

県税事務所 多言語通訳業務委託 企画提案募集要領

1 業務の概要

(1) 業務名

県税事務所多言語通訳業務

(2) 業務内容

外国人等、日本語を理解することが困難な納税者が、愛知県内に所在する県税事務所等(以下「県税事務所」という。)で納税相談等を行うことを目的に、以下の業務を行う。

ア テレビ電話通訳

納税者と県税事務所職員との円滑なコミュニケーションを実現するため、タブレット端末の画面を介して通訳者が対面通訳をリアルタイムに行う。

イ 電話通訳

納税者と県税事務所職員との円滑なコミュニケーションを実現するため、電話により通訳者が県税事務所職員及び納税者を含めた3者間通訳を行う。

ウ 機械翻訳

タブレット端末内の機械翻訳アプリを使用することにより、タブレット端末画面に日本語及び対応言語を表示する形で機械翻訳を行う。

(3) 通訳・機械翻訳言語

少なくとも、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、英語、ベトナム語、ネパール語及びインドネシア語の7言語とする。

(4) 対応想定件数等

テレビ電話通訳と電話通訳を合わせ、県下全体で年300件程度とする。

なお、年300件はあくまで目安であり、時期によって件数が増減する可能性がある。

また、想定される1件当たりの対応時間は約10分である。

(5) テレビ電話通訳及び電話通訳の対応可能日時

月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時30分まで

ただし、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)を除く。

(6) テレビ電話通訳及び電話通訳の応答率

応答率は以下の式で示すものとし、毎月1日から当月末日までの1か月当たり90パーセント以上を確保すること。

$\text{応答率} = \text{受電件数} \times 1 / \text{全入電件数} \times 2$

※1:「受電件数」とは、「全入電件数」のうち、以下に該当するものを除いた件数をいう。

- ・ 応答がなかったもの
- ・ 応答があったが対応できずに切電せざるを得なかったもの

※2:「全入電件数」とは、本件業務のため県税事務所から受託者へ電話を架けた全ての件数をいう。

(7) サービスの提供の始期

サービスの提供の始期は令和8年10月1日とする。

2 委託先の決定方法

企画競争により選定した一者と契約限度額の範囲内で交渉し、決定する。

3 契約条件

(1) 契約形態

委託契約とする。

(2) 契約限度額

10,992,740円（消費税及び地方消費税込み）

ただし、各年度分の支払い上限額は以下のとおりとする。

令和8年度 2,350,040円 令和9年度 3,457,080円

令和10年度 3,457,080円 令和11年度 1,728,540円

(3) 契約保証金

愛知県財務規則(昭和39年愛知県規則第10号。以下「財務規則」という。)第129条の2に基づき、契約金額の100分の10以上の金額とする。

ただし、財務規則第129条の3に該当する場合は、契約保証金の全部又は一部の納付を免除する。

(4) 契約予定期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）

(5) 委託費の支払条件

各年度の年度末以降、年度末までの費用を適正な請求に基づき支払うものとする。

ただし、令和11年度分については、契約期間終了後に請求できるものとする。

(6) 業務の仕様等

具体的な業務内容や運営体制、運用方法等は、企画提案書に基づき、総務局財務部税務課（以下「税務課」という。）と受託者が仕様書の内容等を協議し、契約を締結するものとする。

(7) その他

企画提案に基づく見積額は、契約時にいって同じ条件の下で、その額を超えることは認めない。

なお、提案内容等を勘案して委託費を決定するため、委託契約額が見積額と同じになるとは限らない。

また、令和9年度以降において、この契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合には、税務課はこの契約を解除するものとする。

4 参加資格に関する事項

当企画提案募集による調達の参加資格として、以下の要件をすべて満たす者とする。

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当企画提案募集の開始日から契約日までの期間において「愛知県が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書」（平成24年6月29日付け愛知県知事等・愛知県警察本部長締結）1（1）アに規定する調達契約からの排除措置を受けていない者であること。

③当企画提案募集の開始日から契約日までの期間において、愛知県が発注する物品の製造・販売、物品

の買受け、役務の提供等（以下「物品の製造等」という。）に係る指名停止の措置を受けていない者であること。

- ④物品の製造等に係る愛知県競争入札参加資格者名簿（令和8年4月～令和10年3月）の大分類「03. 役務の提供等」のうち中分類「15. 外国語」に登録されている者であること。
- ⑤地方公共団体若しくは国の機関のいずれかを契約の相手とする多言語通訳サービス事業（ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、英語、ベトナム語、ネパール語及びインドネシア語の7言語）の受託実績があること。
- ⑥宗教活動や政治活動を目的とした者ではないこと。
- ⑦会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき、更生手続きの申立がなされている者、又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立がなされている者でないこと。
- ⑧I SMS 適合性評価制度の認証又はプライバシーマークを取得している、若しくは現在申請中（令和8年9月1日までに取得見込み）であり、個人情報の取扱について適切な措置を講じる体制が整備されていること。なお、申請中に応募した場合は、令和8年9月7日（月）正午までに取得したことを示すこととし、この期限までに示すことができない場合は、契約しないことがある。
- ⑨支店・営業所の長など、事業者の代表者以外の者が提案書提出者となる場合は、当該者を代理人として税務課との商取引に係る権限を委任する旨の委任状が提出されていること。

5 失格事項

次のいずれかに該当する場合やその他不正な行為があったときは失格とする。

- （1）この要領に定めた資格・要件が備わっていないとき。
- （2）提出書類の提出期限までに所定の書類が整わなかったとき。
- （3）提出書類に記載すべき内容が記載されていないなど適合しないとき。
- （4）提出書類に虚偽又は不正があったとき。
- （5）見積金額が県の提示する契約限度額を上回るとき。

6 再委託について

一括再委託は原則禁止とするが、一部業務の再委託を希望する場合は、企画提案書にその再委託予定業務内容、再委託先企業名等を記述すること。

再委託の対象とする業務は、本件業務全体に大きな影響を及ぼさない補助的な業務に限る。また、再委託先も、4に記載されている参加資格中①、②、③、⑥及び⑦に関する事項を満たしている必要がある。

なお、税務課が、再委託された業務について再委託先と直接契約を締結することや再委託先からの請求の受理あるいは再委託先へ直接の支払いを行うことはない。

契約締結後でも、税務課から承諾を得た場合には再委託は可能とする。

※再委託：受託者が委託を受けた業務の全部又は一部を自ら行わず、第三者に外注してその実施を委ねることをいう。なお、受託者が委託を受けた業務の実施に必要な物品、役務、資機材等を買入れ又は借入れたうえで、受託者の管理下で業務を実施することは、再委託に該当しない。

7 仕様書に対する質問

企画提案への応募を希望する者は、下記のとおり仕様書に対する質問を行うことができる。

- （1）質問の受付期間

質問の締切日(必着)：令和8年8月4日(火)正午

質問への回答日：令和8年8月7日(金)

受け付けた質問及びその回答は、質問者にメールでお知らせするほか、税務課ホームページで公表する。

(2) 質問の方法

ア 記載内容

(ア) 質問を提出する場合は、件名を「多言語通訳業務に関する質問」とし、本文中に社名、所属、役職、氏名、電話番号、回答の送付先のEメールアドレスを記載すること。

(イ) 質問はまとめて提出し、質問事項を項目別に整理し、箇条書き等でわかりやすく簡潔にかつ具体的に記載すること。

イ 提出先

Eメール：zeimu@pref.aichi.lg.jp

担当：愛知県総務局財務部税務課徴収グループ(立石)

ウ 提出方法

イの提出先のEメールアドレスへ提出されたものに限る。来訪・電話又はFAXでの質問は受け付けない。

エ Eメールについて

Eメールにファイルを添付することにより質問する場合、添付ファイルの大きさは15Mb以下でなければ受け付けることができない。

なお、Eメールにより質問を受け付けた場合は、翌開庁日までに、質問を受け付けた旨を税務課から返信する。この返信メールが確認できない場合は、Eメールの受信ができていないかの確認を電話ですること。

税務課においてEメールの受信が確認できず、かつこのことについての電話の確認が行われていなかった場合、当該質問は期限内に提出されなかったものとみなす。

8 企画提案応募方法等

応募者は、本募集要領及び仕様書案を踏まえ、下記により企画提案書等を提出すること。

(1) 提出書類

①県税事務所多言語通訳業務企画提案申込書(様式1)

②企画提案書・表紙(様式2)・本体(A4縦、片面印刷で10ページまでとする)

企画提案書には仕様書記載の内容を明確に盛り込んで作成すること。

なお、提案にあたっては、9(2)審査基準に定める評価項目・評価の着眼点について、基本的なねらいや、特に重点を置く点、特徴、アピールポイントが分かるようにして記載すること。

③経費積算書

業務内容の経費積算書を提出すること。なお、経費積算書作成にあたっては、詳細(仕様、単価、数量等)を明記し、金額全体にかかる「値引き」は行わず、個々の金額の積上げにより作成すること。

また、定額制、従量制、その複合制など、様々な形態が考えられるが、最適と思われる料金体系を提案すること。その際、1(4)に定めた想定件数等に応じた所要額を記載すること。

更に、言語ごとに単価が異なる場合は、その旨が分かるよう記載すること。

- ④ I S M S 認証登録書の写し又はプライバシーマーク使用許諾証の写し、若しくは現在申請中であることが分かる書類
- ⑤ 地方公共団体若しくは国の機関のいずれかを契約の相手とする多言語通訳サービス事業（ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、英語、ベトナム語、ネパール語及びインドネシア語の 7 言語）の受託実績（様式 3）
- ⑥ 定款又は寄附行為
- ⑦ 提案者の概要が分かる資料（資本金、従業員数等の記載があるもの）
- ⑧ 決算報告書（直近 1 か年で会社法（平成 17 年法律第 86 号）の規定によるもの）
- ⑨ 社会的価値の実現に資する取組に関する申告書（様式 4）及びその添付書類

（２）提出部数

- ①から③まで各 8 部（1 部は原本、残りの 7 部は複写可）
- ④から⑨まで各 1 部

（３）提出期限

令和 8 年 8 月 14 日（金）正午（必着）

（４）提出方法

持参又は郵送（郵送の場合は配達記録が分かる形とすること。）

（５）応募に関する問合先及び提出先

愛知県総務局財務部税務課徴収グループ（立石）

〒 4 6 0 - 8 5 0 1 名古屋市中区三の丸三丁目 1 - 2 愛知県庁本庁舎内

T E L : 0 5 2 - 9 5 4 - 6 0 5 0 / F A X : 0 5 2 - 9 5 4 - 6 9 0 4

E メール : z e i m u @ p r e f . a i c h i . l g . j p

（６）その他

- ・ 企画提案書の作成等、応募に要する費用はすべて応募者の負担とする。
- ・ 提出書類は返却しない。
- ・ 採用された企画提案書の著作権は愛知県に帰属するものとする。
- ・ 提出された企画提案書は委託先決定のための資料であり、正式な企画書は税務課と協議の上、作成・決定する。

9 提案の審査・委託先の選定等

（１）審査方法等

審査委員によるプレゼンテーション審査（対面又は W e b）によって委託先を決定する。

ア 日時

令和 8 年 9 月 1 日（火）午後（予定）

時間については、対象提案が決定次第、通知する。

イ 会場

愛知県庁 自治センター 3 階西 総務局財務部税務課 間税調査グループ会議室

（名古屋市中区三の丸二丁目 3 - 2）

ウ 方法

提出された企画提案書のみを使用して、1 社当たり 3 名以内で 15 分以内のプレゼンテーション後、10 分程度の質疑応答を行う。ただし、応募者が多数の場合はプレゼンテーション及び質

疑応答の時間を変更する場合がある。

審査は、非公開で行い、審査の経過等に関する問い合わせには応じない。また、異議申し立てでも一切認めないものとする。

エ Web会議用ツールによるプレゼンテーション審査（Web審査を希望する場合のみ）

- ・使用可能なツールは「Zoomミーティング」のみとする。
- ・審査用のミーティングルームは、パスコードを設定の上、企画提案者が主催する（ホストとなる）こと。
- ・審査用ミーティングルームのID・パスコード等については令和8年8月26日（水）正午までに8（5）に記載のあるEメールアドレスあてに送信すること。
- ・別途日程等調整の上、接続用テストを行うので参加すること。

オ 災害等による交通の途絶に対する対応（対面審査を希望する場合のみ）

対面審査を希望した応募者が災害等による交通の途絶により、Web審査への変更を希望する場合は、アの日時の3時間前までに税務課に連絡すること。

（2）審査基準

評価項目		評価の着目点	配点
提案・取組意欲・業務目的		本業務の目的を理解し、適切な提案がある	20
		地方公共団体若しくは国の機関のいずれかを契約の相手方とする多言語通訳サービス事業の受託実績がある（租税部門に特化した受託実績については特に評価する）	30
		本業務に対する姿勢が誠実で、意欲がある	10
		提案内容が県税事務所の通訳・翻訳アプリの利便性に寄与している	20
		見積額が提案内容に合ったものである	10
通訳 及び 翻訳 アプリ 対応	対応言語・通訳者のスキル	1（3）に定める言語の通訳及び翻訳アプリ対応ができる	20
		通訳者のレベルが確保されている	20
		各言語での対応に必要な通訳を確保できている（自社のみで確保できているものについては特に評価する）	30
	通訳者への研修	通訳者への研修体制が整備されている	20
	通訳時間	税務課が提示した通訳対応可能日時を満たしている	20
業務 実施 体制	応答体制	応答率の確保（90％以上）ができる	30
		電話がつながらない場合の対応が整備されている	20
	業務体制	業務マニュアル・業務フローなどが整備されている	20
		業務履行場所に管理責任者が配置されている	20
		サービスの利用に関する県税事務所への研修体制が整っている（対面での研修を実施できるものは特に評価する）	30
	タブレット端末台数・1月あたりの通訳時間・タブレ	それぞれについて、最適と思われる台数、時間及び期間の提案がある	20

	ット端末導入期間		
業務 実施 その他	通訳及び翻訳アプリの利用 にかかる支援の実施	契約締結日からサービスの利用開始までの手順が明確である	20
		県税事務所等からの利用方法などに関する問い合わせに対して、対応できる体制がある	20
	個人情報の管理	個人情報の取扱い処理が整備されている	20
		業務履行場所におけるセキュリティが確保されている	20
その他	スケジュール	全体の作業工程が明確である	10
	創意工夫	本業務に対し、募集内容以上の有益な提案又は発展性のある提案がある	30
	社会的価値の実現に資する 取組	以下の社会的価値の実現に資する取組を行っている ・環境マネジメントシステムの導入 ・自動車エコ事業所の認定 ・あいち生物多様性企業の認証 ・障害者法定雇用率の達成 ・協力雇用主の登録及び保護観察対象者等の雇用 ・障害者就労施設等からの調達実績 ・女性の活躍促進 ・ワーク・ライフ・バランスの推進 ・エコモビリティライフの推進 ・安全なまちづくりと交通安全の推進 ・健康づくりの推進 ・取引適正化の推進	12 ※
合計			472

※対象となる取組は８（１）⑨の「社会的価値の実現に資する取組に関する申告書（様式４）」を参照のこと。

配点は評価項目ごとに１点とし、その合計点を得点とする。

各評価項目に該当する取組（申告内容）につき複数の登録・認証・加入・取得等をしていても、各評価項目の得点は１点とする。

例：「環境マネジメントシステムの導入」に該当する

①ISO14001の認証

②エコステージの認証

「女性の活躍促進」に該当する

③あいち女性輝きカンパニーの認証

「健康づくりの推進」に該当する

④愛知県健康経営推進企業の登録

がある場合。

この場合①②により「環境マネジメントシステムの導入」の該当で１点、③により「女性の活躍促進」

の該当で１点、④により「健康づくりの推進」の該当で１点、合計で３点の得点となる。

（３）通知

審査結果については、当該提案者の平均総得点数（合計点数の最も点数が高いものと最も点数が低いものを除き、平均点を算出）及び順位とともに、書面により各提案者に通知する。なお、当該書面

に記載のある項目以外の問合せには応じない。

(4) 契約

選定した委託先と、委託金額限度額の範囲内で交渉の上、契約する。

なお、交渉が不調に終わった場合は、要件を満たす次点の者と交渉するものとする。

10 スケジュール

日時	項目	備考
7月28日(火)	公募開始	
8月4日(火)正午まで	質問期限	Eメールのみ受付
8月7日(金)	質問への回答期限	
8月14日(金)正午まで	企画提案書提出期限	
8月26日(水)正午まで	Web審査に必要なID等の送付	Web審査を希望する者のみ
9月1日(火)午後(予定)	プレゼンテーション審査	
9月3日(木)(予定)	結果決定、通知発送日	
決定後、速やかに	打合せ、サービス開始準備	
10月1日(木)(予定)	契約、サービス利用開始	

11 本件に関する連絡先及び問合せ先

愛知県総務局財務部税務課徴収グループ(立石)

住所:〒460-8501 名古屋市中区三の丸3丁目1-2 愛知県庁本庁舎内

TEL:052-954-6050

FAX:052-954-6904

Eメール:zeimu@pref.aichi.lg.jp