

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

埼玉県総務部税務課

この要領は、標記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

- ① 参加申込書（様式第1号）
- ② 費用見積書
- ③ 定款
- ④ 提案者の概要がわかるもの（会社概要等がわかるもの（任意様式））
- 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）及び契約書等の写し、検査完了通知書等の写し）
- ⑩ 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
- 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
- ⑫ 企画提案書

2 書類作成方法

(1) 参加申込書

様式第1号により1部作成してください。

(2) 費用見積書（様式指定なし・枚数制限なし）

- ・正本（1部）、副本（8部）を提出してください。

※ 正本のみ、法人名、代表者氏名及び所在地を記載してください。（副本には法人名等の記載等、提案者が推定できるような表記はしないでください。）

- ・業務を履行するため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。なお、消費税及び地方消費税は10%として計上してください。

- ・必要と思われる備品費等についても、内訳がわかるように記載してください。

- ・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。）は最低賃金法を遵守の上算定し、総括責任者などの役割ごとに員数とともに明記してください。

・見積上限額は、282,205千円（消費税及び地方消費税を含む。）とします。

- ・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。

(3) 企画提案書

- ・正本（1部）、副本（8部）を作成し提出してください。副本の作成に当たっては、提案者が推定できるような記載は行わないでください。

※ 正本のみ、法人名、代表者氏名及び所在地を記載してください。（副本には法人名、代表者名等の記載はしないでください。）

- ・次の「企画提案書作成の留意点」の評価項目、評価基準により、見出しがわかるように項立てし、留意事項に従って記載してください。

- ・使用する用紙は、表紙を含め原則としてA4横としてください。図面等補足資料についてはA3も使用可能です。横書き及びゴシック（又はPゴシック）文字・10.5ポイントで作成してください。

- (4) 「1 提出書類」の①及び③～⑪の書類
各1部を提出してください。

3 質問票

このプロポーザルにおいて質問がある場合は、様式第3号により作成し、電子メール等で送付してください。

4 企画提案書作成の留意点

選定基準を参考に企画提案書を作成してください。

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。

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 ・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	20
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	・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