年分の法人市民税確定申告書の写しをご提出ください。)
経営状況 8点	9-1 経営状況	<ul style="list-style-type: none"> ・別途提出の財務諸表 	<ul style="list-style-type: none"> ・直近事業年度の決算書類等により、経営状況及び財務状況が健全であると認められるか。
その他提案事項 20点	10-1 収納率向上のための工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・収納率向上に向けた創意工夫 	<ul style="list-style-type: none"> ・収納率向上のための創意工夫を具体的に記載すること。ただし、入札価格の範囲でできる提案とする。 ・過去に効果的な収納率向上のための創意工夫の事例があれば、委託元及び業務内容を含め、その成果を具体的に記載すること。
	10-2 業務改善、効率化に資する提案	<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善、効率化に資する提案 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務受託前の現時点において、本業務の業務改善、効率化について具体的に記載すること。 ・業務受託後に、本業務に対する提案について、市民ニーズや意見等を踏まえた検証と分析方法を具体的に記載すること。 ・過去に効果的な業務改善を行った事例があれば、委託元及び業務内容を含め、その成果を具体的に記載すること。
	10-3 業務継続に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・契約終了時の引継計画 	<ul style="list-style-type: none"> ・契約終了時に遅滞なく、かつ円滑に別事業者へ事業を継続するための引継計画を具体的に記載すること。