

令和6年度埼玉県民泊・旅行業・通訳案内士窓口受付業務委託  
企画提案競技（プロポーザル）実施要項

令和6年3月1日  
埼玉県産業労働部観光課

## 1 目的

本業務は、埼玉県（以下「県」という。）で住宅宿泊事業、旅行業等及び全国通訳案内士業を行おうとする者の届出・申請等に対して遅滞なく対応し、各種法令関係事務等がスムーズに行われるように受付業務等を委託によって実施するものである。

## 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

令和6年度埼玉県民泊・旅行業・通訳案内士窓口受付業務委託

### (2) 業務実施場所

埼玉県産業労働部観光課 埼玉県さいたま市浦和区高砂3-15-1

### (3) 業務委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

### (4) 業務内容

- ア 窓口対応業務・電話受付業務（受付内容の記録を含む）
- イ 住宅宿泊事業の届出受付業務・旅行業者及び全国通訳案内士業の登録申請受付業務等
- ウ 住宅宿泊事業の定期報告に係る業務
- エ 住宅宿泊事業の標識発行・旅行業の登録通知発送・全国通訳案内士の登録証発送業務
- オ 旅行業に関する取引額報告書の提出状況管理に係る業務
- カ 旅行業法に係るその他業務（外部からの照会対応・集計業務）
- キ 通訳案内士登録情報検索サービスへの登録業務
- ク 業務マニュアル作成・更新
- ケ その他付随する業務
- コ 運営管理業務

※詳細は「令和6年度埼玉県民泊・旅行業・通訳案内士窓口受付業務委託仕様書」のとおり

### (5) 予算（案）

15,301,000円（消費税等を含む）（予定）

ア 「企画提案書」記載の契約金額が、この金額を超える場合は審査の対象外とする。

イ 予定価格は別途定める。

ウ 令和6年度歳入歳出予算案が議決されなかったとき又は歳入歳出予算の当該事業費にかかる減額があったときは、当該企画提案競技は無効とする。令和6年度において当該事業費にかかる減額や削除があったときは、当該契約を解除するものとする。

## 3 企画提案書を提出する者に必要な資格

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の規定に該当しない者。

(2) 物品の買入れ等に係る入札参加資格に関する公示（令和2年埼玉県告示第870号）に基づき、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A等級に格付けされた者。

- (3) 本件入札の公告日から落札決定までの期間に、県の契約に係る入札参加停止等の措置要綱（平成30年4月1日改正）に基づく入札参加停止措置を受けていない者。
- (4) 企画提案書の提出期限までの期間に、県の契約に係る暴力団排除措置要綱（平成30年8月20日改正）に基づく入札参加除外措置を受けていない者。
- (5) 過去3年間に、県又は国、地方公共団体から、本件業務又は本件業務と類似の業務を受注した実績のある者。

なお、類似する業務とは、案内サービス・コールセンター・ヘルプデスクなど、住民と直接又は電話で対応し、公共サービスの提供等を行う業務をいう。

#### 4 企画提案書等の提出

##### (1) 提出書類

- ア 参加申込書（「書類作成要領」様式第1号）
- イ 企画提案書（「書類作成要領」様式第2号）
- ウ 類似業務実績調書（「書類作成要領」様式第3号）
- エ 費用見積書（様式指定なし）
- オ 提案者の概要が分かるもの（会社概要等）

※ 本要項において「令和6年度埼玉県民泊・旅行業・通訳案内士窓口受付業務委託企画提案競技（プロポーザル）書類作成要領」は、「書類作成要領」ということとする。

##### (2) 提出方法

(1) の書類について、「書類作成要領」により作成し、電子メールにて提出すること。

データ容量によって電子メールが受信できないことがあるため、書類データを送信した際には、受信確認のため必ず県観光課まで電話で連絡すること。

また、電子メールで提出ができない場合は郵送での提出も可能とする。

##### (3) 提出先

埼玉県産業労働部観光課 総務・物産・民泊担当

所在地 〒330-9301 埼玉県さいたま市浦和区高砂3-15-1

電話番号 048-830-3950

FAX 048-830-4819

メールアドレス a3950@pref.saitama.lg.jp

##### (4) 提出期限

令和6年3月15日（金）16時（必着）

※ ただし、アの書類については、令和6年3月8日（金）正午までに暫定版を提出すること。

代表者印の押印省略可とする。

※ この期限までに必要書類の全てがそろ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。なお、書類データについて、技術的な問題により提出できず、上記期限より前に県の了承を得ている場合はこの限りでない。

## 5 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」（「書類作成要領」様式第4号）により、電子メール等により提出すること。

### (1) 質問票の提出期間

令和6年3月4日（月）～令和6年3月6日（水）

### (2) 質問の回答

質問の回答は、質問者名を伏せた上で県観光課ホームページにて行う。

## 6 契約先候補者の選定方法等

### (1) 選定方法

契約先候補者（以下「候補者」という。）の選定に当たっては、提出された企画提案書等を、「令和6年度埼玉県民泊・旅行業・通訳案内士窓口受付業務委託に係る契約先候補者選定委員会」において、各委員が提案内容を総合的に審査し、評価が最も高かった提案者を契約先候補者として選定する。

応募者が1者のみの場合は、以下選定基準に基づき審査を行い、適切に業務を遂行できると判断される場合は候補者として決定する。

### (2) 審査結果

令和6年3月22日（金）に文書で個別に通知する。なお、当該審査及び審査結果についての問い合わせには応じない。

## 7 契約の相手方の決定方法

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。

## 8 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。

## 9 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。

## 10 その他留意事項

### (1) 提案の失格、無効

次の各号いずれかに該当する申込は無効とする。

ア 談合その他不正行為が行われたと認められるもの。

イ 資格審査の結果、参加資格がないと認められるもの。

ウ 虚偽の申請により資格を得た者が提出したもの。

エ 指定する提出期限を超えて提出（到達）したもの。

オ 4(1)に定める提出書類がないもの。

カ 委託料上限額を超える金額で見積書を提出したもの。

キ 誤字、脱字等により意思表示が不明瞭であるものまたはこれを訂正していない提出書類により参加申込をしたもの。

(2) 企画提案競技の停止、中止及び取り消し

歳入歳出予算の当該金額に減額等があったとき等、緊急等やむを得ない理由等により、企画提案競技を実施することができないと認められる場合は、企画提案競技を停止、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企画提案競技に要した費用を埼玉県に請求することはできない。

(3) 提出書類は返却しない。

(4) 提案のための費用は、提案者の負担とする。

(5) この公募型プロポーザルに係る一連の手続き及び契約等に関する手続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。

## 11 問い合わせ先

埼玉県 産業労働部 観光課 総務・物産・民泊担当

担当者 磯崎、寿川、村越

TEL 048-830-3950

FAX 048-830-4819

E-mail a3950@pref.saitama.lg.jp

# 【令和6年度埼玉県民泊・旅行業・通訳案内士窓口受付業務委託仕様書】

埼玉県産業労働部観光課

## 第1章 委託業務について

### 1 委託の目的

本業務は、埼玉県（以下「県」という。）で住宅宿泊事業、旅行業及び全国通訳案内士業を行おうとする者等からの届出・申請等に対して遅滞なく対応し、住宅宿泊事業法、旅行業法及び通訳案内士法に関する事務等がスムーズに行われるように受付業務等を委託によって実施するものである。

### 2 業務の概要

委託する業務は以下のとおりである。（詳細は第2章に記載する。）

- (1) 窓口対応業務・電話受付業務（受付内容の記録を含む）
- (2) 住宅宿泊事業の届出受付業務・旅行者及び全国通訳案内士業の登録申請受付業務等
- (3) 住宅宿泊事業の定期報告に係る業務
- (4) 住宅宿泊事業者への標識発行・旅行者への登録通知発送・全国通訳案内士への登録証発送業務
- (5) 旅行業に関する取引額報告書の提出状況管理に係る業務
- (6) 旅行業法に係るその他業務（外部からの照会対応・集計業務）
- (7) 通訳案内士登録情報検索サービスへの登録業務
- (8) 業務マニュアル作成・更新
- (9) その他付随する業務
- (10) 運営管理業務

なお、各種法令や手続きに用いる様式については下記ホームページ等を参照すること。

#### 【埼玉県観光課 住宅宿泊事業法に基づく届出・定期報告等について】

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0806/minpaku/jutaku-shukuhaku00.html>

#### 【埼玉県観光課 旅行業法に基づく登録申請等（取引額報告書含む）について】

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0806/2015121704.html>

#### 【埼玉県観光課 全国通訳案内士の登録】

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0806/tuuyakuanaishi.html>

### 3 業務実施期間等

受託者は、以下の内容で業務を実施する。

#### (1) 業務実施期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日までとする。

#### (2) 業務実施場所

埼玉県産業労働部観光課執務室（埼玉県さいたま市浦和区高砂3-15-1）

#### (3) 業務実施日及び時間

##### ア 実施日

月曜日から金曜日までの日（12月29日から翌年の1月3日までの日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たる日を除く。）

##### イ 実施時間

8時30分から17時15分までの間（途中60分の休憩時間を設けることを可とする）

ウ 実施日等の協議

ア及びイで定める実施日又は実施時間以外に業務を実施する必要がある場合は、あらかじめ県と協議を行うこと。

## 4 業務実施体制

本業務を円滑に遂行するため、業務を遂行する受託者の職員（以下「従事者」という。）を次のとおり配置し、適切な体制の構築に努めること。業務実施体制の概念図は別添1のとおり。

なお、平成30年度から令和5年度においては、原則として観光課の執務室内に2名従事者を配置する体制で対応した。

### (1) 従事者

受託者は、従事者として、管理者、現場責任者、そして業務量に応じて副責任者や担当者を配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。

また、従事者の配置に当たっては、本業務が安定的に遂行できるよう、次の事項に留意すること。

ア 現場責任者は、業務実施時間内において常に観光課との連絡ができるようにしておくこと。

イ 従事者を交代する場合は、新任者に対し、適切に業務引継を行うこと。

### (2) 管理者

主な業務内容は以下のとおり。

ア 本業務のマネージメント全般（従事者配置計画、業務運営管理等）

イ 業務実績報告の作成と県への報告（処理件数、業務完了報告等）

ウ 定期モニタリング、改善モニタリングに関する報告と対応

エ 業務改善推進に関する業務（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討）

オ 運用開始に向けた準備（全体スケジュールの作成と実行管理）

カ その他本業務を円滑に実施するために必要な総括的管理業務

### (3) 現場責任者

業務実施場所に常駐し、本業務を指揮・監督する。主な業務内容は次のとおり。

ア 担当業務の要員管理、業務管理（処理スケジュールの立案、進捗管理、シフト管理）

イ 業務改善に関する業務（業務改善策の検討、マニュアル改訂等）

ウ 業務の質、精度の維持・向上（サービスレベル管理、日々の業務報告書作成等）

エ 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

オ その他本業務を円滑に実施するために必要な現場責任者としての業務

### (4) 副責任者

副責任者は、現場責任者が不在となる場合にその職務を代行する。

### (5) 担当者

担当者は、本業務に従事する。

## 5 県の体制

### (1) 監督責任者

以下の事務を行う監督責任者を配置する。管理者や現場責任者が連絡を取れるよう、監督責任者もしくは監督補助者は業務実施場所に原則として在留することとする。

ア 管理者・現場責任者との連絡調整

イ 業務履行状況の確認

ウ その他、上記事務に付帯する事務

## (2) 監督補助者

監督責任者が不在等となる場合にその職務を代行する監督補助者を配置する。また、監督責任者の命を受けて、監督責任者の連絡調整業務等を補助する。

## 6 業務状況の確認

### (1) 検査・モニタリング（詳細は第3章に記載する。）

県は、本業務の適切な履行を担保するため検査及びモニタリングを実施する。

受託者は、県が実施する検査及びモニタリングに協力するとともに検査に必要な機器及びデータの提供と説明を行うものとする。受託者は、検査の結果により改善を求められた場合、改善策を提示し、県と協議の上、直ちにこれを実行し、その結果を速やかに県に報告するものとする。

### (2) 疑義についての取扱い

本仕様書に定めのない事項又は明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、県と受託者双方協議の上決定するものとする。

## 7 設備機器等

### (1) 県が提供する民泊システム端末機

県が貸与する3台は、「インターネット接続不可の民泊システム端末機」として2機、「インターネット接続可能な端末機」として1台とする。なお、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止する。

### (2) プリンター・スキャナー端末機

受託者は、受託者の負担にて、業務に必要なプリンター・スキャナー端末機を用意すること。また、印刷やコピー等に掛かるトナー代もしくはそれに類する費用についても、受託者が負担すること。

### (3) 什器等の整備

県は、本業務の遂行に必要な執務スペースと什器等を貸与する。なお、受託者は、業務の適切な運営のため、更なる貸与が必要な場合は県に協議するものとする。受託者は県から貸与を受けた什器及び上記(1)の端末機について、常に清潔を保つようしなければならない。

## 8 法改正・組織変更等に伴う仕様の変更

法改正や組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、県と受託者が協議の上、仕様の変更を行うこととし、受託者は県に協力すること。

## 9 事前準備

### (1) 業務設計・準備

令和6年4月1日からの業務実施に向けて、本業務を適正に実施するために必要な業務設計及び準備（業務実施体制の確立や必要な研修の実施等）を行うこと。なお、各種法令の事務についてのノウハウ取得が困難であることから、受託者が実施する研修に県は協力することとする。

### (2) 業務の引継ぎ

業務実施日開始までに、受託者は、県職員又は県が指定する者から、必要な引継ぎを受けること。

## 第2章 委託業務の詳細

委託する業務は次のとおりである。

なお、公権力の行使に係る判断を伴う業務（受理・登録の判断、事業者への指導及び立入検査等）については本業務の対象外とする。

また、以下に記載がない業務について、契約候補者の選定において評価の対象としている。県と受託者双方で協議の上、合意に至れば行うこととする。

### 1 窓口業務・電話受付業務

住宅宿泊事業の届出に係る業務や旅行者及び全国通訳案内業を行おうとする者等からの登録申請に係る業務を理解し、窓口での申請に関する案内を行うこと。あわせて電子申請による申請方法等についても適切に案内すること。（表1参照）

また、公権力の行使に係る判断を伴わない一般的な問い合わせ（届出方法や提出書類に関することなど）について適切に案内すること。法解釈を要する問い合わせは公権力の行使に係ることから、県に適切に引き継ぐこと。

なお、県政一般及び観光課の業務について理解するよう努め、適切に案内できるよう努めること。

（表1）各手続きで使用するシステム一覧

該当する手続き名	システム名	参考 URL
①住宅宿泊事業	民泊制度運営システム	<a href="https://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/business/system/index.html">https://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/business/system/index.html</a>
②旅行業申請	埼玉県電子申請・届出サービス	<a href="https://www.pref.saitama.lg.jp/a0105/emado/index.html">https://www.pref.saitama.lg.jp/a0105/emado/index.html</a>
③全国通訳案内士申請		

### 2 住宅宿泊事業者からの届出受付業務・旅行者及び全国通訳案内士業を行おうとする者等からの登録申請受付業務等

#### ①住宅宿泊事業者からの届出受付業務

観光庁が提供する民泊制度運営システム（以下「システム」という。）を利用して住宅宿泊事業届出（変更届及び廃業等届出含む）を受け付ける。想定受付件数は、近年の実績に基づき、住宅宿泊事業法に係る届出を80～180件とする。

#### ②旅行者からの登録申請受付業務

旅行者等の登録申請等（約款認可業務を除く、第2種旅行業、第3種旅行業、地域限定旅行業、旅行者代理業及び旅行サービス手配業に係る新規登録、更新登録、変更登録、変更届出、登録抹消、管内転入、管外転出及び営業保証金取戻関連業務）を受け付ける。想定受付件数は、近年の実績に基づき、旅行業法に係る登録申請等を150～200件とする。

#### ③全国通訳案内士登録申請受付業務

全国通訳案内士の登録を受けようとする者から登録申請等（新規登録、登録事項変更届出、登録抹消、再交付）を受け付ける。想定受付件数は、近年の実績に基づき30～90件程度とする。

※ なお、法改正等により業務内容の変更や増減等もあることから、迅速かつ柔軟な対応が求められる。



具体的な対応については、県との協議によることとする。また、上記の業務について郵送等に係る送料は受託者の負担とする。

**(1) 電子申請による届出の受付業務 (①住宅宿泊事業届出について)**

届出書類等の点検を行い、不備がある場合はシステムを通じて届出者に不備連絡を行い、是正を促す。

受理してもよいと思われる届出及び不備とするか県の判断を要する届出については、届出書類を印刷した後、一覧表及びチェックリストを添えて、県と相談して決定した所定の期限までに県に提出すること。

**(2) 郵送による届出の受付業務 (①住宅宿泊事業届出について)**

届出書類等の点検を行い、不備がある場合は届出者へ連絡し、是正を促す。是正されない場合は、郵送等（特定記録）で返却する。

受理してもよいと思われる届出及び不備とするか県の判断を要する届出については、民泊制度運営システムへ届出内容の登録・付帯資料のスキャニング登録を行った後、一覧表及びチェックリストを添えて、県と相談して決定した所定の期限までに県に提出すること。

**(3) 持参による届出の受付業務 (①住宅宿泊事業届出について)**

形式的な点検を行い、届出書類を収受する。不備がある場合は、届出者へ修正を求める。

収受した書類について点検を行い、不備があった場合は届出者へ連絡し、是正を促す。是正されない場合は、郵送等（特定記録）で返却する。

受理してもよいと思われる届出及び不備とするか県の判断を要する届出については、民泊制度運営システムへ届出内容の登録・付帯資料のスキャニング登録を行った後、一覧表及びチェックリストを添えて、県と相談して決定した所定の期限までに県に提出すること。

**(4) 旅行業申請書類等の受付業務 (②旅行業申請等について)**

形式的な点検を行い、申請書類等を収受する。不備がある場合は、申請者へ修正を求める。

収受した書類について点検を行い、不備があった場合は申請者へ連絡し、是正を促す。是正されない場合は、県職員又は県が指定する者への相談の上、郵送等（特定記録）もしくは電子申請システム上で返却する。

申請書類等の確認にあたっては、事業者が登録可能な基準資産額を満たしているか審査する。基準資産額に満たない場合、県職員から事前に指示を受けている範囲で対応策を指導する。

登録してもよいと思われる申請及び不備とするか県の判断を要する申請については、チェックリスト等の必要書類を添えて、県と相談して決定した所定の期限までに県に提出する。

旅行業申請書類等の受付にあたっては、詳細な書類確認をその場で行うこととする。県は、法解釈を伴うような判断を要する問合せにその場に対応するため、原則として担当職員1名を職場に在留させることとする。

旅行者（旅行者代理業者及び旅行サービス手配業者は対象外）は5年ごとの更新制であることから、定期的に登録台帳を確認し、有効期限3ヶ月前となる事業者に対し、更新もしくは廃止の手続きを電話等で促す。その際、更新予定である事業者に対しては、旅行業務取扱管理者に対し、最後に研修を受講した日から5年以内に旅行業務取扱管理者定期研修を受講させているかを確認し、未受講である場合は研修の開催時期等を案内し、速やかに受講するよう促すこと。

なお、旅行業等に係る申請等については、申請者が来課する場合は事前予約をすることが原則となっているので留意すること。

**(5) 全国通訳案内士申請書類等の受付業務 (③全国通訳案内士の申請について)**

形式的な点検を行い、申請書類等を収受する。不備がある場合は、申請者へ修正を求める。

収受した書類について点検を行い、不備があった場合は申請者へ連絡し、是正を促す。是正されない場

合は、県職員又は県が指定する者への相談の上、郵送等（特定記録）もしくは電子申請システム上で返却する。

登録してもよいと思われる申請及び不備とするか県の判断を要する申請については、チェックリスト等の必要書類を添えて、県と相談して決定した所定の期限までに県に提出する。

なお、全国通訳案内士に係る申請等については、申請者が来課する場合は事前予約をすることが原則となっているので留意すること。

#### (6) その他（業務報告書による記録・手数料収入の徴収等）

業務が円滑に行われるよう、届出書類や申請書類等の処理状況や法解釈など県職員の判断を要した事項、県民等からの問合せ内容などを記録し、県に引き継ぐこと。記録内容については日々の業務報告書に含め、県に報告する。住宅宿泊事業届出や旅行業申請等の受付件数の記録情報は情報公開等の基礎となるため、正確性が担保されるよう十分に留意すること。

また、旅行業登録及び全国通訳案内士登録申請等については登録手数料を徴収することから、誤って過大もしくは過少に手数料を徴収することがないように十分に注意する。支払方法については申請者の希望する手段に応じて案内を行うこと。（表2参照）なお、現金支払いを希望される場合は事務手続きに時間を要することから、あらかじめ来課の事前予約を受ける際に支払方法を伺う等、速やかに対応できるように留意すること。

なお、手数料を徴収する際は、県職員とシステム等の内容について誤りが無いことを確認し、慎重に進めること。

(表2) 申請方法別支払方法一覧

該当手続き	申請方法	支払方法	
②旅行業 ③全国通訳案内士 ※①住宅宿泊事業は 手数料を徴収しない	窓口申請	キャッシュレス支払い	クレジットカード等で支払い
		現金支払い	コンビニでの支払い 金融機関での支払い（納付書を使用）
	電子申請システム	電子納付	クレジットカード等で支払い

### 3 住宅宿泊事業者の定期報告に係る業務

2か月ごとに提出される定期報告業務（届出住宅に宿泊させた日数等の実績報告）について事業者適切に案内する。定期報告の提出状況を記録管理し、提出期限を過ぎても提出しない事業者に対して電話や郵便による催促を行う。提出された定期報告内容を確認し、明白な誤りについては事業者事情を電話等にて聴取の上訂正を促す。定期報告の提出がない場合もしくは虚偽の報告をした場合は住宅宿泊事業法第76条に基づく罰則の適用対象となることから、提出がされない事業者や虚偽の報告が疑われる事業者については、適宜県に情報提供すること。

定期報告は原則としてシステムを通じて提出されるが、パソコン等に不慣れな事業者から提出される郵送や持参による紙での定期報告については、システムへの登録作業を行うこと。

県職員からの指示に従い、県内宿泊実績の分析や報告書作成の補助（定められたフォーマットに従ったエクセルでのデータ集計等）を行う。

### 4 住宅宿泊事業者への標識発行・旅行者等への登録通知・全国通訳案内士申請者への登録証の発行等発送業務について

#### (1) 住宅宿泊事業者への標識発行について

住宅宿泊事業の標識について、サイズは住宅宿泊事業法施行規則の様式に則って120×170mmとし、ラミネート加工等の風雨に耐性のあるもので作成又は加工を施し、届出番号と届出年月日等を印字して発行する。偽造防止のため、偽造防止シールを貼付し、偽造防止シール記載の番号を台帳に記録する。

発送にあたっては、他送付書類を自ら作成し、過不足や誤り等がないか県の確認を受けることとする。県は、知事印を押印した通知文書と併せて送付書類を封入封緘し、受託者に速やかに引き継ぐ。送付にあたってはレターパックもしくはレターパックライトを使用することを原則とし、問い合わせ番号や発送日等を台帳に記録する。文書が送付先に到達しなかった場合、届出者に電話連絡するなどして原因を調査し、正しい送付先へと再送付する。

## (2) 旅行業者等への登録通知等発送について

旅行業者等への登録通知等発送手順について、同様に県の確認を受ける方式を採用する。送付方法については、県指定の定型内封筒を使用して特定記録で郵送することとする。また、埼玉県旅行業協会等への通知業務も受託者が行うこととし、同様に県の確認を受けることとする。

## (3) 全国通訳案内士申請者への登録証の発行について

全国通訳案内士の登録証について、サイズは通訳案内士法施行規則の様式に則って108×172mmとし、ラミネート加工等の風雨に耐性のあるもので作成又は加工を施し、登録番号と登録年月日等を印字して発行する。

送付方法については、県指定の定型内封筒を使用して特定記録で本人又は代理人にあて郵送することとする。送付する際には、県の確認をうけること。また、都道府県への通知業務も受託者が行うこととし、同様に県の確認を受けることとする。

## (4) 送料等の負担について

標識発行及び郵送等に係る送料（レターパック及びレターパック購入費を含む）は受託者の負担とし、封筒は県の負担とする。再送に係る送料も、受託者に責任がない場合も含めて受託者の負担とする。

## 5 旅行業に関する取引額報告書の提出状況管理に係る業務について

事業年度終了後100日以内に提出される取引額報告書について事業者適切に案内する。取引額報告書の提出状況を記録管理し、提出期限を過ぎても提出しない事業者に対して電話や郵便による催促を行う。提出された取引額報告書の内容を確認し、明白な誤りについては事業者事情を電話等にて聴取の上訂正を促す。また、取引額の増加により追加供託の必要がある場合はその旨連絡をする。取引額報告書の提出がない場合もしくは虚偽の報告をした場合は旅行業法第31条に基づく罰則の適用対象となることから、提出がされない事業者や虚偽の報告が疑われる事業者については、適宜県に情報提供すること。

## 6 旅行業法に係るその他業務について

毎月、旅行業関係出版社から旅行業者等登録状況等について照会があるので、所定の様式に必要情報を記入し、県と相談して決定した所定の期限までに県に提出する。

また、提出される旅行業遵守状況自己点検表を収受し、その内容を集計する。提出状況を記録管理し、提出期限を過ぎても提出しない事業者に対して電話や郵便による催促を行う。提出された取引額報告書の内容を確認し、明白な誤りについては事業者事情を電話等にて聴取の上訂正を促す。

## 7 全国通訳案内士の登録に係るその他業務について

全国通訳案内士の登録にあたっては、埼玉県で管理する埼玉県全国通訳案内士登録簿のほかに、観光庁で運用する通訳案内士登録情報検索サービスへの登録を行う。

## 【通訳案内士登録情報検索サービス】

<https://private.japanese-nationalguide.jp/jtas/>

### 8 業務マニュアルの作成・更新について

ノウハウ等の蓄積及び業務の適正化のため、業務マニュアルを適宜更新する。県は、既存のマニュアル等を受託者に情報提供し、受託者の求めに応じてマニュアル更新に協力すること。

### 9 その他付随する業務

実施要領に基づき立入検査対象である旅行業者等及び住宅宿泊事業者を抽出し、該当する事業者と連絡・調整を行うこと。また、該当する事業者については効率的に多くの検査を行うことができるように必要となる資料作成や目的地までの経路等確認などの業務を行うこと。

### 10 運営管理業務

業務の適正な運営と改善を行うため、業務全体の事業計画の策定や実績管理等を適切な管理を行うこと。

県は、受託者の業務内容を確認するため、日常・定期・業務改善モニタリング（詳細は第3章に記載）を実施するので、管理者及び現場責任者はその内容を踏まえて業務改善に努めること。

また、受託者の責めに帰すべき事由によるトラブル等が発生した際は、受託者の責任において速やかに対処すること。

### 11 契約期間終了に伴う引継

受託者は、本業務を次期契約者に円滑に引き継ぐため、あらかじめ業務引継書を作成し、県の承認を受けること。この引継は、原則として県職員の立会いの下、業務実施場所で行い、業務引継書に基づき次期契約の事業開始時期から遅滞なく行うこと。ただし、受託者が引き続き次期契約業者となる場合はこの限りではない。

## 第3章 モニタリングの実施

### 1 基本的考え方

受託者は、業務の目的が達成できるよう、最大限の取組をしなければならない。

特に、来客者を滞留させ、書類の取違い等の事故を起こすことなく、適切かつ円滑な対応が図れるよう配慮しなければならない。

このため、県は、受託者に履行内容について報告を求め、仕様書等に明示した履行すべき水準（以下「履行水準」という。）に達しているかを含め、履行状況を確認するものとする。

なお、受託者の処理実績に著しい遅滞があるなど、履行水準に達していないことにより、県からの改善要求があった場合は、受託者は要員の増員等の措置を検討しなければならない。

### 2 履行水準

本業務における履行すべき水準は、以下のとおりである。

項目	履行水準（チェック項目）
① 適正な人員体制	事業実施に必要な人員・体制が確保されているか
② 責任体制の確立	従事者への管理監督体制・責任体制が確保されているか
③ 人材育成	受託者において自立して業務が行われているか
④ 安全管理体制	事故の未然防止の取組が行われているか 事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか
⑤ 個人情報保護	事故の未然防止の取組が行われているか 事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか
⑥ 県民サービス	親切かつ迅速な対応が行われているか 公平なサービス提供及び対応が行われているか 身だしなみや言葉遣いが適切か
⑦ 業務の実施状況	各業務が遅滞なく適切に行われているか 来庁者の利便性向上に向けた取り組みが行われているか 来庁者のクレームや要望に対する対処は適切に行われているか
⑧ 創意工夫	業務に関する受託者による創意工夫が行われているか

### 3 モニタリングの実施

上記2の履行水準が達成されているかどうかについて、以下のとおりモニタリングを実施する。

#### (1) 日常モニタリング

受託者は、日々の業務が終了した後に、届出件数等を指定の様式にて県に報告する。また、報告すべき重要な事項が発生した場合には併せて県に報告する。様式は、県と受託者が相談の上、別途定めることとする。なお、日々行う報告になることから、報告事項は簡素な内容に留めることとする。

#### (2) 定期モニタリング

受託者は、月ごとの業務実施状況及び履行水準の達成状況について、自己点検シートを作成し、県に提出する。

県は、提出された自己点検シートに基づき、必要に応じ実地の確認を行い、業務実施状況及び履行水準についての評価を行う。その結果、必要な履行がされていると認められない場合は、(3)の業務改善モニタリングを行う。

また、定期モニタリングの結果に要改善事項がある場合、翌四半期における委託料については、改善

が行われるまで支払いを停止する。なお、停止期間中の支払遅延利息は支払わない。

### (3) 業務改善モニタリング

定期モニタリングの結果、履行水準を満たしていないなど、改善を要する項目があったときは、県は、業務改善事項通知書を受託者に送付する。

受託者は、改善事項通知書に記載された事項について改善を行い、当該通知書に定めるところにより、業務改善報告書を県に提出する。

県は、業務改善報告書を受託者から提出されたときは、速やかに業務改善状況を実地その他の方法で確認し、確認結果を業務改善モニタリング結果通知書により受託者に通知する。

### (4) 契約解除

県が送付した改善事項通知書を受領したにもかかわらず、受託者が業務改善報告書を提出しないとき、または、業務改善報告書のとおり改善を行わなかったときは、県は契約を解除することができる。

この場合、解除した月の翌月以後の委託料は支払わないものとする。

## 4 業務完了報告書

別紙様式により、業務完了報告書を提出する。

## 5 想定業務量の修正

本業務における想定業務量と受託者による実績に大幅な差異が生じた場合、県及び受託者双方で協議し、当該業務量を修正するものとする。

## 6 適用除外

受託者は、大規模な自然災害等、受託者の責めに帰さない事由（以下「不可抗力」という。）により、本仕様に定めるサービスの提供ができなくなった場合で、県が、当該不可抗力によるものと認めたときは、本仕様書に定める義務の履行を免除されるものとする。

## 第4章 その他

### 1 セキュリティポリシー

本業務の実施にあたっては、個人情報を含む知り得た情報その他の秘密の保持に努めなければならない。管理者は、情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱う上での保護対策などを講じること。

### 2 納入成果物

本業務における納入成果物の一切の権利は、県に帰属するものとする。

また、委託期間中に県から提示の要請があった場合は、作成途中のものであっても、これに応じること。

### 3 留意事項

#### (1) 守秘義務及び資料の複製等の禁止

従事者は、業務上知り得た情報を他人に漏らしてはならず、従事者がこの業務を辞めた後も同様とし、遵守すること。

また、県が提供する一切のデータ、資料等をこの業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

受託者は、これらを厳守するために万全の措置を講じること。

#### (2) 委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、すべて受託者の業務として責任を持って実行すること。

#### (3) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、県の信用を失墜する行為を行ってはならない。

#### (4) 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

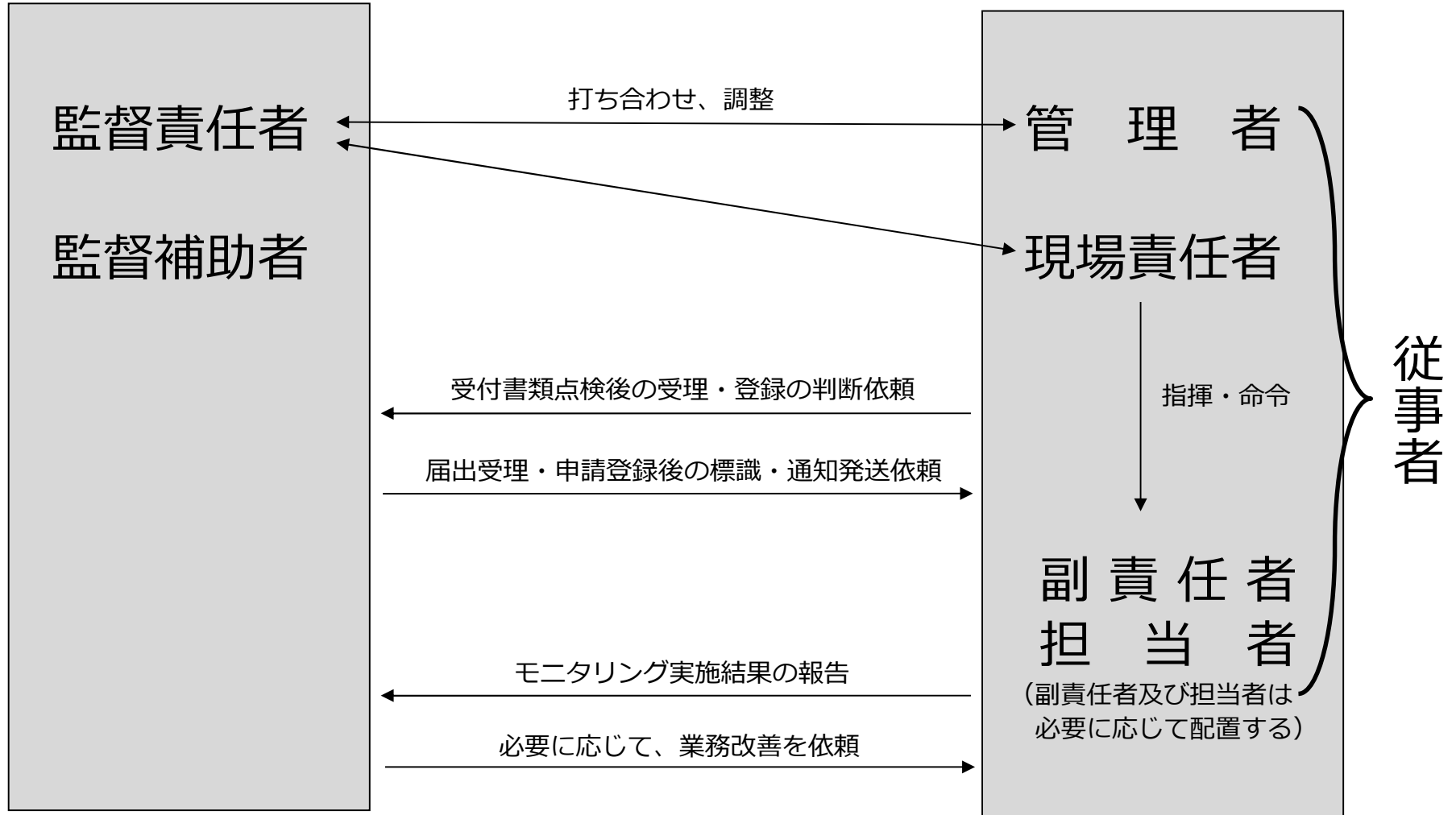
#### (5) 従事者の服装等

従事者は、受託者の定めた制服又は服装規程に沿った服装と、身分を明確にするための名札を着用すること。

なお、名札の着用位置は、来庁者がカウンター越しでも名前を確認できるように配慮すること。

### 甲 (委託者)

### 乙 (受託者)





受付番号

## 参加申込書

令和6年度埼玉県民泊・旅行業・通訳案内士窓口受付業務委託企画提案競技（プロポーザル）に参加したいので下記の書類を添えて申し込みます。

なお、同企画提案競技（プロポーザル）実施要項の「3 企画提案書を提出する者に必要な資格」に掲げる全ての要件に該当していることを誓約します。

### 記

- 1 企画提案書
- 2 費用見積書
- 3 類似業務実績調書
- 4 提案者の概要がわかるもの（会社概要等）

令和6年3月 日

埼玉県知事 大野 元裕 様

(法人名等)

所在地

名称

代表者

印

(連絡担当者)

所属

職氏名

電話

FAX

E-mail

## 企 画 提 案 書

「令和6年度埼玉県民泊・旅行業・通訳案内士窓口受付業務委託 企画提案競技実施要項」に基づき、令和6年度埼玉県民泊・旅行業・通訳案内士窓口受付業務委託の企画提案を行います。

記

令和6年3月 日

埼玉県知事 大野 元裕 様

(法人名等)

所在地

名 称

代表者

印

(連絡担当者)

所 属

職氏名

電 話

F A X

E-mail

### 類似業務実績調書

法人名 \_\_\_\_\_

業務名	発注者	実施時期	契約金額	業務の概要
例) ○○業務委託	○○県	令和○年○月～ 令和○年○月	○○千円	

- ※ 国、都道府県、市町村等からの類似業務の受託実績について記載してください。
- ※ 最新のものから順に記載してください。

(様式第4号)  
令和6年3月 日

質 問 票

法 人 名	
担 当 者 名	
電 話 番 号	
F A X 番 号	
E - m a i l	

質 問 内 容

令和6年度埼玉県民泊・旅行業・通訳案内士窓口受付業務委託  
企画提案競技（プロポーザル）書類作成要領

埼玉県産業労働部観光課

この要領は、標記の企画提案競技（プロポーザル）に関する提出書類の作成方法を定めるものです。

## 1 提出書類

- ア 参加申込書（様式第1号）
- イ 企画提案書（様式第2号）
- ウ 類似業務実績調書（様式第3号）
- エ 費用見積書
- オ 提案者の概要がわかるもの（会社概要等）

## 2 書類作成方法

- ア 参加申込書
  - ・ 様式第1号により作成してください。
- イ 企画提案書
  - ・ 様式第2号により作成してください。
- ウ 類似業務実績調書
  - ・ 様式第3号により、過去3年間に国、県もしくは地方公共団体から本業務または本業務と類似業務を受託した実績について記入してください。
  - ・ 類似業務とは、案内サービス・コールセンター・ヘルプデスクなど、住民と直接又は電話で応対し、公共サービスの提供等を行う業務を指します。
- エ 費用見積書（様式指定なし・枚数制限なし）
  - ・ 見積書の宛名は「埼玉県知事 大野元裕」としてください。
  - ・ 業務履行に必要な費用の総額（消費税及び地方消費税を含む）を明示してください。
  - ・ スタッフの人件費は、現場責任者などの役割毎に最低賃金法を遵守の上、時間単価と人員数の内訳を明記してください。
  - ・ 見積上限額は、予算（案）の都合上15,301千円（消費税及び地方消費税を含む）とします。なお、予定価格は予算（案）の範囲内で別途定めます。
  - ・ 契約額は、業務内容を県と委託候補者との間で再確認しなければ確定することができませんので、見積額がそのまま契約額になるものではありません。
- オ 提案者の概要が分かるもの（会社概要等）。
  - ・ あくまで概要が分かれば構いませんので、パンフレットやホームページで公開している内容を印刷したものをご提供ください。

## 3 提出期限

令和6年3月15日（金）16時まで（必着）

（※アの書類については、令和6年3月8日（金）正午までに暫定版を提出すること。）

#### 4 質問票

この企画提案競技（プロポーザル）において質問がある場合は、様式第4号により作成し、令和6年3月4日（月）から令和6年3月6日（水）17時までの提出期間内に電子メール等で送付してください。

想定質問と回答

No.	質問	回答
1	電話受付業務の電話番号は、届出受付専用のものがあるのでしょうか。	現在、観光課民泊・旅行業受付窓口担当の電話番号は(TEL:048-830-3959)となっており、原則として窓口委託業務従事者が電話を取っています。県職員宛の外線電話については、窓口委託業務従事者が取次の上、県職員宛に転送しています。なお、県職員と窓口委託業務従事者は同執務室内で勤務しています。
2	勤務スペースの広さはどの程度確保されるのでしょうか。また、受付窓口はどのようになっているのでしょうか。	現在、幅150センチのローカウンターに2名が並ぶ形で勤務しています。ローカウンターで書類点検や電話受付等の業務を行いつつ、来庁した届出・申請者に対する受付や相談業務も行っています。(現在のレイアウト図のとおりです。ただし、変更の可能性もあります)
3	住宅宿泊事業の標識発送や旅行業の通知等発送の際、同封される資料の量によりますが、1件あたりの郵送料がどの程度になると見込まれますか。	標識送付については、トラブル防止等の観点からレターパックライト(370円)で送付しています。また、トラブル等が想定されないようなものについては、普通郵便で送付しています。旅行業の通知等発送についても、事業者宛のものはレターパックライトもしくは特定記録での送付が望ましいと考えています。
4	電話受付は、周辺住民からの苦情受付を含みますでしょうか。含む場合、何件程度を想定しておりますでしょうか。	周辺住民からの苦情受付を含みますが、現時点まで民泊に関する苦情の電話は数件程度しかありません。なお、立入検査の権限は県職員にしかありませんので、民泊や旅行事業者の具体的な改善を求めるものについては県職員が対応します。
5	電話受付の想定受付件数を教えてください。	変動はありますが、1日に合計で5～10件程度といった状況です。ただし、1件あたりの電話は、届出・申請方法等を案内しなければいけない場合、対応時間が長くなる傾向にあります。なお、県職員宛の電話の取次ぎもしますので、その他の電話も5件程度あるような状況です。また、通訳案内士については、2月・3月は申請件数が多いため、問合せが多くなることが見込まれます。
6	民泊の届出について、電子と書面の内訳について教えてください。	電子(民泊制度運営システム)で届出を完結された方は、7割程度です。なお、電子申請の場合であっても、追加で不足書類等の郵送や持参があるケースもございます。
7	プリンタ・スキャナ端末機を用意することありますが、対応する用紙のサイズはどの程度のサイズが必要でしょうか。	A3サイズまで対応する必要があります。
8	標識の作成は、庁舎内で作成する認識でよろしいでしょうか。	必ずしも庁舎内で作成しなければならないわけではありません。なお、現在は庁舎内で観光課貸与のラミネーターを使用する形で作成しています。
9	標識作成の際に行うラミネート加工等の設備は、受託者にて用意する必要がございますか。	観光課内のものを貸与することは可能です。その他の設備を要する場合、受託者様の負担で御用意いただきます。なお、標識の大きさはおおよそA5サイズです。
10	申請対応において、現金や収入証紙の取り扱いがございますでしょうか。ある場合、おつり銭、証紙等の用意は貴県と受託者のどちらが行いますか。	旅行業・通訳案内士申請等には収入証紙を貼付する必要がありますが、購入先として庁舎内のコンビニを案内しています。よって、現金や収入証紙の保管の必要はありません。
11	貴県が用意する封筒のサイズを教えてください。	角2封筒および長3封筒を用意しております。
12	対応言語は日本語のみの認識でおりますが相違ございませんでしょうか。	日本語のみで相違ありません。
13	勤怠管理や本社とのやりとりで使用するPCやカメラ機能のない携帯電話(管理者用)の持込をしたいのですがお認めいただけますでしょうか。	可能です。ただし、PCにつきましては、勤務スペースに限りがあるため、その中での対応をお願いいたします。
14	1件あたりの平均対応時間をご教示頂けますでしょうか。 【民泊】	<p>1件当たりの平均対応時間ですが、ケースによってバラつきがありますので一概に申し上げられません。ただ、イメージしやすいよう、事務フローの参考例を以下に記載しましたので御確認ください。</p> <p>【民泊の届出】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 図面をもって来課し、どのような手続きとなるか確認(20分)</li> <li>② 書類に関する質問があり、電話対応(10分)</li> <li>③ 届出書類を持って、再び来課。その場で書類を確認。不足書類等を指摘し、質問に対応。(30分)</li> <li>④ 届出者が帰った後に、改めて書類を確認。補正が必要な部分について届出者に連絡(30分)</li> <li>⑤ 書類を整え、スキャンし、県職員へ書類を引き渡す(15分)</li> <li>⑥ 受理となったので、ラミネート加工を施した標識の作成や送付書類の準備(30分)</li> <li>⑦ 事務の進め方についての相談等(15分)</li> <li>⑧ 記録等に係る時間。その他全般に係る時間(30分)【合計180分】</li> </ol> <p>※ 民泊の場合、一般の方が全く分からない状態で届出されることが多いため、問合せや書類補正の対応が長くかかる傾向にあります。また、民泊として使う面積の確認や計算に時間を要することが多いです。</p>

想定質問と回答

No.	質問	回答
15	1件あたりの平均対応時間をご教示頂けますでしょうか。 【旅行業】	1件当たりの平均対応時間ですが、ケースによってバラつきがありますので一概に申し上げられ ません。ただ、イメージしやすいよう、事務フローの参考例を以下に記載しましたので御確認くださ い。 【旅行業の申請】 ① 申請書類を持って、来課。その場で書類を確認。 不足書類等を指摘し、質問に対応(30分) ② 書類を整え、県職員へ書類を引き渡す(15分) ③ 登録通知等の送付(10分) ④ 記録等に係る時間。その他全般に係る時間(15分)【合計 70分】
15	1件あたりの平均対応時間をご教示頂けますでしょうか。 【全国通訳案内士の申請】	1件当たりの平均対応時間ですが、ケースによってバラつきがありますので一概に申し上げられ ません。ただ、イメージしやすいよう、事務フローの参考例を以下に記載しましたので御確認くださ い。 【全国通訳案内士の申請】 ① 申請者来所・受付(30分) ・チェックリストを使用し必要書類を確認。また、必要事項を併せて説明。 ② 登録簿に記載し(紙と電子の両方)、登録番号も確認する(10分) ③ 書類を整え、県に引き継ぐ(10分) ④ ラミネート加工を施した登録証を作成し、発送する(20分)【合計 70分】  ※ なお、例年の傾向として、申請の30%が2・3月に集中します。
16	今年度実績において、17時15分以降業務を実施していた実績をご 教示頂けますでしょうか。(例 月〇回程度30分程度業務実績あり、 等)	時間外勤務は基本的に発生しません。なお、17時15分間近に来庁者が観光課を訪れた場合、 17時15分を超過することがないよう原則県職員が対応します。
17	貸与される什器の数量・仕様をご教示頂けますでしょうか。	貸与する什器・消耗品ですが、以下のとおりです。 ・ローカウンター(2人掛け、写真のとおり)及び椅子 ・片袖机(幅97cm、奥行70cm、高さ70cm)及び椅子 ・電話機1台 ・届出書類等保管のためのロッカー ・標識作成のためのラミネート機(アイリスオーヤマ LFA34AR) ・届出書類を綴じるためのフラットファイル等。  その他の什器や消耗品については、原則として受託者様に御用意いただきます。想定されるもの は以下のとおりです。なお、受託者様に変更があらうとも半永続的に必要になってくる什器・消耗 品につきましては受託者様の負担とせず、県の予算で購入する方針です。 ・プリンター・スキャナ端末及びインク代 ・標識作成のために必要なラミネートフィルム及び光沢紙 ・受託者様所有物(貴重品等)を保管するための金庫 ・筆記用具
18	開始前において現場にてOJTでの研修を受けることは可能と考 えて宜しいでしょうか。	実際に仕事をやっていただくことはできませんが、契約先候補者選定以後であれば、ご依頼に 基づきまして県職員が研修に積極的に協力いたします。 特殊な業務であり、受託者様の研修のみでの対応は困難であると認識していますので、契約先 候補者として選定させていただいた後、直ちにその後の準備について御相談いたします。
19	適正な判定を受けた場合に請求可との記載が御座いますが、「適 正な判定とされる基準」について具体的に教示頂けますでしょ うか。	契約書別紙2の「自己点検シート」に基づき定期モニタリングを実施しますので、シート記載の点 検項目が基準となります。 それ以上の詳細な基準については設けておりませんが、契約不履行や来庁者からのクレーム につながる以下のようなトラブルがなければ、原則として適正であると判断いたします。適正でな いと判断された場合であっても、指摘事項を改善し、改めて適正の評価を受けた際には速やかに 委託料をお支払いいたします。 なお、これまで「要改善」と評価したことはありません。  例① 受託業者の従業員が誰も来ず、県職員が対応せざるを得なかった。 例② 個人情報漏洩の原因を検証したところ未然防止の対策が実施されておらず、 情報漏洩が起きても仕方がない状態であった。 例③ 身だしなみや言葉遣いに不適切な部分があり、来庁者からの指摘やクレームが散見され たにもかかわらず、改善の様子が全く見受けられなかった。
20	従事者用のロッカーを貸与いただくことはできますか。	可能ですが、基本的に県職員との兼用になります。(現在も限られたロッカーを複数の職員で兼 用しているような状況ですので、ご理解いただけると幸いです。)
21	手数料の収入についてですが、キャッシュレス支払い時には端末 が設置されているのでしょうか。	県で配架されたキャッシュレス端末を使用し手数料を納めていただきます。
22	手数料の収入について現金支払いの際、コンビニでの支払い・金 融機関での支払いの2通りありますが、実際どのように納めていた か教えてください。	【コンビニでの支払い】 県で用意している窓口用PC(インターネット接続可能)を使用し、システムより支払案内及び支払 に必要な情報を発行し、申請者にお渡します。その後、申請者はコンビニで手数料を支払い ます。 【金融機関での支払い】 県で用意している納付書兼領収書の様式を使用し、必要事項を記入して申請者にお渡します。 その後、申請者は金融機関で手数料を支払います。
23	旅行業及び通訳案内士の申請について、電子と書面の内訳につ いて教えてください。	【旅行業】 ・令和5年10月～電子申請を受付けていますが、現時点で電子申請での受付は2件となっており、 来庁での申請者が多い状況です。 【通訳案内士】 ・令和5年10月～電子申請を受付けていますが、現時点で電子申請での受付は7割程度となっ ており、利用する方は増えています。