

小牧市市税電話催告等業務委託プロポーザルに関する質問と回答

No.	質問	回答
1	収税課執務室内電話対応エリアと窓口エリアのレイアウトを教えてください。	別紙１のとおりです。
2	令和７年度及び令和８年度の月別ＳＭＳ送信と架電件数の開示をお願いいたします。	別紙２のとおりです。 ※架電件数の中に受電件数も含むため、受架電延べ件数として集計しています。
3	同種・類似業務の受託実績一覧（別紙１）「対象業務が４件以上ある場合は、別紙１を複写して記入すること。」とありますが、記載する件数に上限はございますでしょうか。	上限はありません。
4	仕様書６技術提案書等の提出方法 「別紙１及び別紙２を除き、Ａ４サイズ両面１０枚（２０ページ）以内で作成」とありますが、表紙および目次も除いたア、エ〜クで２０ページ以内に作成との認識で相違ございませんでしょうか。	お見込みのとおりで構いません。 なお、技術提案書等の表紙、目次は添付必須ではありません。
5	現行事業の受託事業者名、受託金額についてご教示願います。	・受託事業者名 株式会社アイティフォーベックス ・受託金額 80,982,000円

No.	質問	回答
6	現在の配置人数体制についてご教示願います。	現在の人員体制及び人員数は以下のとおりです。 ・管理責任者 1名 ・従事者リーダー 常時1名 ・執務室内における窓口及び電話対応 常時2名以上 （電話催告業務を兼ね、現在1名オペレータ室内専任） 休憩時の交代要員を含め5名程度で運用されています。
7	月毎のSMS送信件数の直近実績をご教示願います。	No. 2のとおりです。
8	窓口来庁者数および受電件数の実績値（年間・月間の平均およびピーク時件数）、納税証明書交付・現金収納処理の年間件数目安をご教示願います。	・窓口来庁者数 6,512件、月平均 542件 ・受電件数 8,553件、月平均 712件 ・納税証明書交付年間件数 約2,262件 ・現金収納処理年間件数 208件 ※いずれも委託業務内の実績です。正規、会計年度任用職員分は含みません。受電件数は、窓口を含む執務室内での件数です。 ピーク時件数は把握していません。 ※以上全て令和7年度実績です。
9	受託事業者が使用可能な、私物や貴重品を保管する鍵付きロッカーの有無についてご教示願います。または業務スペースに鍵付きロッカー等を持ち込み、設置することは可能でしょうか。	・従事者が使用できる私物格納用ロッカーはありません。身の回り品、コート類は、オペレータ室内に置いていただくことは可能です。（同室の入口扉は施錠可能） ・鍵付きロッカー等の持ち込み、設置はできません。