

宝塚市納税案内センター運營業務委託に係る質疑に対する回答

No.	質疑	回答
1	企画提案書の総ページ数が、25ページとありますが、目次、見積書も含めてのページ数になりますでしょうか。	企画提案書の総ページ数には、目次を含みますが、見積書は含みません。見積書につきましては、市HP (ID番号:1054596)に掲載の「様式5」に沿って別資料として作成してください。
2	データ抽出について、複数の税目で滞納のある方は、一度の電話で済むようにリスト化して頂く事は可能でしょうか。	滞納者ごとに滞納税目を一覧で確認できるデータを抽出し、リスト化することが可能です。
3	宝塚市滞納整理システムについて、可能であればシステム名称、及び導入業者名を伺えますでしょうか。また、機能一覧や操作マニュアル等の開示は可能でしょうか。	滞納整理システム名称は「THINKATAX」で、導入事業者名は「株式会社シンク」です。契約締結後の機能一覧等の開示は可能です。ただし、今後、システムのバージョンアップやシステム更新により、滞納整理システムが変更となる可能性があります。
4	貴市が用意されるパソコンで日報・月報などを作成することは可能でしょうか。また、貸与されるプリンターで出力はできますでしょうか。	当市が貸与するパソコンでMicrosoftOfficeを使用することは可能ですが、貸与するプリンターの用途は、納付書の発行に限りです。
5	仕様書P1の3業務概要(4)業務体制イの委託者が提供する電話機3台以上の受電に対応できるものとするとは、具体的にどのような対応を想定していますでしょうか。	主に、架電に対する折り返しの受電対応と、市HP(ID番号:1054596)に掲載している「(参考)一般的な市税についての問い合わせ」について、対応いただくことを想定しています。納付の分割に関する相談、課税状況の確認、減免に関する相談など職員による対応が必要な案件については取次ぎいただくことを想定しています。
6	仕様書P1の2業務目的の3月～6月の一次受電体制とはどのような体制を想定されておりますでしょうか。	仕様書P1/3業務概要/ (4)業務体制/イ に記載のとおり、月あたり最大で11,000件の受電があることを想定した受電体制としています。
7	仕様書P1の3業務概要(3)業務時間についてですが、遅刻早退欠勤等があった場合、火水金曜日などに業務時間の補填をおこなう必要はございますでしょうか。	運営体制に影響のない軽微な遅刻早退欠勤等を理由とする業務時間の補填は求めていません。
8	仕様書P1の3業務概要(4)業務体制についてですが、繁忙期以外の運営体制については、質疑に対する回答によると3台を使用した運営を想定とありますので、最小配置は3席との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P1の3業務概要(4)業務体制についてですが、繁忙期は納付案内をおこないつつ、受電対応をおこなうと理解しておりますが、合計8台で月間11,000件の受電対応は現在も実施されているのでしょうか。 また、督促状や納税通知書には納税案内センターの電話番号が記載されているのでしょうか。	月間11,000件の受電件数とは市税収納課/国民健康保険課/市民税課/資産税課における繁忙期の受電件数の合計を概算したもので、想定受電数としてお示ししています。現在も合計8台で受電対応しているというものではありません。また、本市では、納税案内センターで受電対応したことはありません。現在、督促状や納税通知書には納税案内センターの電話番号を記載しておりませんが、令和6年度以降の納税通知書には電話番号を記載する方向で検討中です。
10	仕様書P2の3業務概要(5)業務内容についてですが、口座振替勧奨とはどのような取り組みを想定されておりますでしょうか。(口頭での説明・納付書発送時に同封・未接触の滞納者に発送等)	納税案内を行う際に、口座振替について口頭で勧奨案内し、希望者には申請用紙を送付するといった取り組みを想定しています。
11	仕様書P2/3業務概要/ (4)業務体制/オ 納税案内マニュアルについて、現委託業者が使用中のマニュアルを参考にさせていただくことは可能でしょうか。	提供はできません。
12	仕様書P2/3業務概要/ (5)業務内容/ (サ) 業務報告書の雛形について、既存の業務報告書を参考にさせていただくことは可能でしょうか。	可能です。

13	<p>仕様書P2／3業務概要／(5)業務内容／(サ) 各項目の前年度月単位の実績を教えてください。</p>	<p>令和4年度実績は以下のとおりです。 ①架電件数(a総架電件数 b着信件数及び比率 c未着信件数及び比率) ② a納付約束並びに b納付実績件数、c金額及び dその約束履行率 ③受電件数 ④取次件数 ⑤ a電話番号調査件数、bうち判明件数及び比率 ⑥文書催告件数 ⑦口座振替申告書の発送件数</p> <p>4月 : ①a 3,022件 b 644件/21.3% c 2,378件/78.7% ②a 536件 b 495件 c 12,767,900円 d 72% ③172件 ④0件 ⑤a 94件 b 1件/1.1% ⑥0件 ⑦171件 5月 : ①a 3,526件 b 514件/14.6% c 3,012件/85.4% ②a 411件 b 269件 c 7,220,324円 d 55% ③137件 ④0件 ⑤a 29件 b 1件/3.5% ⑥0件 ⑦112件 6月 : ①a 3,628件 b 318件/ 8.8% c 3,310件/91.2% ②a 242件 b 137件 c 4,318,300円 d 48% ③91件 ④0件 ⑤a 10件 b 0件/0.0% ⑥0件 ⑦73件 7月 : ①a 3,596件 b 810件/22.5% c 2,786件/77.5% ②a 660件 b 502件 c 10,174,840円 d 75% ③190件 ④1件 ⑤a 202件 b 8件/4.0% ⑥0件 ⑦218件 8月 : ①a 2,842件 b 694件/24.4% c 2,148件/75.6% ②a 573件 b 320件 c 10,949,300円 d 58% ③207件 ④0件 ⑤a 171件 b 4件/2.3% ⑥0件 ⑦153件 9月 : ①a 3,640件 b 782件/21.5% c 2,858件/78.5% ②a 626件 b 412件 c 9,365,200円 d 56% ③214件 ④0件 ⑤a 135件 b 0件/0.0% ⑥0件 ⑦214件 10月 : ①a 3,741件 b 770件/20.6% c 2,971件/79.4% ②a 670件 b 457件 c 14,106,000円 d 65% ③180件 ④1件 ⑤a 130件 b 3件/2.3% ⑥0件 ⑦198件 11月 : ①a 3,279件 b 583件/17.8% c 2,696件/82.2% ②a 491件 b 325件 c 13,559,900円 d 70% ③155件 ④0件 ⑤a 30件 b 0件/0.0% ⑥0件 ⑦128件 12月 : ①a 3,099件 b 570件/18.4% c 2,529件/81.6% ②a 500件 b 357件 c 14,507,100円 d 77% ③170件 ④1件 ⑤a 86件 b 0件/0.0% ⑥0件 ⑦89件 1月 : ①a 3,558件 b 571件/16.1% c 2,987件/83.9% ②a 458件 b 262件 c 6,731,300円 d 48% ③163件 ④0件 ⑤a 28件 b 1件/3.6% ⑥0件 ⑦123件 2月 : ①a 3,611件 b 563件/15.6% c 3,048件/84.4% ②a 483件 b 325件 c 10,278,860円 d 60% ③135件 ④0件 ⑤a 36件 b 2件/5.6% ⑥0件 ⑦122件 3月 : ①a 4,378件 b 780件/17.9% c 3,598件/82.1% ②a 675件 b 458件 c 19,188,500円 d 66% ③219件 ④0件 ⑤a 136件 b 1件/0.7% ⑥0件 ⑦132件</p>
14	<p>仕様書P2／3業務概要／(5)業務内容／(オ) 電話番号調査はどのような手法でされていますでしょうか。</p>	<p>現在は、事業者が用意した電話帳検索ソフトを使用し調査を行っています。参照元についてはNTTのホームページをデータ化したものです(104式)。</p>
15	<p>別紙審査基準表／評価項目／3 前年度の09徴収率、10着信率、12架電応答率、納付約束率の実績を教えてください。 また、これらの率を求める計算方法を教えてください。</p>	<p>令和4年度実績は以下のとおりです。 徴収率 99.50%(現年度市税) / 95.96%(現年度国保税) 着信率(架電応答率) 18.13%(着信件数÷架電件数) 納付約束率 14.32%(約束件数÷架電件数)</p>
16	<p>前回(現委託業者)の落札社名・落札額を教えてください。</p>	<p>落札者名:株式会社アイティフォー 落札額:79,704,000円(消費税及び地方消費税込み)</p>