

令和3年度（2021年度）豊中市納付推進センター業務 質問と回答

No	質問	回答
1	(業務委託仕様書) 7-2) -③- (カ) 発注者の職員に対する電話勧奨業務研修の実施 Q:発注者の職員様に対して業務研修を行う意図をご教授ください。また、研修を実施する場所に関して、庁外にある受注者の事務所等にて実施することは可能でしょうか。その場合の旅費交通費等はどちらの負担になるのでしょうか。	業務研修を行う意図は、納付勧奨業務及び電話対応業務に従事している職員に対して、コールセンターの電話対応ノウハウを学ぶ機会を提供するためです。また、研修を実施する場所については、市職員を対象としていることから庁内又はオンラインでの開催を予定しています。よって、旅費交通費等が発生することはありません。
2	(業務委託仕様書) 8-「受注者は以下の設備を用意する」以下①～⑦ Q:事前に用意する備品として、机、椅子10台、ロッカー等大規模な搬入が予想されますが、業務開始日以前に準備し、前事業者の備品と入れ替える作業を行う期間はありますでしょうか。	平日午前9時から午後5時もしくは午後8時まで業務を行っているため、業務開始日までの土曜日もしくは日曜日に作業をお願いします。
3	(仕様書別紙 業務詳細) その他補助業務/報告期限 (イ) 補助業務の報告書について、翌々日に提出を行う。 Q:「補助業務の報告書」とは具体的に何を示しているのかご教授ください。	補助業務の報告書とは、財産調査書の作成件数及び回答書の入力業務進行状況を報告するものです。
4	(企画提案書類等作成要領) 3-【企画書内容】-5-③事故及び災害等発生時における本市への協力について Q:貴市への協力とは、ご来庁されている市民の方の避難誘導等を示すのか、あるいは職員様の受けられる災害時の訓練等を受けること等を示すのでしょうか。	災害等発生時における本市への協力とは、被災された方からの罹災証明書発行に関する問い合わせ受電対応及び各課への問い合わせ先をお伝えする等の通常業務以外の受電対応をお願いいたします。市職員を対象とした避難訓練等に参加するものではありません。
5	JV(共同企業体)で参加することは可能でしょうか。	不可です。
6	財産調査の照会と回答は電子化されているのでしょうか。	各金融機関並びに各機関への照会及び回答は書面にて行っており、電子化はしていません。
7	各督促対象のリストはデータで受け渡しという想定で間違いはないですか？	電話勧奨業務における各督促対象リストに関しては、基本的にデータですが対象費目によっては一部紙のものもあります。
8	架電・受電の事跡の記録は、滞納整理システム端末に直接入力するのですか？ それとも、記録専用の端末やシステムを受注者が別途用意するのですか？	電話勧奨業務の記録については、滞納整理システム端末に直接入力するとともに各対象費目の課とデータで引継ぎを行うため、受注者が別途用意する必要はありません。
9	一日の業務実施時間内で、早番遅番などのシフト制でオペレーターを勤務させることは問題ないですか？	問題ありません。
10	一日に出勤させるオペレーターの人数に規定はありますか？ (常に何席以上埋まっていなければならない、等の規定はありますか？)	稼働人数に規定はありませんが、業務に必要な人数の確保をお願いします。ただし、座席数の関係で市税等と国保等ともに上限は5人です。
11	郵便料は発注者負担とありますが、郵送用の封筒も発注者のご負担でしょうか？	郵送に係る封筒は発注者が用意をし、封筒発注費用も負担します。
12	月額委託費10%が減額となる、「重大なクレームや事故」とは、具体的にどういったケースが過去に発生していますか？ もしくは、どういったケースを想定されておりますか？	過去に重大なクレームや事故が発生したことはありません。想定しているクレーム及び事故の内容については、電話対応中に滞納者本人とは別人の滞納情報を伝えたり、間違った滞納額を伝える、納付書の送付先を間違える、滞納者情報が記載された用紙を外部に持ち出し紛失する等の事故及びクレームを想定しています。
13	(業務委託仕様書) 7. 業務2) 業務内容③ その他補助業務 「キ 受注者の要員に対する税務知識研修、税以外の市債権等に必要な知識に関する研修、業務」と記載の内容について、研修資料の基となるマニュアル類のご提供や貴市から事前に弊社管理者へ基礎研修を実施頂くことは可能か。	マニュアル等はなく、前事業者が作成しているトークスクリプトの提供は可能です。市から貴社に対して事前研修を行うことはありません。

令和3年度（2021年度）豊中市納付推進センター業務 質問と回答

No	質問	回答
14	<p>(業務委託仕様書) 9. 体制①人員 「受注者は、市税等及び国保等に係る納付勧奨コールセンター業務のノウハウを習得した従事者」と記載の内容について、市税等及び国保等に係る納付勧奨コールセンター業務の「経験者」でなくてもよいか。</p>	<p>市税等及び国保等に係る納付勧奨業務を経験した者が望ましいですが、必ずしも経験者である必要はありません。</p>
15	<p>(業務委託仕様書) 9. 体制①人員 「管理責任者は、契約の変更権限を有するほか、発注者との調整窓口として本委託業務に関するすべての対応を行うことができ、かつ従事者に対する労働安全衛生法その他の関係法令の定めに従い指揮命令権を持ち、労務管理を行うことができる。」と記載の内容について、貴市とのご契約に関する対応を常駐管理者ではなく、弊社本部常駐の上長または営業担当で対応することは可能か。</p>	<p>可能です。</p>
16	<p>(仕様書別紙 業務詳細) 1. 業務概要 業務体制 「管理者1席、オペレータ4席」と記載の内容について、全ての時間帯において必要な配置数となるのか。時間帯によって席数減の対応は可能か。</p>	<p>可能です。</p>
17	<p>(業務委託仕様書) 体制：①人員について(1) 管理責任者においては市税および国保、その他の債権の管理責任者の経験を有する必要があるとの認識で宜しいでしょうか。</p>	<p>管理責任者については市税及び国保、その他の債権を経験している者が望ましいですが、管理責任者としての実績が1年以上あることが必須条件となるため、仕様書別紙業務詳細に記載している債権をすべて経験していなくても問題ありません。</p>
18	<p>(業務委託仕様書) 体制：①人員について(2) 副管理責任者においても管理責任者と同様の管理責任者の実績が1年以上ある事が必要となるか。または、市税等業務、国保等業務それぞれに副管理責任者を配置することで問題ないか。</p>	<p>副管理責任者については、1年以上の実績は必須ではありません。また、市税等及び国保等それぞれに副管理責任者を配置することが望ましいが必須ではありません。</p>
19	<p>(業務委託仕様書) 体制：⑤業務実施時間について (イ)火・木曜日は、午前9時00分から午後8時00分までとする。とあるが、当該時間すべてにおいて管理責任者または副管理責任者を常駐させるとの認識でよろしいか。</p>	<p>御見込みのとおりです。</p>