

税務部電話問い合わせ内容分析等業務
公募型プロポーザル実施要領

1 件名

税務部電話問い合わせ内容分析等業務（以下「本業務」という。）

2 趣旨

税務部では年間約 50 万件の電話問い合わせがある。税務部においては、市民サービスの向上と職員の負担軽減を図るため、問い合わせ内容を分析し、その結果に基づき HP・FAQ を改善することで、市民がより自己解決できるようにし、問い合わせの削減を目指している。

本業務においては、税務部における実際の問い合わせ内容から、問い合わせに対する HP・FAQ のカバー率や導線分析、傾向分析等を行い、それらの結果に基づく、FAQ 素案の作成や既存の HP・FAQ 等における改善案の提示が行われることを期待する。

なお、本要領は、本業務を遂行する事業者候補選定について、必要な事項を定めるものである。

3 業務内容に関する事項

業務内容については、以下に掲げる内容を想定しているが、提案内容等を踏まえて、受託候補者と内容を協議、調整の上、仕様を決定する。

(1) 業務内容

別添の仕様書のとおり

(2) 契約期間

契約締結日から令和 7 年 12 月 31 日まで

（債務負担行為に基づく複数年契約）

(3) 提案限度額

20,000,000 円（消費税・地方消費税含む）

なお、令和 6 年度・令和 7 年度の各年度において 10,000,000 円（消費税・地方消費税含む）を上限とする。また、価格提案書（様式 5）の金額が提案限度額を超過した場合は、失格とする。

(4) 費用分担

受託者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、本市は契約金額以外の費用を負担しない。

4 契約に関する事項

(1) 契約の方法

神戸市契約規則の規定に基づき、委託契約を締結する。契約内容は本市と協議のうち、仕様書及び企画提案書に基づき決定する。

なお、契約の締結に際し、万一、応募書類の記載内容に虚偽の内容があった場合は、契約締結をしないことがある。

(2) 契約保証金

契約金額の10パーセント以上を納付しなければならない。ただし、神戸市契約規則第25条第4項の規定により、保険会社と契約保証金と同額以上を保証金額とする履行保証保険契約を締結する場合は、当該保証を証する書面の提出をもって代えることができる。

また、同条第6項の規定により、過去2か年の間に、国（公社、公団を含む。）又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契約を数回以上にわたって契約し、これらを誠実に履行していることを証する書面の提出をもって代えることもできる。なお、納付された契約保証金は、本業務の最後の履行確認後、支払を行う際に返還する。

(3) 委託料の支払い

各年度の業務完了後に、本市の検査を経て、受託者からの適正な請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

(4) 契約書案

別紙（頭書及び委託契約約款）参照

(5) その他

契約締結後、当該契約の履行期間中に受託者が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たときは、契約の解除を行う。

5 プロポーザル参加資格

次に掲げる全ての要件を満たしていること。

- (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年度神戸市競争入札参加資格（工事請負・物品等）を有すること。
- (3) プロポーザル参加申込申請書の提出日から契約候補者選定までの間に、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。
- (4) 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。
- (5) 国税及び地方税を滞納していないものであること。
- (6) 単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる共同企業体（対象業務を共同して行うことを目的として5社以内の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合、入札書類提出時まで共同企業体を構成し、代表者を決め、他の者は構成員として参加するものとする。なお、代表者は、本市に対して本業務の履行に係る全ての責任を負う。共同企業体の構成員は上記(1)～(5)の要件をすべて満たす必要がある。また、共同企業体の構成員は、他の共同体の構成員となり、又は単独で参加することはできない。なお、共同企業体の代表者及び構成員は、共同企業体の結成に関する届出書を作成し、提出すること。

6 選定スケジュール

- | | |
|------------|-------------------|
| (1) 公募開始 | 令和6年7月22日（月） |
| (2) 参加申請期限 | 令和6年8月5日（月）午後5時まで |
| (3) 質問受付締切 | 令和6年8月9日（金）午後5時まで |

(4) 質問事項に対する回答	令和6年8月14日(水)(予定)
(5) 企画提案書等の提出期間	令和6年8月21日(水)午後5時まで
(6) プレゼンテーション・審査委員会	令和6年8月30日(金)(予定)
(7) 選定結果通知	令和6年9月4日(水)(予定)
(8) 契約締結・事業開始	令和6年9月9日(月)(予定)
(9) 業務完了	令和7年12月31日(水)

7 応募手続き等に関する事項

(1) 提出書類の配布

ア 配布期間

令和6年8月5日(月)午後5時まで

イ 配布方法

配布期間内に以下の本市ホームページにて掲載する。

提出書類の様式については各自でダウンロード等を行うこと。

掲載ページ

<https://www.city.kobe.lg.jp/a53704/denwabunsekikobo.html>

ウ 問い合わせテキストデータのサンプルデータの提供

問い合わせテキストデータのサンプルデータ提供を希望する場合は、参加申込後に、「11 提出先、問い合わせ先」に記載のEメールアドレス宛てに、以下の電子メールタイトルで依頼を行うこととする。

電子メールタイトル：

(事業者名・サンプルデータ提供依頼) 税務部電話問い合わせ内容分析等業務委託

(2) 参加申請期限

ア 提出期限

令和6年8月5日(月)午後5時まで

イ 提出書類

(1) 参加申請書(様式1)

(2) 事業経歴書(様式2)

(3) 神戸市物品等競争入札参加資格認定通知書の写し

(4) 共同企業体での参加を希望する者は共同企業体結成届出書(様式3)

※共同企業体で参加を希望する場合、(1)の書類は代表事業者について、(2)~(4)の書類は構成事業者すべてについて提出すること。

ウ 提出方法

「11 提出先、問い合わせ先」に記載のEメールアドレス宛てに電子メールにて電子データで提出すること。

エ 電子メールのタイトル

(事業者名・申請) 税務部電話問い合わせ内容分析等業務委託

(3) 質問の受付

ア 提出期限

令和6年8月9日(金)午後5時まで

イ 提出方法

質問書（様式4）を「11 提出先、問い合わせ先」に記載の E メールアドレス宛てに電子メールにて提出すること。

ウ 電子メールのタイトル

（事業者名・質問）税務部電話問い合わせ内容分析等業務委託

エ 回答の公表

参加者全員に対して令和6年8月14日（水）に電子メールにより回答する。

なお、質問した業者名は公表しない。

また、参加資格等に関する質問については、原則として公表しない。

（4）企画提案書等の提出

ア 提出書類

・企画提案書（自由様式）※1

・価格提案書（様式5）※2

※1：事業者名が記載されたデータ（正本）と事業者名を省いたデータ（副本）の2通りのものを提出すること。

※2：提案限度額を超える場合は失格とする。

イ 提出期間

令和6年8月21日（水）午後5時まで

ウ 提出方法

「11 提出先、問い合わせ先」に記載の E メールアドレス宛てに電子メールにて電子データで提出すること。

エ 電子メールのタイトル

（事業者名・提案）税務部電話問い合わせ内容分析等業務委託

なお、容量の関係等で電子メールにて提出できない場合は、「11 提出先、問い合わせ先」に電話連絡を行うこと。

（5）企画提案書（自由様式）作成要領

ア 様式は自由様式とする。

イ A4 サイズで 25 ページ以内に収めること。なお、表紙及び目次はページ数に含めない。

ウ 提案書には以下の内容を必ず記載すること。

- ・類似業務の受注実績（自治体名（企業名）、業務内容、期間、受注金額等）
- ・業務責任者・担当者の略歴等（過去の業務実績）、実施体制、スケジュール、想定する支援内容

・本業務のプロジェクト管理方法及び、成果物の具体的なイメージ

・本市の現状（仕様書 P.6）を踏まえ、どの様に改善を進めるのか企画内容を記載すること。また、本市の課題に対して、好事例等を踏まえて市民の自己解決を向上させる取り組みと、電話問い合わせを減少させるための提案内容を記載すること。

・神戸市内の事業者である場合はその旨を記載すること。

エ 企画提案書の説明は、専門用語を多用しない等、分かりやすさ、読みやすさに努めること。なお、分かりにくい企画提案書は評価できないことがある。

- オ 内容に不明な点がある場合は本市より質問を送付するので、速やかに回答を行うこと。
- カ 提案書（副本）は、社名及び社名が推定できるロゴ・キャラクターなどは一切記載しないこと。表紙や目次のほか、本文中や各ページのヘッダー・フッターにも一切記載しないものとする。
- キ 本プロポーザル参加に関して使用する言語は、日本語、通貨単位は円、時刻は日本標準時とすること。

8 プレゼンテーションの実施

(1) 概要

プレゼンテーションは企画提案書の基本的事項の確認と企画提案の書面だけでは分かりにくい部分を補足するために行うものである。企画提案書の内容に沿って説明することとし、追加の資料配布等は認めない。

(2) 開催日等（予定）

ア 開催日

令和6年8月30日（金）

イ 開催時間・場所等

詳細については、参加者全員に対して電子メールにより通知する。

9 選定に関する事項

(1) 選定基準

評価項目と配点は（3）の評価項目一覧に記載のとおりとする。また、評価項目一覧の評価内容を内容点（80点満点）と価格点（10点満点）、地元企業に係る加算点（10点）とする（合計100点満点）。

(2) 選定方法

選定方法は、次に示すとおりとする。

ア 書類審査及びプレゼンテーション審査

企画提案書の内容についての書類審査及びプレゼンテーション審査を実施する。選定委員が、企画提案書及びプレゼンテーションの内容を踏まえて（1）選定基準に基づき審査を行い、最も優れた事業者を受託候補者として決定するものとする。

イ 合計点が同点の場合

審査の結果、合計点が最も高い事業者が複数いる場合は、選定基準のうち、内容点が最も高い事業者（なお同点の場合は、選定基準の「内容点のエ」の点が最も高い事業者）を受託候補者として決定する。

(3) 評価内容と配点

内容点及び価格点の評価項目と配点は下記のとおりとする。

内容点	仕様書の実現性が高く、妥当な提案であることを評価する。	80点
	ア. 類似業務の実績（10点）	
	イ. 本業務の計画・実施体制に対する評価（20点）	
	ウ. 本業務のプロジェクト管理・成果物に対する評価（10点）	

	エ. 企画・提案内容に対する評価 (40 点)	
価格点	運營業務にかかる経費が低いことを評価する。	10 点
加算点	提案者の評価 (地元企業、準地元企業)	10 点
合計点		100 点

価格点は見積書により次の通り算出する。

ただし、本市の定める上限額を超過している場合、価格点は算出せず失格とする。

価格点 = $\{1 - (\text{提案価格} / \text{提案上限金額})\} \times 10$ 点

※内容点及び価格点の合計の小数点以下第 1 位を四捨五入する

(4) 失格事由

次のいずれかに該当した場合は失格とする。

ア 提案者がプロポーザル参加資格要件を満たさなくなった場合

イ 価格提案書 (様式 5) の金額が提案限度額を超過した場合

ウ 選定委員に対して、直接、間接を問わず、故意に接触を求めた場合

エ 他の参加者と企画提案の内容又はその意思について相談を行った場合

オ 事業者選定終了までの間に、他の参加者に対して企画提案の内容を意図的に開示した場合

カ 提出書類に不備がある場合 (軽微な場合を除く)

キ 提出書類に虚偽の記載があった場合

ク 提出期限までに書類が提出されない場合

ケ 著しく信義に反する行為があった場合

コ 本業務について 2 案以上の提案を行った場合

サ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合

(5) 選定結果の通知及び公表

評価結果及び選定結果は決定後速やかに全ての参加者に通知し、本市ホームページに掲載する。

10 提案に要する費用、条件等

(1) 本提案に係る費用は、提案者の負担とする。

(2) 提出書類は、神戸市情報公開条例に基づき、非公開情報 (個人情報、法人の正当な利益を害する情報等) を除いて、情報公開の対象となる。

(3) すべての提出書類は返却しない。

(4) 提出された書類は、審査・業者選定以外の目的で参加者に無断で使用しない (神戸市情報公開条例に基づく公開を除く)。

(5) 期限後の提出、差し替え等は認めない。

(6) 提案書等の著作権は提案者に帰属する。提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づいて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責任については、提案者が負うものとする。

11 提出先、問い合わせ先

〒653-8762 神戸市長田区二葉町 5 丁目 1 - 32 新長田合同庁舎 3 階
神戸市行財政局税務部税務課 税務担当

電話番号：078-647-9301

E メールアドレス：zeisei_syomu@office.city.kobe.lg.jp