

## さいたま市納税コールセンター業務 質問回答書

下記のとおり回答します。（類似した質問はまとめてある場合があります）

No	質問	回答
1	競争入札参加資格において、(7)令和元年度以降債権の回収に係る納付呼びかけ業務、若しくはコールセンター運営業務について、国、人口30万人以上の地方公共団体又はそれらと同等規模の独立行政法人との契約実績があり、契約書の写し又は業務完了検査済証の写しを提出できる者であること。とあるが、再委託での実績若しくはグループ会社全体の実績を含めてもよいか。	令和元年度以降債権の回収に係る納付呼びかけ業務、若しくはコールセンター運営業務について、国、人口30万人以上の地方公共団体又はそれらと同等規模の独立行政法人との直接の契約実績がある業者のみが対象となります。
2	想定入電件数の繁閑差の要因を教えてください。	納税通知書等の書類の発送数に伴い、繁閑差が生じます。
3	入退室の記録を実施することと記載がございますが、現状どのように対応されているのでしょうか。受託者側で準備が必要なものはございますか。	鍵の持ち出しのために履行場所の受付に対して時間等を記載しております。受託者側で準備するものはございません。
4	現行業者の運営体制（人員配置など）を教えてください。	人員配置については市側で指定しておらず、繁閑期や月日、時間帯によって受託者側が判断しているため一概には回答致しかねます。
5	仕様書P.9 2業務の内容(1)イ(イ)要員の教育 令和6年10月の運用開始に向けたオペレーターへの研修等で業務フロアをお借りすることはできますでしょうか。お借りできる場合、使用可能になる日時とお借りできる席数は何席になりますでしょうか。	可能です。日時は、平日8時30分から17時15分の間になります。席数は、20席程度になります。端末操作の研修が必要ですが、PC端末は約14台です。
6	仕様書P.10 2(1)エ現行の納税コールセンター運営業者からの引継ぎ 現行の納税コールセンター運営業者からの引継ぎについて、想定されている期間がございましたらご教示いただけますでしょうか。	7日程度を想定しておりますが、現行業者との引継ぎ状況や理解状況によって変更となる場合もございます。
7	仕様書P.10 2(1)エ現行の納税コールセンター運営業者からの引継ぎ 受託者決定後、速やかに現場に入り現行業者より業務の引継ぎ等を開始することは可能となりますでしょうか。	現行業者と調整しながら引継ぎ計画書を作成し、本市に提出後、速やかに引継ぎ等を開始してください。仕様書P18にあるとおり8月1日までに提出を求めます。そのため8月以降引継ぎ開始を想定しております。
8	仕様書P.10 2(1)エ現行の納税コールセンター運営業者からの引継ぎ 業務の引継ぎが発生した際には、研修等に使用するマニュアル類はご提供いただける認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
9	仕様書P.11 (3)ウ 架電勧告業務 「架電対象の可能性の候補者一覧を本市が作成」とありますが、完全な対象者は、Excelに設定された書式や入力規則等で抽出できるようになっているのでしょうか。	Excelで抽出は出来かねます。「架電対象の可能性の候補者一覧」より候補者へ架電する前に税システムにて直近の納付状況や折衝状況を確認し、架電が必要かどうか判断して架電催告を行います。
10	仕様書P.13 (6)管理業務 ア 計画書に記載すべき項目をご教示いただけますでしょうか。	仕様書P19に示しているとおおりです。「等」と示しておりますが、現時点で4点を想定しております。
11	仕様書P.15 ク トラブル発生時の対応と報告 トラブルやクレーム発生時、貴市への報告方法に指定はございますでしょうか。（電話・メール・報告書等）	日報にて報告をお願い致します。
12	仕様書P.16 (7) ア 日次報告 各問い合わせに係る項目について税システムに登録した件数等を抽出することはできますでしょうか。	税システムに登録した日の夜間に自動で出力されます。税システムに登録した件数を日中に随時抽出することは出来かねます。
13	仕様書P.16 (7) ア 日次報告 報告書に記載する「受電1件あたりの所要時間」には、「個人情報の特定を伴わない一般的なかつ定型的な問い合わせ」に対する対応も含めますでしょうか。	お見込みのとおりです。
14	仕様書P.16 (7) ア 日次報告 「入電時間帯ごとの件数」「応答時間帯ごとの件数」の記載について明記されていますが、「時間帯ごとの入電件数及び応答件数」と読み替えてよいでしょうか。	読み替えていただいて構いません。
15	仕様書P.19 第三章 成果物 3 報告業務 「電話番号調査件数」とは「放棄呼対応件数」を指す認識でよいでしょうか。	電話番号調査は電話番号不明者に対し、申告書等を確認し電話番号が記載されているかどうか調査する件数です。 放棄呼対応件数は本市で用意する電話交換機より確認できた放棄呼に対し、折り返し電話対応した、又は対応出来なかった件数です。
16	仕様書P.25-26 2 各月の想定入電件数 入電及びその後の税システム登録までの平均対応時間実績がありましたらそれぞれご教示いただけますでしょうか。	入電時のみ及び税システム登録までの平均対応時間は集計しておりません。 受架電時の平均対応時間は3分50秒になります。
17	仕様書P28 (2)管理監督者 (3)副管理監督者 (4)責任者 管理監督者、副管理監督者、責任者は正社員の必要がございますでしょうか。	仕様書P27 2要員に求める能力にて示している内容を満たす者であれば雇用形態は問いません。
18	仕様書P.28(4)責任者 責任者と管理監督者は兼任することは可能でしょうか。	責任者はオペレーター及び管理監督者の管理・監督を行うため兼任は不可です。

No	質問	回答
19	仕様書P.30 5 運用場所 (1)施設・設備要件 業務に使用するSMS送信サービスは全PCで対応可能でしょうか。	特定のPCのみになります。
20	仕様書P.30 5 運用場所 (1)施設・設備要件 仕様書P.10 (2) 受電業務に記載の電子メールによる問い合わせ対応に必要なメールアドレスは受託者用意の認識でよろしいでしょうか。その場合、メールアドレスやメーラーに指定はございますでしょうか。また、メール対応に必要なPCは、貴市用意の業務用パソコンとは別途受託者にて用意する必要がありますでしょうか。FAXについては、受託者用意の認識でよろしいでしょうか。	市民からの問い合わせは本市収納対策課のメールアドレス及びFAXにて受付を行い、受託者に紙又は税システムにて問合せ内容を展開致します。個人情報保護の観点から本人確認を行う必要があるため電話にて折り返し対応を行っていただきます。
21	仕様書P.31ウ.コピー機の使用料 コピー機の使用について、用紙の使用数管理は現行ではどのようにされておりますでしょうか。管理方法及び月毎の使用数実績をご教示いただけますでしょうか。	コピー機を使用するにあたりICカードが必要なためICカードにて使用数を管理しております。使用数実績につきましては、0枚です。
22	仕様書P31 ク 私物管理 運用スペース外で、受託者が利用できるロッカーはございますでしょうか。ある場合、鍵付きでしょうか。	仕様書P30に示しているとおり約24名分鍵付きを用意しております。
23	仕様書P.31 第4章 1 サービス管理指標 2 目標値 目標値未達の場合にペナルティ等は発生しますでしょうか。	仕様書P33に示しているとおり改善策を検討し、本市の承認を得る必要があります。
24	仕様書P.32(1)受電率 受電率について、1つの入電で複数の内容についての問合せが発生した際についても1件のカウントとなりますでしょうか。又は内容に合わせて1入電でも件数は複数となりますでしょうか。	1つの入電で1件のカウントとなります。
25	仕様書P.32 2.目標値 直近年度での目標値に対する受電率、架電数、SMS発信件数の実績をご教示いただけますでしょうか。	受電率94.0%、架電数122,973件、SMS発信件数1,572件になります。
26	受電業務で発生している対応件数及び割合をご教示いただけますでしょうか。 (市民等からの問合せ〇件〇%、他課取次ぎ〇件〇%、折り返し〇件〇%等)	問合せ件数21,565件 79.4% (内折り返し2,224件) 他課への取次件数5,591件 20.6%
27	電話が繋がらない場合、業務遂行期間は架電を続けるのでしょうか、もしくは、架電回数に制限を設けているのでしょうか	原則、同一人物への架電催告は月3回から4回程度としております。
28	本業務従事者の在籍人数及び、一日稼働する従事者数を教示いただけますでしょうか。	令和6年5月1日時点で25名在籍しております。1日の従事者数については、NO.4のとおりです。
29	【仕様書P23】 ・架電催告業務について、平日は原則8:30~17:15までとし、月2日以上は8:30~19:30までとの認識で間違いございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
30	【仕様書P31】 ・施設、設備要件について、記載されている消耗品以外に、想定される受託者負担が必要なものはございますでしょうか。	仕様書に記載のこと以外に現時点で想定しているものはございません。
31	【仕様書P11、P12、P13】 ・個人情報の特定を伴う個別の対応については、市の税システム(以下、税システム。)に記録すると認識しております。日報及び月報作成のために、件数や内容などを集計する必要があると考えており、税システムに件数等を集計する機能はございますでしょうか。 ・前述に該当しない個人情報の特定を伴わない一般的かつ定型的な問い合わせについては、税システムに登録せず、別途問い合わせ内容等の記録が必要と認識しておりますが、お間違いございませんでしょうか。その場合、紙の記録媒体等で運用されておりますでしょうか。または、受託者で別途記録・集計システム等を構築されておりますでしょうか。記録システムを構築する場合がありますが、kintoneの利用を想定しておりますが、貸与されますPC及びネットワーク環境で外部のWebサイトへのアクセスは許可いただけますでしょうか。	・税システムに記録した件数については、記録した日の夜間にデータが出力され、データを基に件数を集計します。本市で用意する日報の様式にデータの貼り付けを行えば集計できるよう関数が設定されておりますが、一部関数が対応していない箇所がございます。 ・個人情報の特定を伴わない問い合わせにつきましては、紙の記録媒体で運用しております。本市より貸与するPCはネットワーク環境で外部のWebサイトへのアクセスの許可は出来かねます。
32	【仕様書P12 (4) ショートメッセージによる納税呼びかけ業務】 ・「SMS送信サービスは市が用意したものを使用する」と記載がございましたが、本システムについてCSV等による一括送信は可能でしょうか。また、差し込み文書機能等はございますでしょうか。 ・イ受託者の行う業務より、SMSの記載内容は受託者で考案すると認識しております。その際に現在使用されているSMS内容を参考にさせていただくことは可能でしょうか。	・CSVにて一括送信可能です。送信に必要なCSVへの変換は本市で行います。受託者が行う対象者の抽出は、委託者が提供する架電対象者リストから抽出していただくため差し込み文書機能等は本業務において不要の認識です。 ・参考にさせていただくことは可能です。
33	【仕様書P30】 ・SMS送信料金の負担については、市が負担するものとして考えて問題ないでしょうか。 ・電話機及び電話交換機(PBX)は市で準備していただけると認識しております。集計に当たり、受電数や放棄呼などの情報は該当システムで確認することは可能でしょうか。	お見込みのとおりです。
34	P12 第1編 第2章(4) ショートメッセージ(SMS)による納税呼びかけ業務 ・SMS送信の記録は税システムの交渉経過記事に反映されるのでしょうか	お見込みのとおりです。

No	質問	回答
35	<p>P17 第1編 第2章(7) 報告業務 イ：月次報告(イ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告のための集計（受架電件数、納付約束件数、納付約束履行状況）は市の税システムで行えるのでしょうか。</li> </ul> <p>あるいは必要なデータをダウンロードして集計を行うのでしょうか。</p> <p>また、放棄呼応対業務、受電率、1件当たりの所要時間などの把握のために、PBXからのデータを提供いただけると考えて良いでしょうか。</p>	<p>登録した日の夜間に税システムからデータが出力されます。そのデータを基に集計していただきます。</p> <p>また、電話交換機（PBX）のデータにつきましては、運用スペースに設置している管理端末から受託者が出力し集計を行います。</p>
36	<p>P28 第3章 体制及び要員に係る要件 2要員に求める能力 (1)オペレーター</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「タッチタイプによる～」</li> </ul> <p>上記は常識的な入力スピードであれば問題ないと考えておりますが、特別な理由はありますか。</p>	<p>受架電の内容を速やかに税システムに記録をする必要があるためです。</p>