

# 令和8（2026）年度栃木県多言語コールセンター運営業務公募型プロポーザル実施要領

## 1 事業の趣旨・目的

本事業は、外国人観光客の一層の安心・安全及び満足度の向上を図るため、県内観光施設等を対象とした通訳、翻訳サービスの実施により、24時間体制で、観光案内や各種利用説明等のほか、体調不良時や緊急時、災害等発生時等における対応支援を行うことを目的とする。

## 2 業務概要

- (1) 業務名 令和8（2026）年度栃木県多言語コールセンター運営業務
- (2) 業務内容 別紙「令和8（2026）年度栃木県多言語コールセンター運営業務委託仕様書」  
（以下「仕様書」という。）のとおり
- (3) 契約期間 令和8（2026）年4月1日（水）から令和9（2027）年3月31日（水）まで  
※本業務は国の交付金を活用し実施する予定のものであり、交付決定がなされなかつた場合や決定が遅れた場合等には契約期間の開始日が遅れる可能性がある。
- (4) 委託料上限額 4,699,640円（消費税額及び地方消費税額を含む。）
- (5) 担当所属及び問い合わせ先  
〒320-8501 栃木県宇都宮市塙田1丁目1番20号  
栃木県産業労働観光部観光交流課  
電話：028-623-3210 FAX：028-623-3306  
E-Mail：kanko@pref.tochigi.lg.jp

## 3 参加資格

企画提案に参加する者は、次に掲げる要件をすべて満たしていること。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に規定する者に該当しないこと。
- (2) 競争入札参加者資格等（平成8年栃木県告示第105号）に基づき、入札参加資格を有する者であること。又は契約締結時までに資格を取得する見込みであること。
- (3) 参加表明書及び企画提案書の受付期間において、栃木県競争入札参加資格者指名停止等措置要領（平成22年3月12日付け会計第129号）に基づく指名停止期間中でない者であること。
- (4) 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、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。
- (5) 栃木県暴力団排除条例（平成22年栃木県条例第30号）第2条第1号又は第4号の規定に該当する者でないこと。
- (6) 本要領4（1）に記載するプロポーザル審査実施までに納期が到来する国税及び都道府県税を滞納していない者であること。
- (7) 多言語コールセンターに係る運営業務、類似業務の受注実績があり、確実に履行できる者であること。

## 4 プロポーザル実施の手続

- (1) 予定される実施スケジュール

|                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| ア 実施要領等の公表        | 令和8（2026）年2月9日（月）       |
| イ 実施内容等に関する質問受付期限 | 令和8（2026）年2月13日（金）17時必着 |
| ウ 質問に対する回答        | 令和8（2026）年2月18日（水）      |
| エ 参加表明書の提出期限      | 令和8（2026）年2月19日（木）17時必着 |
| オ 企画提案書の提出期限      | 令和8（2026）年3月9日（月）17時必着  |
| カ プロポーザル審査（書面）実施  | 令和8（2026）年3月17日（火）      |
| キ 選定結果の通知・公表      | 令和8（2026）年3月下旬          |

（2）実施要領等の配布

栃木県ホームページ（入札・公募（業務委託））からダウンロードすること。

※URL（<http://www.pref.tochigi.lg.jp/kensei/nyuusatsu/koubo-itaku/index.html>）

（3）質疑・回答

プロポーザル方式に参加するに当たり質問事項がある場合は、簡易なものを除き、質問書（別記様式1）により電子メール又はFAXにより提出すること。

ア 受付期間：公募開始日～令和8（2026）年2月13日（金）17時必着

イ 質疑方法：電子メール又はFAXにより、2（5）に提出すること。

ウ 回答期日：令和8（2026）年2月18日（水）

エ 回答方法：回答は、質問及び回答事項を取りまとめの上、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのあるものを除き、栃木県公式ホームページ（4（2）のURL）に掲載する。

（4）参加表明書の提出

本プロポーザルへの参加を希望する者は、参加表明書等（別記様式2-1、別記様式2-2、別記様式3）を作成し、郵送、持参又は電子メールに添付して提出すること。

ア 提出期限：令和8（2026）年2月19日（木）17時必着

※提出期限後に到着した応募書類は無効とする。

イ 提出場所：2（5）

ウ 提出方法：持参（平日午前9時～午後5時まで）、郵送（書留郵便に限る。）又は電子メール  
※郵送又は電子メールの場合は、到着確認のため電話連絡を行うこと。

※なお、参加表明書の提出後に参加を辞退する場合は、2月25日（水）17時までに、辞退届（様式任意）を提出すること。

（5）企画提案書の提出

参加表明書の提出後、仕様書及び以下のア～オに基づいて企画提案書を作成し、持参又は郵送により提出すること。※郵送の場合は、到着確認のため電話連絡を行うこと。

ア 企画提案書の用紙は、原則としてA4版用紙を使用することとし、A3版用紙を使用する場合には、A4版サイズに折り込むこと。カラー印刷とすること。

イ 企画提案書の様式は任意であるが、次の事項を含めて作成すること。  
なお、記載順序は任意とする。

（ア）多言語電話通訳・簡易翻訳サービス内容に関する提案

（イ）多言語電話通訳・簡易翻訳サービスの利用促進に関する提案

（ウ）対象施設導入支援業務に関する提案

（エ）実施計画及び全体のスケジュール

（オ）業務遂行人員体制

(カ) 災害等発生時における訪日外国人旅行者対応に関する提案

(キ) 独自の提案事項（付帯提案）

本業務の効果を向上させる独自の企画を提案することとし、独自の提案事項の実施に要する費用についても、本業務の委託料に含めること。

(ク) 国、地方公共団体が発注した類似事業の受注実績（過去3年間のもの）

(ケ) 見積額

ウ 企画提案書は1者1提案とする。

エ 企画提案書の提出部数は、7部（正本1部、副本6部）とする。

なお、審査の公正を期すため、副本には参加者名を記入しないこと。

オ 提出の際に、栃木県知事宛ての見積書の正本1部を提出すること。

なお、見積書は必要な項目ごとに区分する（諸経費や消費税も区分する）とともに、企画提案書の見積額と整合させること。

#### (6) 企画提案書等提出書類の取扱い

ア 提出期限後は、提出書類の変更、差替、再提出若しくは撤回は認めない。

イ 提出書類は、理由の如何を問わず返却しない。

ウ 企画提案書等は、栃木県情報公開条例（平成11年栃木県条例32号）に基づく公文書開示請求の対象になる。

エ 県は、必要に応じて、追加資料の提出を求めることができる。

オ 企画提案書等の作成及び提出に係る費用等、プロポーザル参加に要する経費は全て参加者の負担とする。

カ 参加者は、企画提案書の提出をもって、実施要領等の記載内容に同意したものとみなす。

キ 企画提案書に使用する言語は日本語、日本国通貨、日本標準時間及び計量法（平成4年法律第51号）に定める単位とする。ただし、海外経費等で必要な場合は英語表記を併記すること。

ク 提出された企画提案書は、選考を行う作業に必要な範囲において、複製を行う場合がある。

ケ 企画提案書等の著作権は、提案者に帰属する。

コ 企画提案書等に含まれる著作権、特許権など日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果、生じた責任は提案者が負う。

サ 業務委託における制作物の著作権は栃木県に帰属する。委託契約期間終了後、栃木県が制作物を使用するに当たり制限がある場合には、企画提案書等にその旨を明記すること。

### 5 審査方法等

#### (1) 審査方法

企画提案書、見積書等について、評価基準に基づいて、プロポーザル選定委員の意見（採点等）を聴取し評価を行う。なお、事業者からのプレゼンテーションは実施しない。

#### (2) 評価基準及び契約候補者の選定方法

別表「令和8（2026）年度栃木県多言語コールセンター運営業務 評価基準」のとおり

#### (3) その他

次に掲げる事項に該当する者は、失格とする。

ア 提出書類に虚偽の内容を記載した場合

イ 本実施要領に示した企画提案書等の作成及び提出に関する条件に違反した場合

- ウ 見積書の金額が2（4）の委託料上限額を超える場合
- エ 評価の公平性に影響を与える行為があった場合
- オ 評価に係るプロポーザル選定委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触した場合
- カ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合

## 6 選定結果の通知・公表

契約候補者選定後、参加者全員に選定結果を通知する。また、下記項目について栃木県ホームページ（4（2）のURL）に公表する。

なお、委員会は非公開とし、審査内容や結果に対する質問や異議申立ては一切受け付けない。

【公表事項】契約候補者の名称及び選定理由

## 7 契約手続

- (1) 契約候補者に選定された者と栃木県との間で、業務履行に必要な具体的な協議を行い、協議が調った場合は、契約候補者から見積書を徴取し、業務委託契約を締結する。
- (2) 立会人型電子契約サービスを利用した電子契約（契約書を電子データで作成し、押印に代わる電子署名と電磁的記録が改変されていないことが確認できるタイムスタンプを付与するもの）による締結を可とする（受注者が電子契約に同意しない場合は、紙の契約書により締結する）。

電子契約を行う場合は、県が指定した立会人型電子契約サービスを利用し、受注者は利用に係る費用負担が生じないものとする。なお、受注者は、契約締結に利用するメールアドレスを用意する必要がある。

- (3) 契約代金の支払いについては、原則、精算払いとする。
- (4) 選定された候補者が、特別な事情等により契約を締結しない場合は、その理由を記載した辞退届を提出すること。なお、この場合、次順位の者を候補者とする。

## 8 業務の適正な実施に関する事項

### (1) 業務の再委託の禁止

受託者は、受託者が行う業務を第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、委託者と協議の上、業務の一部を委託することができる。

### (2) 個人情報の保護

受託者が当該業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）その他の個人情報の保護に関する法令等に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び損の防止その他個人情報の保護に努める。

### (3) 守秘義務

受託者は、委託業務の処理に際して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。委託業務が完了し契約が解除された後においても同様とする。本プロポーザルに参加した者は、県から知り得た情報は、他者に漏らさないよう、必要な措置をとるものとする。

## 9 特記事項

本プロポーザルは、令和8（2026）年度栃木県一般会計予算が原案どおり成立することを前提に、準備行為として実施するものである。そのため、令和8（2026）年度栃木県一般会計予算が原案どおり成立しなかった場合には、委託業務の中止・変更等を行うことがある。

また、本業務は国の交付金を活用し実施する予定のものであり、交付決定がなされなかつた場合又は減額された場合等にも、委託業務の中止・変更等を行うことがある。

別表

令和8（2026）年度栃木県多言語コールセンター運営業務 評価基準

- 1 評価項目及び各項目の配点は次のとおりとし、各選定委員（6名）が採点する。
- 2 評価項目ごとの評価点数の総和をもって、企画提案者ごとに各委員の評価点数を決定する。
- 3 企画提案者ごとに、全選定委員がつけた評価点の中で最高点及び最低点を除いた平均点を算出し、最も高かった者を契約候補者として選定する。なお、平均点が最も高い者が複数の場合は、見積書の金額が最も安価な者を契約候補者として選定する。金額も同額の場合は、当該者は、当初見積額の範囲内で見積書を再作成し、再提出された見積書の金額が最も安価な者を契約候補者として選定する。
- 4 提案者が1者の場合は、選定委員採点の総和の平均60点以上をもって契約候補者とする。

| 評価項目 |            | 評価内容 |   | 配点  |
|------|------------|------|---|-----|
| 1    | 業務内容の理解度   | (1)  | 業務目的、業務内容について充分に理解しているか。  | 10  |
| 2    | 企画提案の優位性   | (1)  | 【多言語電話通訳・簡易翻訳サービスの実施】<br>・対象施設及び外国人観光客の安心・安全及び満足度の向上に効果的なサービス内容となっているか。<br>・対応言語、対応件数、対応時間は適切であるか。<br>・電話回線や通話体制等は適切であるか。 | 20  |
|      |            | (2)  | 対象施設へのサービス利用支援が適切であるか。  | 15  |
|      |            | (3)  | 対象施設の利用（登録）促進の工夫があるか。   | 15  |
|      |            | (4)  | 独自の発想に基づく提案が含まれているか。  | 10  |
| 3    | 企画提案の実現可能性 | (1)  | 実施体制、実施スケジュールが業務を安定的に遂行できるものであるか。   | 15  |
|      |            | (2)  | 類似業務の実績に鑑み、業務遂行能力が認められるか。   | 10  |
|      |            | (3)  | 業務内容に見合った適切な経費であるか。   | 5   |
| 合 計  |            |      |   | 100 |

(選定委員)

選定委員は、次の6名の職を有する者をもって充てる。

| 所 属           | 職 名           | 備 考  |
|---------------|---------------|------|
| 産業労働観光部       | 参 事           | 委員長  |
| 産業労働観光部 観光交流課 | 課 長           | 副委員長 |
| 産業労働観光部 観光交流課 | 総 括           |      |
| 産業労働観光部 観光交流課 | 観光地づくり担当G L   |      |
| 産業労働観光部 観光交流課 | インバウンド推進担当G L |      |
| 産業労働観光部 国際経済課 | 国際戦略推進担当G L   |      |