

自動車税コールセンター運営等業務委託企画提案競技実施要領

令和 8 年 7 月
埼玉県総務部税務課

自動車税コールセンター運営等業務委託に係る企画提案競技の実施については、この実施要領に定めるとおりとする。

1 委託業務名

自動車税コールセンター運営等業務

2 業務内容

別添「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

3 履行期間

令和 9 年 1 月 1 日から令和 11 年 12 月 31 日まで

ただし、本契約締結日の属する年度の翌年度以降において、歳入歳出予算の当該契約金額について減額又は削除があった場合は、当該契約は解除する。

なお、令和 8 年 10 月 1 日から令和 8 年 12 月 31 日までは業務開始準備期間とし、当該期間中の委託料は支払い対象外とする。

4 契約上限額

371,307,000 円（消費税及び地方消費税を含む）を上限とする。

ただし、令和 8 年度分の上限額は 36,314,000 円（消費税及び地方消費税含む）とする。

※ 予定価格は上限額の範囲内で別途定める。

※ 見積書に記載される金額が上限額を超える場合は審査の対象外とする。

※ 歳入歳出予算案が議決されなかった時又は歳入歳出予算の当該金額に増減等があったとき等、上限額が変更となる場合がある。

5 参加資格

企画提案の参加資格は、次の（１）から（９）までの全てに該当する者とする。

（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 6 年埼玉県告示第 83 号）に基づき、令和 8 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）本企画提案競技の公告日から本契約の成立までの期間に、埼玉県の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) 本企画提案競技の公告日から本契約の成立までの期間に、埼玉県に於け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等の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る者でないこと。
- (6) 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相手とする本件業務と種類が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。
- (7) 仕様書の内容を熟知し十分に理解した上で、本企画提案競技に参加できること。
- (8) I S M S 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。
- (9) 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。

6 スケジュール（予定）

令和8年7月17日（金）	実施要領の公開（HP 公開）
令和8年7月24日（金） 16時	質問の受付期限
令和8年7月31日（金）	質問の回答
令和8年8月 5日（水） 16時	参加申込書の提出期限
令和8年8月12日（水） 16時	企画提案書等の提出期限
令和8年8月下旬	一次審査（書類審査）結果通知 ※応募者多数の場合のみ実施
令和8年9月上旬	二次審査（プレゼンテーション） ※一次審査通過者に対し実施
令和8年9月上旬	委託先候補者選定結果の通知

7 質問の受付及び回答

(1) 質問方法

様式1「自動車税コールセンター運営等業務委託企画提案競技についての質問書」に記入の上、電子メールで提出すること。提出後、電話で到達確認をすること。なお、電話等による質問には簡易なものを除き応じない。

【送信先】 埼玉県総務部税務課 納税・管理担当

（メール） a2640-03@pref.saitama.lg.jp

（電話） 048-830-2665

【件名】（質問書）コールセンター業務企画提案

【質問受付期限】令和8年7月24日（金）16時まで

（2）回答方法

質問に対する回答は、質問を行った法人名等を伏せた上で、令和8年7月31日までに県ホームページにて公表する。

8 企画提案競技参加申込書の提出

本企画提案競技への参加を希望する場合は、様式2「自動車税コールセンター運営等業務委託企画提案競技参加申込書」を提出する。

（1）提出期限

令和8年8月5日（水）16時まで

（2）提出方法

電子メールで提出する。提出後、電話による到達確認を行うこと。

【送信先】埼玉県総務部税務課 納税・管理担当

（メール）a2640-03@pref.saitama.lg.jp

（電話）048-830-2665

【件名】（参加申込）コールセンター業務企画提案

9 企画提案書等の提出

（1）提出書類

企画提案に当たっては、以下の書類をPDFファイルで提出する。

ア 企画提案書

仕様書に基づき作成する。

なお、様式は任意とするが、A4判横、ページ番号を付与して提出すること。

イ 見積書

様式は任意とする。見積書は項目、単価等を明らかにした積算内訳とすること。なお、人件費の積算については、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。宛名は「埼玉県知事大野元裕」宛とし、代表者印の押印は不要。

ウ 法人・団体の概要が分かるもの（設立趣旨、事業内容のパンフレット等）

エ 類似業務実績調書（様式3）

オ 定款

カ 決算関係書類（直近事業年度の貸借対照表、損益計算書及び事業報告書）

キ I S M S 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

ク 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

ケ 実施要領の「5 参加資格」の（1）から（9）までの全てに該当する旨の誓約書（様式4）

(2) 提出方法及び提出期限

ア 提出方法

電子メールで提出する。提出後、電話による到達確認を行うこと。

なお、容量が大きく電子メールで送信できない場合は、対応について事前に電子メール又は電話で連絡すること。

【送信先】埼玉県総務部税務課 納税・管理担当

(メール) a2640-03@pref.saitama.lg.jp

(電話) 048-830-2665

【件名】(企画提案書) コールセンター業務企画提案

イ 提出期限

令和8年8月12日(水) 16時必着

ウ その他

(ア) 企画提案書等の提出は1者につき1提案に限る。

(イ) 企画提案書等は提出後、その内容を変更することはできない。

(ウ) 提出された企画提案書等は、提案者に無断で使用しない。

ただし、埼玉県情報公開条例(平成12年埼玉県条例第77号)に基づき公文書開示請求がなされた場合はこの限りでない。

(エ) 企画提案書等の作成及び提出に係る経費は、提案者の負担とする。

(オ) 提出された参加申請に係るすべての書類について返却しない。

(カ) 企画提案書による提案内容は埼玉県に帰属する。

(3) 企画提案書の記載事項(企画提案の内容)

仕様書に記載した事項を踏まえ、次の項目について提案を行う。

なお、企画提案書の作成に当たっては、仕様書の内容に加え、独自に提案した部分が分かるように記述する。

ア 基本方針(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ため、重要と考える点を簡潔かつ具体的に記述すること。)

イ 指揮命令及び責任体制

ウ 業務従事者の管理体制

エ 税務情報及び個人情報の管理体制

オ 不正及び事故防止等に関する危機管理体制

カ 業務開始までの準備に係るスケジュール・現事業者からの引継ぎ体制

キ 従事者の確保・従事予定者向けの事前研修

ク チャットボット・ボイスボット等の構築スキルや運用保守体制

ケ 業務の履行体制・業務に関する十分な知見やノウハウ

コ 提案内容(独自提案含む)

10 審査・選定

(1) 審査方法

ア 委託先候補者の選定に当たっては、「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審査・選定する。

イ 評価委員会による審査の結果、最も評価が高かった提案者を委託先候補者に選定する。

企画提案書等を提出した者が1者のときは、評価委員会が提案内容を総合的

に審査し、本業務の委託先として適当であると認めた場合に、当該企画提案書等を提出した者を委託先候補者として選定する。ただし、委員全員の合計点数が満点に対して60%に満たない場合は、契約候補者として選定しない。

(2) 一次審査（書類審査）

応募者多数の場合は企画提案書及びその他提出書類による一次審査を実施し、一次審査を通過した者のみプレゼンテーション審査を行う。一次審査の結果は応募者全員に電子メールで通知する。

(3) 二次審査（プレゼンテーション審査）

令和8年9月上旬に実施する。参加者に対して実施日、開始時間等を電子メール等で連絡する。オンライン開催（Teams）で、参加者による提案内容の説明は20分程度、質疑応答は10分程度と想定している。なお、追加資料の配付は認めない。二次審査の結果はプレゼンテーションの参加者全員に対して電子メールで通知する。

11 委託先候補者の選定基準

本業務における委託先候補者の選定基準については、別紙「自動車税コールセンター運営等業務委託 企画提案競技審査基準表」を参照すること。

12 契約の相手方の決定方法

県は、委託先候補者（審査の結果、総合点が最も高かった提案者）と業務履行に必要な協議を行い、協議が整った場合は委託先候補者から改めて見積書を徴収し、見積書を精査の上、随意契約を締結する。

なお、委託先候補者と協議が調わない場合や、契約締結までの間に委託候補先に事故のある場合等は、総合点が2番目に高かった者と改めて協議を行う。

また、契約締結の際、協議の上、提案内容を一部変更する場合がある。

13 企画提案書等の情報公開

(1) 本案件の審査結果として、原則として次の事項を公表する。

- ア 実施部局名、課所名、契約件名及び選定方法
- イ 参加した全事業者名（ただし、契約先候補者以外は仮称）
- ウ 審査基準に係る審査項目
- エ 全事業者の得点又は契約先候補者の選定順位に係る評価数値

(2) 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。

14 契約保証金

(1) 埼玉県と合意に達した契約先候補者は、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100分の10以上）を納めること。

(2) 上記に関わらず、埼玉県財務規則第81条第2項に該当するときは契約保証金

の全部又は一部を免除する。

15 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みは無効とする。

- 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越えて提出したもの
- オ 「10 企画提案書等の提出」に示す提出書類がないもの

(2) 企画提案競技の停止、中止及び取り消し

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、当該企画提案競技を停止、中止または取り消すことがある。

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。

16 問合せ先

埼玉県総務部税務課 納税・管理担当

住 所：埼玉県さいたま市浦和区高砂 3－1 5－1

電 話：048-830-2665

メール：a2640-03@pref.saitama.lg.jp