習志野市納税コールセンター運営業務委託 質問書への回答

No	該当書類	該当箇所		質問内容	回答
		ページ	項目		
1	募集要項	P7		提案項目・審査項目ごとの配点をご教授下さい。	審査内容についての質問は受け付けておりません。
2	募集要項	P8		現在の委託業務における課題や問題点があればご教示ください。	募集要項及び仕様書に記載のとおりです。
3	仕様書	-	-	今回の主な仕様追加や変更点がありましたらご教授ください。	募集要項及び仕様書に記載のとおりです。
4	仕様書	P2	5 委託内容	SMSによる催告については貴市に既にSMSによる催告システムがあり、新規の導入は不要という理解で宜しいでしょうか	習志野市はSMSによる催告システムを所有しておらず、参加申込事業者にて用意をしていただきます。
5	仕様書	P2	5 委託内容	業務種別納税コールセンター業務に①～⑨の各業務の細分化がありますが、1日の業務スケジュールはございますか。受架電業務、納付書再発行業務、SMS催告など複数業務実施にあたり、どのように1日の業務を遂行されているかご教示ください。また、専任制を立てていらっしゃるかマルチスキルとして複数業務を兼任されているかもご教示いただけると幸いです。	業務スケジュール並びに「専任制、マルチスキルとして複数業務を兼任」は、仕様として定めておりません。
6	仕様書	P2	5 委託内容	④自動音声電話催告システム、及び⑤SMSを利用した催告、について、件数がそれぞれ240件と記載がありますが、1回（20分）における送信件数は何件を想定しておりますでしょうか。	仕様書に示した件数、処理時間については、参加事業者の提案により向上することを求めています。
7	仕様書	P2	5 委託内容	⑨現年度分や少額滞納に関する分割納付の受付及び付随する業務について、「少額滞納」とは、「少額の滞納繰越分」との認識でよろしいでしょうか。	少額滞納は「少ない滞納金額」と理解下さい。
8	仕様書	P3	6 委託業務実施日等(2)実施時間	休日相談実施日（年 12 回/月）と記載がございますが、毎月第2土曜日など決まりがあるルールでしょうか。それとも月ごとによって不定でしょうか。	現在休日相談は原則第4日曜日に実施しております。また実施しない月もございます。
9	仕様書	P3	7 業務従事者等の配置(1)	催告文書の発送等を行った直後は受電量が一時的に増加することが見込まれますが、業務の繁忙期に合わせて電話機を増設していただくことは可能でしょうか。	原則、繁忙期の電話機の増設はできません。
10	仕様書	P3	7 業務従事者等の配置(3) 業務管理者	業務全体の進行管理及び監督を行う常勤の業務管理者（以下「管理者」という。）を配置し、書面により市に報告することとする。その際、管理者は他の地方自治体において、本委託と類似の業務経験を有するものとする。と記載いただいておりますが、地方自治体の類似業務経験は地方自治体の納税関連業務の経験が必要でしょうか。それとも市代表電話のような地方自治体業務の電話業務お問い合わせ窓口経験者を指していらっしゃいますでしょうか。	納税関連業務の経験が必要です。

習志野市納税コールセンター運営業務委託 質問書への回答

No	該当書類	該当箇所		質問内容	回答
		ページ	項目		
11	仕様書	P4	8 業務従事者等に対する研修	研修に際して貴市から現状のマニュアル等の資料の提供は可能でしょうか、また現受託事業者が現場で利用している現場でのマニュアル等の資料は提供は可能でしょうか	滞納管理等にかかる本市マニュアル等は提供いたしますが、接遇や関連法令等についてはご用意ください。
12	仕様書	P4	8 業務従事者等に対する研修	研修場所に関して受託者の責任において確保するとございますが、市庁舎内に研修で利用できるスペースはございますでしょうか？またその場合無償で貸与頂くことは可能でしょうか？	原則利用できるスペースはございません。
13	仕様書	P4	8 業務従事者等に対する研修	受託者は、業務に従事するすべての者に対し、以下の（１）から（４）の内容について事前の研修を行い、業務遂行上必要な知識及び滞納管理支援システム等操作の基本技術を習得させた上で、業務に配置することとする。と記載がございますが、想定されている研修期間はどの程度の期間をご想定でしょうか。また、現事業者様が実施されていらっしゃる研修の期間などお分かりであればご教示ください。	研修期間は想定していませんが、業務を滞りなく遂行できるように十分な研修をしていただく必要があります。
14	仕様書	P5	9 業務報告書等の作成及び提出	業務マニュアルに関して受託者側で作成、提出をさせていただきますが既存の受託者が作成されたマニュアルは引き継ぎがあるという認識でよろしいでしょうか？引き継ぎを受けたマニュアルを参考に当社としてマニュアル作成を行う流れを想定してよろしいでしょうか？	既存のマニュアル等は提供いたします。
15	仕様書	P6	10 引継ぎ	前受託業者から現受託業者へ引継ぎの際に従事者が引き続き前受託業者から現受託業者へ移籍して本業務を継続している人数の割合は概ね何割程度ありますか	10割程度です。
16	仕様書	P6	11 機器及び什器等	SMSの送信に当たっては受託者で用意したPC端末・通信機器を使用するとございますが、貴所から貸与を受けるPCからSMSを送信するのではなく、SMS送信のみ受託者のPCから送信するという理解でしょうか？また、その場合対象者の個人情報を当社PCにて取り扱うという事で問題無いでしょうか？	SMSに関わる機材等については全て参加申込事業者側で用意いただきます。個人情報の取り扱いについては「個人情報の保護に関する法律」及びその関連法令、「習志野市個人情報保護条例」及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守した上で取り扱うこととなります。あわせて地方税法第22条の規定が適用されます。
17	仕様書	P6	11 機器及び什器等	SMS送信用のシステムは貴所からアカウントを貸与頂く形でしょうか？それとも受託者で用意する必要がございますでしょうか・受託者で用意する場合、指定及び仕様がございましたらご教示頂けますでしょうか？	SMSに関わる機材等については全て参加申込事業者側で用意いただきます。指定の仕様はありませんが、個人情報の取り扱いについては「個人情報の保護に関する法律」及びその関連法令、「習志野市個人情報保護条例」及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守した上で取り扱うこととなります。あわせて地方税法第22条の規定が適用されます。
18	仕様書	P6	11. 機器及び什器等(6)	想定されているSMS送信用のサービスやツールはございますでしょうか。また、通信機器はWi-Fiを活用する通信機器で問題ないでしょうか。	ツール等はありません。通信機器の送信方法についても特に規定はありませんが、Wi-Fi接続によって個人情報が流出することがないよう個人情報の取り扱いについて十分留意したものをご用意ください。なお、コールセンターは窓のない部屋なので無線の通信環境が良好でない可能性があります。
19	類似業務受託実績表(様式3)	-	-	提案書に添付する際は、参加申込み手続き時に提出したものに実績を追加して差し支えないでしょうか。また、記載する実績は参加申込み時と同様の条件（過去5年以内に人口15万以上の地方公共団体での履行）でしょうか。	差し支えありません。