

小牧市市税電話催告等業務委託プロポーザルに対する質問と回答

No.	質問	回答
1	<p>箇所：小牧市市税電話催告等業務委託 仕様書の1ページ目、6委託業務の内容 内容：各業務の作業について、作業単位にて年間件数と1件当たり作業時間をお教え頂けますでしょうか？</p>	<p>集計していないため、全業務の年間件数を示すことはできませんが、(1)電話催告業務、(3)窓口対応業務のうち「a 納税証明書の交付申請受付及び発行」、「d 市税等の収納」は別紙1【令和4年度 業務実績(一部)】のとおりです。 なお、目安として、(3)窓口対応業務と(4)電話対応業務で合わせて配置していただく常時2名については、平日の8:30から17:15の間は、この2つの業務への対応にほぼ専念しなくてはならない程度の業務量とお考えください。</p>
2	<p>箇所：小牧市市税電話催告等業務委託 仕様書の3ページ目、6委託業務の内容、(2)SMS送信業務 内容：電話催告業務にて架電を行っても応答がない対象者の割合をお教え頂けますでしょうか？</p>	<p>令和4年度において、架電した件数のうち通話できなかった件数は約80%です。</p>
3	<p>箇所：小牧市市税電話催告等業務委託 仕様書の7ページ目、7業務実施体制 内容：現在の人員体制と人員数、繁忙期閑散期の時期をお教え頂けますでしょうか？</p>	<p>人員体制及び人員数は以下のとおりです。 ・収税課収税係 正規職員5名、会計年度任用職員1名 ・収税課整理係 正規職員7名、再任用職員2名、会計年度任用職員9名(電話催告オペレーター3名含む) ・債権回収特別対策室債権回収係 正規職員3名 ※いずれも管理職を除いた職員数</p> <p>繁忙期は、4月から9月(特に各税の納税通知書発送後及び第1期の督促状発送後、6月中旬の過年度一斉催告発送後)及び11月中旬の過年度一斉催告発送後に窓口・電話対応が増加します。</p>
4	<p>箇所：小牧市市税電話催告等業務委託 仕様書の10ページ目、10施設利用及び業務用物品、(2)使用可能とする施設、備品 内容：従事者が使用出来る私物格納用ロッカーは御座いますでしょうか？</p>	<p>従事者が使用出来る私物格納用ロッカーはありません。身の回り品やコート類は、電話催告オペレーター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)なお、貴重品を保管する金庫等はありません。</p>
5	<p>来庁者数と受電数の実績または本業務委託において対応しなければならない見込み件数をご教示ください。</p>	<p>No.1のとおりです。</p>
6	<p>各業務の人員の配置場所を収税課執務室のレイアウト図に基づいてご教示ください。</p>	<p>現状は、別紙2【令和5年度 収税課・債権回収特別対策室 執務室レイアウト】のとおりです。令和6年度以降のレイアウトは現時点では確定していません。</p>

No.	質問	回答
7	<p>「小牧市市税電話催告等業務委託プロポーザル実施要領」P.3 7提出書類 (1)技術提案書等 ②技術提案書 「別紙1及び別紙2を除き、A4サイズ両面10枚(20ページ)以内にまとめること。」とありますが、表紙、目次、「ア 会社概要、財務状況等(任意様式)(貸借対照表、損益計算書)」は除いて、エ〜クまでをA4サイズ両面10枚(20ページ)以内にまとめるとの認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込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。</p>
8	<p>仕様書6(2)カ 現在使用している電算システムをご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>契約締結後に受注者に教示します。</p>
9	<p>仕様書7(5)ア 業務マニュアル作成にあたり、参考のため貴市で現在使用しているマニュアルを貸与いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>契約締結後に受注者に貸与することは可能です。</p>
10	<p>仕様書 その他 業務それぞれの現在の人員体制についてご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>No.3のとおりです。</p>
11	<p>実施要領 7提出書類 ①参加表明書②技術提案書③見積書に押印は必要でしょうか。</p>	<p>①参加表明書、②技術提案書には押印不要です。 ③見積書のみ、社印及び代表者印を押印してください。</p>
12	<p>実施要領 7提出書類 提案書内、社名がわかる社名の記載・ロゴの表示があっても問題ないでしょうか。</p>	<p>技術提案書等には、社名がわかる記載は行わないでください。</p>
13	<p>参加表明書他、提出書類に代表印及び会社印の押印は必要でしょうか。</p>	<p>No.11のとおりです。</p>
14	<p>技術提案書 記載内容 ア 会社概要、財務状況等について。 技術提案書に記載する、会社概要と、財務状況について必要事項はすべて提案書の規定ページ数(20ページ)内に含めて記載する必要がありますか。 それとも規定ページ数に含まず、別添資料という形での提出は可能でしょうか。後者の場合、規定ページ内に記載すべき事項、別添資料として提出可能な事項がございましたら、ご教示いただけますか。</p>	<p>No.7のとおりです。</p>

No.	質問	回答
15	繁忙期、閑散期等あれば教えてください。また、配置人数の増減も分かれば教えてください。直近1年間の月別（可能であれば、1日あたり）の架電件数、受電件数、窓口対応件数をご教示願います。	前段はNo.3のとおりです。令和5年度は、業務委託しておらず市職員で対応しており、同一年度内において配置人数の増減はありません。 後段はNo.1のとおりです。
16	仕様書 6 業務委託の内容 (3) 窓口対応の内容 a にて納税証明書の発行手数料の収納とありますが、レジの用意は市側、受託者側のどちらで行いますか。また当社で用意する場合のレジの仕様は決まっていますか。釣銭金や金庫等の設置等、受託者側にて用意する必要があるものをご教示願います。	レジは収税課で使用しているものを共同使用していただきます。釣銭金、金庫も同様です。
17	多言語対応は必要でしょうか。必要であれば良く使用される言語を教えてください。	原則として、収税課と同じフロアの多文化共生推進室の通訳が対応します。
18	貴市で使用しているシステムの会社名とシステムの名称をご教示いただけますか。	No.8のとおりです。
19	業務マニュアルの提出が必要になりますが、資料等は貸与頂けますでしょうか。	No.9のとおりです。
20	貴市より無償にて貸与いただく机や椅子などの什器、操作端末などの機器等にはどのような物がありますか。また、それらはすべて受託者用として使用できるものでしょうか。市職員様と共用使用という形になりますか。貸与いただける什器、端末類の配置レイアウト、市職員様と受託者側の執務スペースのレイアウトなどをご教示いただけますか。	前段は「小牧市市税電話催告等業務委託 仕様書」10ページ 10施設利用及び業務用物品 (2) 使用可能とする施設、備品のとおりです。 後段はNo.6のとおりです。
21	従事者の貴重品などを保管するためのロッカー・棚等は貸与いただけますか。貸与いただけない場合、設置は可能でしょうか	No.4のとおりです。
22	SMS発信用通信機器については、iPhoneなどのスマートフォンでも可能でしょうか。	スマートフォンでも可能ですが、業務終了後は庁舎内の施錠できる場所へ保管することとし、外部への持ち出しはできません。また、スマートフォン内に市民の情報（情報を閲覧する為のID・パスワード含む）等を保管した場合は、契約終了後初期化等を実施することで復元不可の状態にさせていただきます。
23	SMS発信用通信機器とは別に、管理者用ノートパソコン及びプリンターの持ち込みは可能でしょうか。 (スタッフのシフト作成や各種報告書、マニュアル等の作成などで使用予定です。)	持ち込み可能ですが、市の端末及びネットワークとの接続、データ移行はできません。また、プリンタ用紙及び消耗品は受注者で準備してください。

No.	質問	回答
24	外国人向けサービスの向上の一環として、ポータブル翻訳機及び通信用のポータブルW i F i の持ち込みは可能でしょうか。もしくは、既にそれに代わる機器の設置、および対策等がありますか。	持ち込み可能です。なお、収税課には対応機器等はありませんが、同じフロアの多文化共生推進室にポータブル翻訳機及びipadがあり、通訳が不在の時間帯等に使用することがあります。
25	受託者側で、専用にシュレッダーを用意する必要はございますか。	同じフロアにあるシュレッダーを共同利用していただきますが、受注者独自で作成した書類（市に提出しないシフト表等）の廃棄量が大量に発生する場合は別途協議とします。
26	窓口対応、電話催告架電業務の1件当たりの平均処理時間をご教示いただけますか。	内容によって大きく異なるうえに集計していないため教示できません。
27	消防及び防災訓練などへの参加は必須でしょうか。参加必須の場合、年に何回位実施し、所要時間をご教示願います。	例年、庁舎で年1回消防訓練を実施しており、業務に差し支えない範囲で参加してください。訓練用の緊急地震速報が流れた際に机の下で安全確保を行う程度の内容です。
—	小牧市市税電話催告等業務委託プロポーザル実施要領 3ページ7提出書類 (1) 技術提案書等 の記載を一部修正します。	技術提案書等の提出方法を持参又は郵送（当日必着）としていますが、プレゼンテーション及びヒアリング順のくじ引きを行っていただく必要がありますので、技術提案書等は持参してください。郵送は不可とします。