

埼玉県競争入札参加申請ヘルプデスク業務委託仕様書

委託者埼玉県（以下「甲」という。）が、受託者（以下「乙」という。）に委託する競争入札参加申請ヘルプデスク業務に関する仕様は、次のとおりである。

1 基本的事項

甲が乙に委託する業務の目的や履行期間等、基本的な事項は次のとおりである。

(1) 委託業務の目的

甲が審査を行う、令和9・10年度競争入札参加資格審査（以下「審査」という。）について、申請方法や必要書類に係る問合せ対応等の審査支援を行い、審査の適正な運用を図ることを目的とする。

(2) 履行期間

令和8年8月1日から令和9年1月31日までとする。

(3) 業務の履行場所

令和8年8月1日～令和8年9月4日 受注者が確保すること。

令和8年9月7日～令和9年1月31日 埼玉県入札審査課長が指定する埼玉県庁近辺の場所とする。

(4) 業務スケジュール

令和8年8月1日～令和8年9月4日 マニュアル・手引書の熟読及びシステム仕様の習熟

令和8年9月7日～令和9年1月31日 申請に係る問合せ対応等の支援

令和9年1月 甲へ業務引継

(5) 実施計画書の提出

ア 実施計画書の提出

乙は、本件業務を履行するに当たり、契約後5日以内（土曜日、日曜日及び祝日を含まず。）に実施計画書を提出し、甲の承認を得なければならない。甲は、乙から提出された実施計画書に対して説明及び修正を求めることができる。当該実施計画書には、次の内容を含むものとする。

(ア) 本件業務の実施方針、体制及び役割分担

利用者の問合せ事項を円滑に解決するための仕組みとする。

(イ) 連絡体制

(ウ) 実施場所

(エ) 業務スケジュール

(オ) その他本件業務を遂行するに当たり必要なもの

2 業務概要

乙が実施する業務の概要は、次に記載のとおりである。

(1) マニュアル・手引書の熟読及びシステム仕様の習熟（令和8年8月1日～令和8年9月4日）

次の資料等を基に、利用者のニーズに応じた適切な問合せ対応ができるよう準備すること。

a 申請に関するマニュアル、手引、要領、運用通知等

(2) 申請者支援業務（令和8年9月7日～令和9年1月31日）

乙は、次のとおり申請者支援関連業務を行うこと。

ア 問合せ対応業務

申請者からの問合せ等に対応する業務を行うこと。なお、3（1）エの問合せ受付時間外に到達した問合せについては、翌業務日の対応とする。

(ア) 申請者からの問合せ受付、解決方法の案内

- a 諸規程に明記されている申請に必要な書類に関する問合せに速やかに対応すること。
- b ヘルプデスクへの問合せ内容が、審査に係るものであるか、又は他の類似業務に関するものであるかどうかを判断し、必要により的確な部門への取次ぎを行う。
- c 相手の立場、状況の理解に努め、丁寧に誠意を持って対応し、同一人からの同じ問合せが生じないようにすること。
- d 問合せ対応内容、状況を問合せ記録管理ツールに記録しデータベース化すること。
- e 乙が対応する問合せ件数は、別紙1「（2）イ 名簿登録業者数」を参考にすること。
- f 申請者が申請の取り下げを求めてきた場合には、事由を確認し、甲の指示を仰ぎ、適切に対応すること。対応記録については、甲から事前に提供する取下リストに随時記録していくこと。取下事由に該当しない場合には、甲と協議した上で回答すること。

(イ) 甲との連絡、調整

- a 諸規程に明記されていない手引・審査項目に関する問合せについては、初期対応後、当該事案について甲に引き継ぐこと。
- b 諸規程、過去の事例等に照らし合わせても回答できない質問の場合は、甲と協議するものとする。

(ウ) 問合せ対応状況等の報告

次の各号に掲げる報告書を、甲に提出しなければならない。

- a 日次報告書（仕様書様式1）
原則として翌業務日の午後3時までに提出すること。
- b 月次報告書（仕様書様式2）
原則として翌月5日（休日等の場合には翌業務日）までに提出すること。

(エ) 問合せ対応状況等の集計、分析

データベース化した問合せ記録を集計し、その傾向を分析すること。

イ 督促

申請が完了していない事業者等へ電話又は電子メール等で確認し、必要に応じて書類の提出を求める。書類の提出状況は定期的に確認し、提出等が遅延している場合は、別に定める手順等により、電話等による督促を行う。甲が提供する督促対象者リストに督促結果を記録し、督促に応じない申請者がいた場合には、乙の業務責任者から速やかに甲に報告すること。

(3) 審査支援業務（令和8年9月7日～令和9年1月31日）

乙は、次のとおり審査支援業務を行うこと。

ア 問合せ対応業務

甲からの指示及び派遣従事職員からの問合せ等に対応する業務を行うこと。なお、3（1）エの問合せ受付時間外に到達した業務については、翌業務日の対応とする。

(ア) 派遣従事職員からの問合せ受付、審査方法の案内

- a 諸規程に明記されている申請に必要な書類・審査項目に関する問合せに速やかに対応すること。
- b 相手の立場、状況の理解に努め、丁寧に誠意を持って対応し、同一人からの同じ問合せが生じないようにすること。

- c 問合せ対応内容、状況を問合せ記録管理ツールに記録しデータベース化すること。
 - d 乙が対応する問合せ件数は、別紙1の「(2)イ 名簿登録業者数」を参考にすること。
 - e 派遣従事職員が申請内容をシステム上で修正する際のダブルチェック
- (イ) 甲との連絡、調整
- a 諸規程に明記されていない手引・審査項目に関する問合せについては、初期対応後、当該事案について甲に引き継ぐこと。
 - b 諸規程、過去の事例等に照らし合わせても回答できない質問の場合は、甲と協議するものとする。
- (ウ) 問合せ対応状況等の報告
- 次の各号に掲げる報告書を、甲に提出しなければならない。
- a 日次報告書（仕様書様式1）
原則として翌業務日の午後3時までに提出すること。
 - b 月次報告書（仕様書様式2）
原則として翌月5日（休日等の場合には翌業務日）までに提出すること。
- (エ) 問合せ対応状況等の集計、分析
- データベース化した問合せ記録を集計し、その傾向を分析すること。
- (オ) 各種データ管理・加工作業
- 甲の求めに応じ、甲が提供するCSVデータを埼玉県が提供するツール（Microsoft Access及びMicrosoft Excel）で処理し、加工作業を行うこと。
- (カ) 審査作業
- 甲が提供もしくは乙が加工作業したデータと申請者が提出した申請書類を照らし合わせ、不備不足がないかどうかをチェックすること。その結果を記録し、甲へ提供する。
- (キ) システムのデータ修正・入力作業
- 甲の求めに応じ、甲が提供するリストの通りにデータ修正作業を行う。

(4) 引継ぎ業務（令和9年1月）

乙は、次のとおり準備を行うこと。

ア 甲への業務引継（令和9年1月頃を想定）

乙は、令和11・12年度名簿競争入札参加資格審査におけるヘルプデスク業務の受託者（以下「次期契約業者」という。）が令和10年8月1日以降、業務を円滑に遂行できるよう、甲に対して誠意を持って協力すること。

- (ア) 乙が契約期間中に作成した資料のうち、業務上必要なものを業務引継書として取りまとめること。なお、業務引継書は、業務引継期間開始前までに甲に提出すること。
- (イ) データベース化した問合せ対応記録が乙所有の専用アプリケーションで作成されている場合は、そのデータベースをMicrosoft Access等甲及び次期契約業者が活用できる形式に変換し、業務引継期間が開始する日までに提供すること。
- (ウ) 乙は、本件業務の履行における要員等の報告から、本件業務をより効率的に実施するための要員の配置や審査体制を含め、業務等の改善案を甲に提案すること。

3 体制に関する要件

乙が実施する業務の体制は、次に記載のとおりである。また、乙は、本仕様書に基づいた要員を配

置するものとする。

(1) 業務体制

ア 配置人数

受付用電話機の回線数（台数）は、工事担当3回線及び物品担当3回線の計6回線である。常時、問合せに適切な対応を行えるよう6人を配置し、欠員が出ることのないよう、要員配置すること。

イ 業務時間

原則として、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く平日9時から17時15分（エの問合せ受付時間内に到達した問合せについては、できる限り当日中に対応すること。）までとし、12時から13時は昼休憩として除く。

ウ 問合せ受付方法

電話、ファクシミリ及び電子メールによる受付とする。

エ 問合せ受付時間

イのうち9時15分から11時45分及び13時から17時までとする。なお、問合せ受付時間外については、留守番電話に切り替えるものとする。

(2) 業務責任者

ア 配置

乙は、業務全体を統括し、甲及び派遣従事職員と連絡調整を行う業務責任者を工事担当及び物品担当それぞれ1名ずつ選任し、常時配置しなければならない。業務責任者は、本件業務の担当者と兼任することを妨げない。

イ 経験

業務責任者は、次の経験を有すること。

(ア) 国又は地方公共団体における基幹システムのヘルプデスク業務経験

ウ 担当業務

(ア) 本仕様書で記述した業務のほか、業務の運営を行うこと。なお、業務を円滑に遂行できるよう、担当者に対する指導監督を行うこと。

(イ) 問合せ対応業務において、回答方法等を変更することが適当と判断した場合には、その旨を甲に提案すること。

(ウ) 必要に応じて、甲と連絡調整を行い、連絡調整後の事項について、担当者に周知徹底すること。

(エ) ヘルプデスクで回答することとされていない事項等、業務の対象外である内容についてシステムの利用者から依頼された場合には、遅滞なく甲に引き継ぐこと。

(オ) 本仕様書に基づく報告や協議等を行うこと。

(カ) 担当者が行った業務に起因するトラブルに対応すること。

(キ) 要員が、機器やソフトウェアを適切かつ丁寧に使用するよう指導監督し、適切な管理に努めること。

(ク) その他、上記業務に付帯する業務を行うこと。

エ 変更

乙は、業務責任者の退職や転職などやむを得ない事情があった場合、契約期間中に業務責任者を変更することができる。この場合、乙は、甲に対して直ちにその旨を連絡し、速やかに「業務責任者指定（変更）報告書」（契約書様式1）を通知するものとする。

オ 代替

乙は、業務責任者が休暇等により業務が出来ない場合、代替して業務を行う業務責任者（以下「代替業務責任者」という。）に代行させることができる。

この場合、代替業務責任者を事前に選任し、原則として代行させる3日前までに「代替業務責任者による業務代行の届出書」（仕様書様式3）を甲に提出し、承認を得るものとする。

(3) 担当者

ア 担当者は、業務責任者の指示に従い、本仕様書に基づいた業務を遂行すること。

イ 担当者の変更等により、新たな者を配置する場合には、事前に甲と協議し、甲の承認を得ること。

(4) 要員の要件

ア 要員は、本件業務を遂行するために必要な知識と経験を有し、実務に対応でき、甲と緊密な連携の下に業務を遂行できる者であること。乙は、要員が本件業務の遂行に必要な能力を著しく欠く等の問題点が顕著であり、業務に支障をきたす場合は、迅速に代替要員を充てること。

イ 要員は、別紙1の「(3) 参考資料」に掲げる諸規程及びその運用について、準備期間終了日時点で熟知していること。

ウ 要員は、乙が雇用する正規労働者（労働契約に期間の定めのない通常労働者をいう。）に限る。

4 業務環境の整備

甲乙は業務環境を次のとおり整備する。なお、このほか定めのないものについては別途協議する。

(1) 甲が用意するもの（令和8年9月7日以降）

ア 電話機、FAX

イ 複合機

ウ ノートパソコン

エ 電子ファイルの保存用サーバ

オ ネットワーク環境、電子メールアカウント

業務履行のために用意するものであり、乙の社内連絡など業務以外の利用は認めない。

カ 机、椅子

(2) 乙が用意するもの

ア 問合せ記録管理ツール

次の要件を満たすこと。ただし、記録（データベース）の所有権は甲が所有するものとする。

(ア) 利用者からの問合せを集約管理し、回答内容を蓄積、共有するなど、ヘルプデスク業務を支援する機能を持つこと。

(イ) 同一ネットワーク内の甲のパソコンからも検索、閲覧、情報補足（コメント）入力が可能であること。

(ウ) 常時、ネットワークを介して、複数人が同時に検索、閲覧、入力できること。

(エ) 甲が用意する機器に乙の負担で構築すること。

(オ) 当該ツールは埼玉県庁内でのみ閲覧できるものとし、外部（インターネット上）からアクセスできないものとする。

イ その他の業務上必要な機器等

その他の業務上必要な機器等を持ち込み、設置する場合は、事前に甲の許可を得なければならない。

い。

5 その他留意事項

その他、業務上の留意事項を以下に示す。

- (1) 本件業務において知り得た情報（既知の情報を除く。）を本件業務の目的以外に使用し又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。乙の秘密保持義務は、本契約終了後も継続する。
- (2) 甲は、乙の要員に対し、本件業務の履行に必要な情報が登録されたデータベースを利用するために必要な権限（ID及びパスワード）を付与する。業務責任者は自ら及び担当者の権限を適切に管理しなければならない。
- (3) 乙が持ち込んだ機器等がある場合は、当該機器等の本件業務の利用終了後速やかに当該機器等に記録した業務上のデータを完全に消去し、その結果を書面で報告すること。
- (4) 甲が用意した機器に乙がインストールしたソフトウェアについては、本件業務への利用終了後速やかにアンインストールすること。また、ソフトウェアの管理を業務責任者に行わせるものとする。
- (5) 乙は、業務スペースを常に整理整頓し、清潔な状態に保つこと。また、職場秩序を保つこと。
- (6) 要員の私物の管理責任は乙が負うものとする。また、業務責任者は自ら及び担当者の私物を確認、管理すること。なお、業務の履行場所において乙又は乙の雇用者の所有物の紛失が生じた場合において、甲は、管轄警察署への紛失届出に関して必要とされる事務処理への協力以外、一切関与しないものとする。
- (7) 業務に関する文書等については鍵のかかるキャビネットに保管し、執務室及び甲が認める場所以外へ持ち出すことを禁止する。
- (8) 本件業務の遂行に当たり必要となる乙の人件費、出張旅費、諸手当等の費用は、全て委託金額に含まれる。
- (9) 乙は、労働関係諸法令（労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法、雇用保険法等）を遵守するとともに、雇用者又は使用者として、要員に係るこれら法令上の一切の責任を負い、かつ、責任をもって労務管理を行うこと。
- (10) 本仕様書に記載されていない事項については、別途甲乙協議の上、行うものとする。

別紙1 令和9・10年度競争入札参加資格審査の概要

(1) 参加自治体

ア 埼玉県

イ 市町村等

共同利用する参加団体は増加傾向にあり、それに伴い問合せが増加する可能性がある。

(ア) 参加団体数…(令和5・6年度名簿) 県内61市町と一部事務組合4団体(うち、工事65団体、物品23団体)

(イ) 参加団体数…(令和7・8年度名簿) 県内62市町村と一部事務組合5団体(うち、工事67団体、物品44団体)

(2) 名簿登録業者数

参加団体の増加に伴い、受注者側ユーザー数は増加傾向にある。

ア (令和5・6年度名簿) 工事ユーザー…約8,100 物品ユーザー…約8,600

イ (令和7・8年度名簿) 工事ユーザー…約8,000 物品ユーザー…約10,800

(3) 参考資料

ア 申請者向け情報

(ア) 埼玉県電子入札総合案内(工事・物品)

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0212/densinyusatsu/index.html>

(イ) 入札参加資格申請(工事等)

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0212/nyushinkoujitop/index.html>

(ウ) 入札参加資格申請(物品等)

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0212/nyushinbuppintop/index.html>

(エ) 令和7・8年度建設工事請負等競争入札参加資格審査【更新申請】の受付(過去のもの)

https://www.pref.saitama.lg.jp/a0212/kouji0708/kouji_teiki_koushin_top.html

(オ) システム共同利用自治体

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0212/densinyusatsu/sanka-jititai.html>

(カ) システムの操作(模擬入札/操作マニュアル)

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0212/densinyusatsu/manual.html>

(キ) よくある質問(全般)

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0212/densinyusatsu/faq2-tokuyokuarusitumon.html>

(ク) よくある質問(入札参加資格審査関係の質問)

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0212/densinyusatsu/faq2-sannkasikaku.html>

イ 審査担当者向け情報

発注者向けポータルサイトに掲載されているお知らせ、操作マニュアル等については、入札資格確認後に、別途提供する。

仕様書様式1 日次報告書

項番	受付番号	受付開始日時	受付終了日時	対応時間合計 (分)	問合せ回数	対応者	会社名	問合せ手段	分類	項目	問合せ内容	回答内容

		0分(処理時間計)				0件(処理件数)
		0.0分(1件平均処理時間)				
法人	0.00%	0	0	0 申請受付全般	0.00%	
個人	0.00%	0	0	0 ファイル添付システム	0.00%	
行政書士	0.00%	0	0	0 申請書類の記入方法	0.00%	
				0 添付書類の内容	0.00%	
				0 申請の手引き	0.00%	
				0 D-2について	0.00%	
				0 各種資格について	0.00%	
				0 その他	0.00%	

仕様書様式2 月次報告書

1 報告日、報告者、報告内容

報告日	yyyy年mm月dd日	報告内容	問合せ集計結果 xx月分
報告者		集計者	
問合せ番号			

2 対応件数及び初回対応完了率

	対応件数(全体に占める割合)	うち初回対応完了件数	初回対応完了率
電話	件(%)	件	%
E-mail	件(%)	件	%
直接・FAX他	件(%)	件	%
合計	件	件	%

3 詳細情報

再コール(※1)率(電話)	件 / 件 = %	解決 / 未解決	件 / 件
キーワード	共通 []件	電子入札 []件	情報公開 []件
	業者申請受付 []件	業者管理 []件	案件管理 []件
	運用管理 []件	その他 []件	指摘・要望事項 []件
所感・特記事項			
【法人】 【個人】 【行政書士】 ・1日の平均受付件数 件 ・1日の最大受付件数 件 ・1日の最小受付件数 件 【不達電子メール対応】 対応件数 件 など			

※1「再コール」とは、別問合せ対応で解決せず、同じ内容で再問合せとなったものです。

※月次報告では、当月の全対応案件を日次報告書の様式に編集し、併せて提出すること。

仕様書様式3 代替業務責任者による業務代行の届出書

年 月 日

埼玉県知事

(住所・法人名)

(代表者職氏名)

代替業務責任者による業務代行の届出書

競争入札参加申請ヘルプデスク業務委託仕様書3(2)オに基づき選任した代替業務責任者に、下記のとおり業務責任者の業務を代行させたいので提出します。

記

代替予定日及び代替業務責任者氏名	理由
令和 年 月 日 () 代替業務責任者氏名	
令和 年 月 日 () 代替業務責任者氏名	
令和 年 月 日 () 代替業務責任者氏名	

.....

(法人名)

(代表者職氏名) 様

埼玉県知事 (公印省略)

次の日については、代替業務責任者による業務の代行を承認 (します・しません)。

令和 年 月 日 ()

令和 年 月 日 ()

令和 年 月 日 ()