

自動車税コールセンター運営等業務委託業者選定プロポーザル実施要領

令和 5 年 8 月
埼玉県総務部税務課

1 目的

埼玉県の自動車税コールセンター運営等業務委託について、民間事業者からプロポーザル（企画提案）を受け、業務の遂行能力や費用等を総合的に審査し、最も的確な受託事業者を選定する。

2 企画提案書の提出を求める事項

(1) 企画提案書の提出を求める業務の名称
自動車税コールセンター運営等業務

(2) 業務実施場所
さいたま市大宮区下町 3-8-3
埼玉県自動車税事務所 東棟 2 階

(3) 業務委託期間
令和 5 年 1 月 1 日から令和 8 年 1 月 31 日まで
埼玉県は、上記にかかわらず令和 5 年度以降において、歳入歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合には、当該契約は解除するものとする。

(4) 業務内容
別紙「自動車税コールセンター運営等業務委託仕様書」のとおり

(5) 予算（案）
長期継続契約の総額 282,205,000 円（消費税及び地方消費税を含む）
（参考：令和 5 年度予算額のうち令和 6 年 1 月～3 月の 3 か月間 19,948,000 円（消費税及び地方消費税含む））
※ 「費用見積書」に記載される金額が、この金額を超える場合は審査の対象外とする。
※ 予定価格は予算（案）の範囲内で別途定める。

3 参加資格

企画提案書を提出できる者は、次のいずれにも該当するものとする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しない者であること。
- (2) 物品の買入れ等に係る入札参加資格に関する告示（令和 4 年埼玉県告示第 747 号）に基づき、令和 5 年度の埼玉県の入札に参加できる業種区分「催物、映画及び広告の企画・製作並びにその他役務業務」の大分類「その他の業務」の小分類「コールセンター業務」の A 等級に格付けされた者であること。

- (3) 本プロポーザルの公告日(令和5年9月4日)から本契約の成立までの期間に、埼玉県に於ける契約に係る入札参加停止等の措置要綱(平成21年3月31日付け入審第513号)に基づく入札参加停止措置を受けていない者であること。
- (4) 本プロポーザルの公告日(令和5年9月4日)から本契約の成立までの期間に、埼玉県に於ける契約に係る暴力団排除措置要綱(平成21年4月1日付け入審第97号)に基づく入札参加除外措置を受けていない者であること。
- (5) 民事再生法(平成11年法律第225号)による再生手続開始の申立て、会社更生法(平成14年法律第154号)の規定による更生手続開始の申立て又は破産法(平成16年法律第75号)の規定による破産手続開始の申立てが行われていない者でないこと。
- (6) 埼玉県に於ける区域内に事業所を有すること。
- (7) 公告日(令和5年9月4日)現在で、過去5年間に、国又は人口30万人以上の地方公共団体を契約相手とする本件業務と種類を類似する業務の契約を複数回すべて誠実に履行した実績のある者であること。
なお、類似する業務とは、税又は公金の電話によるコールセンター・案内サービスなどを行う業務をいう。
- (8) 仕様書の内容を熟知し十分に理解した上で、本プロポーザルに参加できること。
- (9) I SMS 認証又はプライバシーマークの認証を現に受けている者であること。
- (10) 主たる事務所が所在する都道府県(埼玉県を除く。)における、法人都道府県税及び法人事業税に係る滞納がないこと及び国税(消費税含む)に係る滞納がないこと。

4 質問の受付及び回答

このプロポーザルに関して質問のある場合は、「質問票」(様式第3号)により、次の「14 問合せ先」宛て、電子メールにより提出すること。

(1) 質問票の提出期間

令和5年9月6日(水)～令和5年9月8日(金) 17時

(2) 質問の回答

質問の回答は、令和5年9月13日(水) 17時までに埼玉県ホームページに掲載する。

5 参加申込書等の提出

(1) 提出書類

- ① 参加申込書(様式第1号)
- ② 費用見積書

※ 人件費の積算については、労働基準法、最低賃金法などの労働関係法令を

遵守した上で適正に行い、従事者に支給する時間当たりの賃金単価（法定福利費は含まない）を明記すること。なお、費用見積書に係る内訳書の提出を求める場合がある。

- ③ 定款
- ④ 提案者の概要がわかるもの（会社概要等）
- ⑤ 法人登記事項証明書又は登記簿謄本（提出時から3か月以内に発行されたもの。）
- ⑥ 直近事業年度の貸借対照表、損益計算書及び事業報告書
- ⑦ 現年度の事業計画書（任意様式）
- ⑧ 本県に提出した法人設立届又は支店設置届の写し
- ⑨ 公告日現在で、過去5年間に、国又は人口30万人以上の地方公共団体を契約の相手とする本件業務と種類が類似する業務の契約を履行した実績を証する書類の写し（業務履行実績に係る申出書（様式第2号）、契約書等の写し及び検査完了通知書等の写し）
- ⑩ I SMS 認証又はプライバシーマークの認証を現に受けていることを証明するもの（認定証等）の写し
- ⑪ 埼玉県及び主たる事務所の所在する都道府県（埼玉県を除く）における、法人都道府県民税及び法人事業税に係る滞納がないことの証明書並びに国税（消費税含む）に係る滞納がないことの証明書

（2）提出方法

（1）の書類は「自動車税コールセンター運営等業務委託プロポーザル書類作成要領」に基づき作成し、持参又は郵送により「14 問合せ先」宛て提出すること。②については、正本（1部）及び副本（8部）を作成すること。

（3）提出期限

令和5年9月20日（水）17時（必着）

※ この期限までに必要書類の全てが揃っていないものや記載内容に不備があり補正することができないものは受理しないものとする。

6 企画提案書の提出

（1）企画提案書の作成について

企画提案書は、7（3）選定基準を踏まえて作成することとする。

なお、県民サービスの向上、業務の効率化、危機管理等で民間企業のノウハウを活用し、業務の改善に資する提案がある場合は、積極的に記載してください。

※ 問合せに自動応答する為のチャットボット等について、どのようなチャットボット等とするか（AIチャットボットとするか、シナリオ型とするか等）やどのように運用・保守を行うか等は参加者が提案することとする。

（2）提出方法

「自動車税コールセンター運営等業務委託プロポーザル書類作成要領」に基づき作成し、持参又は郵送により「14 問合せ先」宛て提出すること。正本（1部）及び副本（8部）を作成すること。

(3) 提出期限

令和5年9月29日（金）17時（必着）

7 契約先候補者の選定方法等

(1) 契約先候補者の選定は、「税務課契約企画評価委員会設置要綱（平成16年4月1日施行）」に定める評価委員が行う。（契約業務の担当者は委員から除外する。）

(2) 選定方法

①第1次審査（書類審査）

- ・提出書類に基づく書類審査を実施する。
 - ・第1次審査の結果は、参加申込者全員に令和5年9月25日（月）17時までに電子メールで連絡する。
 - ・第1次審査の通過者には、第2次審査（プレゼンテーション）を行う。
- ※ この実施要領に違反した書類又は虚偽の書類が提出された場合には、第1次審査から除外する。

②第2次審査（プレゼンテーション）：令和5年10月5日（木）

- ・企画提案書の内容について、プレゼンテーションを実施する。
- ・時間は、プレゼンテーション15分、質疑25分の合計40分とする。
- ・プレゼンテーションの参加者は、3名以内とする。
- ・プレゼンテーションの日時・場所等は、第1次審査の通過者に第1次審査の結果とともに電子メールで連絡する。
- ・第2次審査の結果は、令和5年10月13日（金）までにプレゼンテーション実施者全員に電子メールで連絡する。

(3) 選定基準

評価項目	選定基準	評価点
I 基本事項	1 事業目的達成のための基本的考え方 ・ 県民サービスの向上と県職員が賦課徴収業務に専念できる環境を整備すること	10
	2 個人情報等の保護、守秘義務及び資料等転用の禁止 ・ 税務情報を取り扱う業務にどのような体制で臨むか ・ 日常における管理・チェック体制はどのようなものか	20
	3 業務の指令・命令等 ・ 現場の従事者への管理体制・責任体制はどのようなものか	10
	4 従事者等の管理 ・ 県のコールセンター業務の従事者としてふさわしい接遇を徹底させているか ・ 執務室に入室する者が私物を持ち込む場合の確認及び管理体制はどのようなものか。	10
	5 文書等の適正な管理 ・ 業務に関する文書等の管理体制はどのようなものか	10
	6 危機管理	20

	<ul style="list-style-type: none"> ・日常業務における事故防止対策はどのようなものか ・事故発生時の対応と再発防止策はどのようなものか 	
Ⅱ 業務実施	1 業務開始時までのスケジュール ・業務開始時に円滑に業務に臨めるスケジュールか	10
	2 業務準備・事前研修 ・機器・システム等の準備（チャットボット等の構築等を含む）をどのように行うのか ・従事予定者の確保はどのように行うのか ・従事予定者への教育体制、内容はどのようなものか	30
	3 業務立ち上げ支援体制 ・現事業者からどのように業務を引き継ぐのか ・業務立ち上げに当たり、本社が適切にサポートをする体制が整えられているか	20
	4 業務実施（本稼働） ・オペレータによる応答業務、自動車税及び個人事業税の納税しよう業務をどのように実施するか ・チャットボット等の運用・保守等をどのように実施するか ・業務運営体制の維持、更なるレベル向上をどのように行うのか	30
Ⅲ 類似業務	類似業務実績 ・過去5年の履行実績の規模 (拠点数・従事者数から点数化)	20
Ⅳ 企画性	<ul style="list-style-type: none"> ・当該業務の趣旨・目的に沿った提案内容となっているか ・独自のアイデアが盛り込まれているか ・納税者に対するサービス向上や業務効率化に資する内容となっているか 	30
V 費用	費用見積額	30
合 計		250

8 契約先候補者の選定

埼玉県は、提出された企画提案書及びその他の提出書類、プレゼンテーションの内容を総合的に審査し、総合点が最も高かった提案者を契約先候補者（以下「候補者」という。）に決定する。

9 契約の相手方の決定方法

埼玉県は、候補者と業務履行に必要な具体的な協議を行い、協議が整った場合は、候補者から改めて見積書を徴取し、見積書の内容を精査した上、随意契約により業務委託契約を締結する。

10 契約保証金

契約の相手方は、埼玉県財務規則第81条第1項の規定により契約締結の日までに契約保証金（契約金額の1%以上）を納付するものとする。ただし、埼玉県財務規則第81条第2項に該当する場合は、これを免除する。

11 企画提案書等の情報公開

選定結果として、契約の相手方となる企画提案者の名称、審査結果概要等の情報公開を行う。

また、県民等からの情報公開の請求に応じて契約の相手方となる企画提案書等の情報公開を行う場合がある。

12 自動車税コールセンター運営等業務委託プロポーザルの停止、中止及び取消し

緊急等やむを得ない理由等により、自動車税コールセンター運営等業務委託プロポーザルを実施することができないと認められる場合は、自動車税コールセンター運営等業務委託プロポーザルを停止、中止又は取り消すことがある。

なお、この場合において当該自動車税コールセンター運営等業務委託プロポーザルに要した費用を埼玉県に請求することはできない。

13 その他

(1) 提出書類は返却しない。

(2) 提案のための費用は、提案者の負担とする。

(3) 提出書類に虚偽の記載がある場合は、失格とする。

(4) この公募型プロポーザルに係る一連の手續及び契約等に関する手續において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。

(5) 新型コロナウイルス感染症の流行等の社会情勢により、審査の方法について変更する場合がある。

14 問合せ先

埼玉県 総務部 税務課 納税・管理担当（さいたま市浦和区高砂3-15-1）

担当者 平野、石川、内田

T E L 048-830-2665（直通）

F A X 048-830-4737

E-mail a2640-03@pref.saitama.lg.jp