

沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング 企画提案公募実施要領

令和 8 年 7 月 24 日
沖縄県総務部税務課

1 沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング企画提案公募実施要領（以下「本件実施要領」という。）の趣旨

本件実施要領は、沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング（以下「本件業務」という。）について、民間事業者から企画提案を募集し、業務受託の遂行能力や費用等を総合的に審査し、最も確と判断される事業者を選定するために必要な事項を定めるものである。

2 本件業務の概要

(1) 企画提案書の提出を求める業務の名称

沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング

(2) 本件業務の目的

本件業務は、民間事業者の有するノウハウを活用し、県民サービスの向上及び効率的・効果的な運営を図ることを目的とする。

(3) 本件業務の実施場所

実施場所	所在地
沖縄県那覇県税事務所	那覇市旭町 116 番地 37 沖縄県南部合同庁舎内
沖縄県コザ県税事務所	沖縄市美原一丁目 6 番 34 号 沖縄県中部合同庁舎内
沖縄県自動車税事務所	浦添市字港川 500 番地 10

(4) 本件業務期間

令和 9 年 2 月 1 日から令和 12 年 1 月 31 日まで

※沖縄県長期継続契約を締結することができる契約を定める条例に基づく長期継続契約。ただし、沖縄県は、上記にかかわらず令和 9 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は、本件業務契約を解除するものとする。

(5) 本件業務の内容

別添 1 「沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング仕様書（以下「本件仕様書」という。）」のとおり

(6) 見積限度額

420,750,000 円以内（消費税及び地方消費税額を含む。）の範囲内で見積もること。

上記見積限度額は契約額を示すものではなく、企画内容の規模を示すものである。

なお、企画提案書に記載された見積額が、上記限度額を超える場合は、審査の対象外とする。

3 応募資格

企画提案書を提案する者は、下記に示す要件を満たすこと。

契約締結後にこれらの要件を欠いていたことが判明した場合又は欠いた場合には、契約を解除することがある。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 1 項の規定に該当しない者であること。

※参考：地方自治法施行令 抜粋

（一般競争入札の参加者の資格）

第 167 条の 4 普通地方公共団体は、特別の理由がある場合を除くほか、一般競争入札に次の各号のいずれかに該当する者を参加させることができない。

- 一 当該入札に係る契約を締結する能力を有しない者
- 二 破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者
- 三 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 32 第 1 項各号に掲げる者

- (2) 本件業務を円滑に遂行するために必要な経営基盤を有し、かつ資金等について十分な管理能力を有していること。
- (3) 本件実施要領や本件仕様書に記載された趣旨を全て了解する者であること。
- (4) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申立て又は破産法（平成 16 年法律第 75 号）に基づく破産手続開始の申立てがなされていない者であること。
- (5) 国又は沖縄県から入札参加停止措置を受けていない者であること。
- (6) 県税、消費税及び地方消費税の滞納がない者であること。
- (7) 自己、自社の役員、経営に実質的に関与する者等が以下の要件のいずれにも該当する者でないこと。以下の要件については、資格確認のため、沖縄県警察本部に照会する場合がある。
- ア 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 項に規定する暴力団をいう。以下同じ。）
- イ 暴力団員（同法第 2 条第 6 号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）
- ウ 暴力団員でなくなった日から 5 年を経過しない者
- エ 自己、自社若しくは第三者の不正な利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって暴力団又は暴力団員を利用している者
- オ 暴力団又は暴力団員に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなど、直接的若しくは積極的に暴力団の維持運営に協力し、又は関与している者。
- カ 暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者
- キ 暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれらを利用している者
- (8) 社会保険（労働保険、健康保険及び厚生年金保険）に加入する義務がある者については、これらに加入していること。

- (9) 雇用する労働者に対し、最低賃金額以上の賃金を支払っていること。
- (10) 労働関係法令を遵守していること。
- (11) 沖縄県内に本社、支店又は営業所等を有する者であること。
- (12) プライバシーマーク又は I S M S 認証を取得しており、個人情報の保護に関する法律及び沖縄県情報セキュリティ方針に定める事項を遵守することについて誓約できる者であること。
- (13) 本件業務に係る公告日（令和 8 年 7 月 24 日）現在で、過去 5 年間に、国又は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複数受注し、全て誠実に履行した実績のある者であること。（内容を確認できる資料を提示すること。）
- なお、類似する業務とは、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いう。（例：案内サービス、コールセンター、ヘルプデスク等）
- (14) 本件業務に係る公告日（令和 8 年 7 月 24 日）現在で、過去 5 年間に、普通地方公共団体の公金又は電気、ガス、水道、電話、テレビ視聴料その他これらに類する料金の収納及び収納した金銭を、金融機関に払い込むまでの事務の実績を有すること。（内容を確認できる資料を提示すること。）
- (15) 共同企業体で事業を実施する場合は、以下の要件を満たすこと。
- ア 共同企業体を代表する事業者が応募を行うこと。
- イ 共同企業体を代表する事業者は、構成員のうちで最大の出資割合であること。
- ウ 共同企業体の構成する全ての事業者は、上記(1)～(12)の要件を満たす者であること。
- エ 共同企業体の構成する事業者のいずれかが、上記(13)～(14)の要件を満たす者であること。
- オ 共同企業体の構成員が、単体企業として又は他の共同企業体の構成員として重複応募していないこと。
- カ 共同企業体を代表する事業者は、事業目的の達成のため他の共同企業との連携を密にし、本件業務の推進及び成果の達成を図ること。

4 スケジュール

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| (1) 説 明 会 | 令和 8 年 8 月 3 日（月）午前 10 時 |
| (2) 質 問 提 出 期 限 | 令和 8 年 8 月 10 日（月）午後 5 時 |
| (3) (2) へ の 回 答 | 令和 8 年 8 月 18 日（火）午後 4 時 |
| (4) 応募書類提出期限 | 令和 8 年 8 月 25 日（火）午後 3 時 |
| (5) 第 1 次審査結果通知 | 令和 8 年 9 月 7 日（月）午後 5 時（予定） |
| (6) 第 2 次 審 査 | 令和 8 年 9 月 15 日（火）午前 9 時 |
| (7) 第 2 次審査結果通知 | 令和 8 年 9 月 18 日（金）（予定） |
| (8) 契 約 締 結 | 令和 8 年 9 月 18 日（金）以降 |

5 応募の手続き

(1) 説明会の実施

ア 日 時 令和 8 年 8 月 3 日（月）午前 10 時

イ 場 所 沖縄県庁 5 階第 1 会議室（那覇市泉崎 1 丁目 2 番 2 号）

ウ 参加申込：各企業 2 名を上限とする。

(7) 申込方法 電子メールにて別紙 1 「説明会参加申込書」を下記(イ) 提出先へ提出。

また、メールの表題は、「沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング説明会参加申込書」とすること。

(イ) 申 込 先 沖縄県総務部税務課 企画徴収班 木場

メールアドレス：aa007005@pref.okinawa.lg.jp

(ウ) 申込期限 令和 8 年 7 月 31 日（金）正午

エ 資 料 ※下記(ア)～(ウ)は、沖縄県総務部税務課ホームページへ掲載。

(ア) 本件実施要領

(イ) 別添 1 本件仕様書

(ウ) 別添 2 沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング契約書（案）

(2) 質疑応答

ア 質問受付期間

令和 8 年 8 月 4 日（火）から令和 8 年 8 月 10 日（月）午後 5 時まで

イ 質問方法

別紙 2 「質問書」を作成の上、下記提出先へ電子メールで提出し、送信後は受信確認を行うこと。

また、メールの表題は「沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング質問書」とすること。

（提出先）沖縄県総務部税務課 企画徴収班 担当：木場

メールアドレス：aa007005@pref.okinawa.lg.jp

ウ 回答方法

イの質問に対する回答は、令和 8 年 8 月 18 日（火）午後 4 時までに沖縄県総務部税務課ホームページに掲載する。

(3) 応募書類の提出

ア 応募書類の提出期限

令和 8 年 8 月 25 日（火）午後 3 時必着

※ 上記期限までに下記イの提出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。

イ 提出書類

提出書類については、下記「ウ 提出書類作成方法」に基づき作成すること。

(ア) 企画提案参加申込書【様式 1】

(イ) 企画提案書

(ウ) 費用見積書【様式 2】

(エ) 会社概要書【様式 3】※組織図、会社の概要が記載されたパンフレット等があれば添付すること。

(オ) 法人登記事項証明書又は登記簿謄本（3 カ月以内に発行されたもの）

(カ) 定款

- (キ) 直近 2 期分の決算報告書
- (ク) 沖縄県が発行する県税に滞納がないことの証明書（3 カ月以内に発行されたもの）
- (ケ) 税務署が発行する消費税及び地方消費税の滞納がないことの証明書（3 カ月以内に発行されたもの）
- (コ) 労働保険に加入していることが確認できる書類
（例：労働局からの領収済通知書、納付書・領収証書等）
- (カ) 健康保険・厚生年金保険に加入していることが確認できる書類
（例：厚生労働省からの保険料納入告知額・領収済額通知書、納付書・領収証書等）
- (シ) プライバシーマーク又は I S M S に係る認定証等の確認ができる資料
（例：認定証等）
- (ス) 履行証明書（応募資格13）：窓口業務等用）【様式 4】※契約書（写）を添付。
- (セ) 履行証明書（応募資格14）：収納業務用）【様式 5】【様式 5－2】※契約書（写）を添付。
- (ソ) 誓約書【様式 6】

※ 社会保険加入義務がない場合は、(コ) 及 (カ) び代えて様式 7 「社会保険に加入義務がないことについての申出書」を提出すること。

※ 共同企業体として応募する場合には、以下の点に留意すること。

- ・ 上記 (ア) ～ (カ) の書類に加え、「共同企業体構成員表【様式 8】」及び「共同企業体協定書【様式 9】」を提出すること。
- ・ 共同企業体を構成する全ての事業者について、上記 (エ) ～ (シ) 及び (ソ) の書類を提出すること。

ウ 書類作成方法

(ア) イ「(ア) 企画提案参加申込書【様式 1】」について

様式 1 により作成の上、代表者印を押印すること。また、提出書類の名称については、添付する書類に応じて、適宜修正すること。

(イ) イ「(イ) 企画提案書」について

a 規格

任意様式とし、原則として A 4 縦の横書き、ゴシック文字 10.5 ポイントで作成すること。図面等の補足資料については、A 3 も使用可能とする。

b 作成方法

本件仕様書及び本件実施要領の内容を踏まえた上で、別表 1 「企画提案書作成の留意点」に示す評価項目、評価基準に沿って項目立てし、提案ポイントに従って作成すること。

c 作成部数

正本 1 部、副本 8 部を作成すること。

なお、正本 1 部にのみ、法人名、代表者氏名及び所在地を記載の上、代表者印を押印し、副本 8 部の作成に当たっては、法人名、代表者氏名、所在地、ロゴ等、提案者が推定できるような情報の記載及び押印は行わないこと。

(ウ) イ「(ウ) 費用見積書【様式 2】」について

a 規格

様式 2 を作成の上、その内訳を別紙に作成し添付すること。

別紙は、A 4 縦の任意様式とする（枚数制限は設けない）。

b 注意事項

(a) 見積限度額は、前記 2 (4) に示す委託期間に係る経費として、前記 2 (6) で示した金額 420, 750, 000 円（消費税及び地方消費税額を含む）以内とする。

(b) 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額を含む）を明示すること。

(c) 消費税及び地方消費税率については、10% として計上すること。

(d) 金銭等の保管用金庫、収納スタンプ等、本件業務に必要とされる備品費等についても、内訳がわかるように記載すること。

(e) 従事者の人件費の積算については、総括責任者などの役割毎に、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。また、時間単位と員数の内訳を明示すること。

(f) 契約金額は、本件業務内容を沖縄県と委託候補者との間で再確認した上で確定することになるため、費用見積書の金額がそのまま契約金額となるものではない。

c 作成部数

正本 1 部、副本 8 部を作成すること。

なお、正本 1 部にのみ、法人名、代表者氏名及び所在地を記載の上、代表者印を押印し、副本 8 部の作成に当たっては、法人名、代表者氏名、所在地、ロゴ等、提案者が特定できるような情報の記載及び押印は行わないこと。

(エ) イ「(ス) 履行証明書（応募資格(13)：窓口業務等用）【様式 4】」について

当該提出書類については、「3 応募資格」の(13)の要件を確認するためのものである。様式 4 を作成、押印の上、発注者である国又は地方公共団体から履行の証明をしてもらうこと。

また、当該証明書には証明の対象となった契約書（写）を添付すること。

なお、当該証明書の内容（契約期間、業務内容、契約金額及び発注者の履行証明）が網羅されている証明書が別途ある場合には、様式 4 に代えて当該証明書（写）により提出することができる。

その場合においても、対象契約の契約書（写）を添付すること。

(オ) イ「(セ) 履行証明書（応募資格(14)：収納業務用）【様式 5】【様式 5－2】」について

当該提出書類については、「3 応募資格」の(14)の要件を確認するためのものである。【様式 5】については、発注者である普通地方公共団体から履行の証明をしてもらうこと。【様式 5－2】については、発注者である当該団体からの履行の証明をしてもらうこと。

また、当該証明書には証明の対象となった契約書（写）を添付すること。

なお、当該証明書の内容（契約期間、業務内容、契約金額及び発注者の履行証明）が網羅されている証明書が別途ある場合には、様式 5、様式 5－2 に代えて当該証明書（写）により提出することができる。

その場合においても、対象契約の契約書（写）を添付すること。

(カ) イ「(ウ) 誓約書【様式 6】」について

本件仕様書及び本件実施要領の内容を全て了解した上で、「3 応募資格」を全て満たす者であることを誓約するものである。内容を確認の上、様式 6 を作成・押印の上、原本 1 部を提出すること。

(キ) 様式 7「社会保険に加入義務がないことについての申出書」について

社会保険（労働保険、健康保険及び厚生年金保険）に加入義務がない場合については、上記イの(コ) 及び(サ) の書類に代えて、様式 7 を作成・押印の上、原本 1 部を提出すること。

エ 提出部数

(7) 正本（原本） 1 部

上記「イ 提出書類」の(ア)～(ウ) の書類（原本）をフラットファイルに綴じ、背表紙、表紙及び 1 ページ目には「沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング企画提案書」及び「事業者名」を記載する。

次ページは「目次」とし、その次ページから提出書類を編綴すること。

※ 各様式については、所在地、法人名称、代表者名、代表者印を押印すること。

(イ) 副本 8 部

上記「イ 提出書類」の「(イ) 企画提案書」及び「(ウ) 費用見積書」をフラットファイルに綴じて提出すること。

なお、副本については、提案者が推定できるような情報（所在地、法人名称、代表者名、代表者印、ロゴ等）は記載しないこと。

オ 提出方法

カの提出先へ直接持参又は郵送により提出すること。

なお、郵送の場合は、到着確認が可能な手段をとるものとし、上記ア期限内の必着とすること。

カ 提出先

〒900-8570 那覇市泉崎 1 丁目 2 番 2 号 行政棟 5 F
沖縄県総務部税務課企画徴収班 担当： 木場

6 審査方法

審査は、沖縄県庁内に設置する沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング業者選定審査会（以下「審査会」という。）において、第 1 次審査（書類審査）及び第 2 次審査（企画提案競技会：プレゼンテーション）を実施する。

第 1 次審査における評価点上位 3 者程度が第 2 次審査に進むものとする。

(1) 第 1 次審査（書類審査）

ア 企画提案申込者のうち、応募資格等の要件に適合した者に対し、企画提案書及

びその他提出書類に基づく書類審査を実施し、第2次審査（企画提案競技会）に参加する上位3者程度を選定する。

イ 本件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。

ウ 審査は非公開で行い、審査経過に関する問い合わせには一切応じない。

エ 第1次審査（書類審査）の結果通知

令和8年9月7日（月）17時までに電子メール等で行い、追って書面で通知する。

オ 第1次審査通過者に対しては、結果及び第2次審査（企画提案競技会）実施日時等を通知し、選定されなかった事業者に対しては、結果のみを通知する。

なお、結果についての異議申立てには応じない。

(2) 第2次審査（企画提案競技会：プレゼンテーション）

ア 実施日時

令和8年9月15日（火）午前9時00分

イ 実施場所

沖縄県庁5階第1会議室

ウ 実施時間

1者当たり40分程度（説明20分程度、質疑応答20分程度）を想定。

エ プレゼンテーションについて

企画提案書に沿ってプレゼンテーションを実施すること。事前に提出された提案書以外の資料を使用しての説明は不可とする。

プレゼンテーションの参加者は3名以内とする。

(3) 選定方法

沖縄県は、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、最も優れた企画提案を行った事業者を優先交渉権者とし、優先交渉権者に次いで優れた企画提案を行った事業者を次点交渉権者とする。

(4) 選定結果について

候補者の選定結果については、第2次審査（企画提案競技会）に参加した者に対し、令和8年9月18日（金）以降に文書にて通知する。

なお、審査内容及び経過については公表しない。また、審査等に対する異議、質問等は受け付けないこととする。

(5) 選定基準

別表2「選定基準」のとおり。

7 契約

(1) 契約

審査会により決定された優先交渉権者は、沖縄県税務課と詳細事項を協議の上、具体的な履行内容、費用等を決定し、沖縄県と契約を締結する。

ただし、沖縄県と優先交渉権者との協議が整わず契約締結に至らなかった場合、沖縄県は、次点交渉権者と協議を行い、契約を締結する場合がある。

(2) 契約保証金

落札者は、沖縄県財務規則（昭和 47 年沖縄県規則第 12 号）第 101 条の規定により、契約金額（税込）を契約期間の月数で除して得た額に 12 を乗じて得た額の 100 分の 10 以上を納付すること。ただし、次のア又はイのいずれかに該当するときは、契約保証金の全部又は一部の納付を免除する場合がある。

ア 契約の相手が保険会社との間に県を被保険者とする履行保証保険契約を締結したとき。

イ 契約の相手方が国（独立行政法人、公社及び公団を含む。）又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契約を締結した実績を有し、これらのうち過去 2 箇年の間に履行期限が到来した 2 件以上の契約を全て誠実に履行し、かつ、契約を履行しないこととなるおそれがないと認められるとき。

8 その他

- (1) 企画提案書等の作成及び提出に要する経費並びに第 2 次審査への参加に要する経費は、企画提案参加者の負担とする。
- (2) 企画提案のために提出された書類等は、返却しない。
- (3) 採用された企画提案については、予算や諸事情により、実施段階において変更することがある。
- (4) 応募書類等に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) 審査過程において、記載事項の虚偽報告や何らかの不正行為があると判断された場合には、選定後でも失格とすることができる。
- (6) 緊急、やむを得ない理由等により、本件業務委託企画提案公募を実施することができないと認められる場合は、当該公募を停止、中止又は取り消すことがある。
この場合において、当該公募に要した経費を沖縄県に請求することはできない。

9 問い合わせ先

沖縄県総務部税務課企画徴収班

担当 木場

TEL 098-866-2101

FAX 098-866-2709

E-mail aa007005@pref.okinawa.lg.jp

別表 1 企画提案書作成の留意点

評価項目	評価基準	提案ポイント
Ⅰ 基本事項	1 事業目的達成のための基本的考え方	・県民サービス向上、効率的・効果的な運営の実現について記述すること。 ・運営体制・人事配置の基本的な考え方について記述すること。 ・役割ごとに想定している人材像について記述すること。 ・偽装請負対策について記述すること。
	2 業務の指令・命令等	・従事者への指揮・命令、管理監督及び指導・育成について記述すること。
	3 税務情報（個人情報等含む）の保護、資料等転用の禁止	・業務資料等の保管方法について記述すること。 ・税務情報及び業務資料等の管理体制について記述すること。 ・情報漏洩、流出事故等の未然防止策について記述すること。 ・事故発生（緊急）時の対応策・体制について記述すること。
	4 公金等金銭の適正な管理	・公金等の管理方法・管理体制について記述すること。 ・日常における公金の取扱いについて記述すること。 ・亡失等に対する未然防止策について記述すること。 ・事故発生（緊急）時の対応策及び体制について記述すること。
	5 従事者の服装等	・服装等の基準等について記述すること。
Ⅱ 業務実施	1 導入スケジュール	・内定～業務開始の導入スケジュールを記述すること。 ・各業務手順確立のための県との調整方法を記述すること。
	2 従事者の確保及び事前教育・研修	・従事者確保の方法について記述すること。 ・業務開始までの従事者への教育・研修について記述すること。
	3 委託業務開始時の対応	・移行時の一時的混乱の回避・軽減策を記述すること。 ・早期の事業の安定稼働のための対策について記述すること。
	4 業務実施（本稼働）	・各月・実施場所ごとの配席数を記述すること。 ・繁忙期又は閑散期における人員配置及び確保について記述すること。 ・実施場所間の業務水準の平衡について記述すること。
	5 コールセンター業務	・クレーム発生時の対応方法・体制について記述すること。 ・受電応答率向上策（滞留防止策）について記述すること。 ・徴収率向上策について記述すること。
Ⅲ 独自提案		上記Ⅰ及びⅡ以外にその他実施可能な提案があれば記述すること。
Ⅳ 類似業務実績		・他地方公共団体又は国での類似業務の実績があれば、実施場所の数及び場所ごとの従業者数等を具体的に記述すること。 ・上記実績の導入事例の結果報告（結果数値等）

別表２ 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 ・ 県民サービス向上、効率的・効果的な運営の実現 ・ 運営体制、人員配置の考え方 ・ 役割ごとに想定している人材像 ・ 偽装請負対策	25
	2 業務の指令・命令等 ・ 従事者への指揮・命令系統の構築 ・ 従事者の管理・監督及び指導・育成	10
	3 税務情報（個人情報等含む）の保護、資料等転用の禁止 ・ 業務資料等の保管方法 ・ 税務情報及び業務資料等の管理体制 ・ 情報漏洩・流出事故等の未然防止策 ・ 事故発生（緊急）時の対応策・体制	20
	4 公金等金銭の適正な管理 ・ 公金等の管理方法・管理体制 ・ 日常における公金の取扱い ・ 亡失等に対する未然防止策 ・ 事故発生（緊急）時の対応策・体制	20
	5 従事者の服装等	5
Ⅱ 業務実施	1 導入スケジュール ・ 内定～業務開始のスケジュール ・ 各業務手順確立のための県との調整方法	20
	2 従事者の確保及び事前教育・研修 ・ 従事者確保の方法 ・ 業務開始までの従事者への教育・研修	25
	3 委託業務開始時の対応 ・ 移行期の一時的混乱の回避・軽減策 ・ 早期の事業の安定稼働のための対策	25
	4 業務実施（本稼働） ・ 繁忙期又は閑散期における人員（人員補完等含む）配置及び確保 ・ 事務所間の業務水準の平衡 ・ 県民サービス、満足度の向上を図る具体的方法 ・ 各業務の円滑かつ効率的な実施	25
	5 コールセンター業務 ・ クレーム発生時の対応方法・体制 ・ 受電応答率向上策（滞留防止策） ・ 徴収率向上策	25
Ⅲ 独自提案		10
Ⅳ 類似業務実績		15
Ⅴ 費用	費用見積額	25
合計		250