

宝塚市納税案内センター運営業務委託に係る質疑に対する回答

| No. | 質疑   | 回答   |
|-----|--|--|
| 1   | 提出資料の「様式4提案書表紙」以外に代表社印押印は不要と考えて良いでしょうか   | ご認識のとおりです。   |
| 2   | <p>実施要項／P2／5 参加申込書等の提出(2) 提出書類／※ ③～⑤については、令和5年9月1日以降に発行されたもの</p> <p>弊社では、R5年10月6日に登記変更修正申請(自己株式償却を行ったため)を行っています。そのため③法人の履歴事項全部証明書(原本)の発行がロックされており証明書発行が10月23日以降になると法務局から伝えられています。現在弊社には、7月発行の「現在事項証明書(原本)」および7月発行の「履歴事項全部証明書(コピー)」しか保有しておりません。10月23日以降速やかに履歴事項全部証明書を取得し提出いたします。本対応で参加は承認いただけますでしょうか。</p> | No.2質疑事例のように外部要因により提出書類が物理的に取得困難な場合には、理由書を添付の上、現時点で提出が可能な提出書類を提出ください。参加申込期限までに未提出の提出書類がある場合、理由書を確認し、参加の可否を判断します。なお、書類の取得が可能となり次第、未提出の提出書類を提出いただくこととなりますが、最終期限は企画提案書の提出期限である令和5年11月1日(水)午後5時までとします。 |
| 3   | (別紙)審査基準表 /7見積金額 /24 経済比較 12点・25 提案に対する価格の妥当性 どのような基準で評価されるのか具体的な例を提示いただけないでしょうか。  | <p>24 経済比較については、提出された見積金額に対して、審査会にて設定した算出式を用いて機械的に点数を決定します。</p> <p>25 提案に対する価格の妥当性については、企画提案書及びプレゼンテーション等の内容と見積金額を比較し、妥当性を各審査委員が評価し、点数を決定します。</p>  |
| 4   | 仕様書／P1／3業務概要<br>「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。」について、電話機は最大何台、執務場所は最大何席お借りすることができますでしょうか。  | 執務場所は合計で8席分に拡充予定です。電話機についてはナンバーディスプレイ付きの電話機を3台、ディスプレイがない電話機を5台用意する予定です。それ以上の数が必要な場合は協議の上、検討いたします。  |
| 5   | 仕様書／P1／3業務概要<br>電話機について、委託者提供の3台は使用必須でしょうか。例えば4台使用したい場合、「3台は提供分で、1台は受託側負担」とするか、「4台とも受託側負担」としてもよいか、どちらになりますでしょうか。   | 現状、委託者提供の電話機3台を使用した運営を想定しています。4台目以降の増設について、委託者もしくは受託者側の負担とするかは契約後の協議になります。委託者側として増設に向けた取組を実施しますが、業務運営に必要な台数の確保をお約束することはできません。電話の使用に関する企画提案の制限はいたしません。  |
| 6   | 仕様書／P1／3業務概要<br>「業務従事者は、委託者の市税等の滞納がない者でなければならない。」について、滞納がないかの確認は、従事者名簿を提出する形でよろしいでしょうか。もしくは従事者全員の納税証明書等の提出が必要でしょうか。  | 従事者全員の納税証明書等の提出が必要となります。   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 7  | 仕様書/P3/(10)履行場所<br>「宝塚市役所 2 階 市税収納課内 宝塚市納税案内センター」について、電話対応する場所も同場所になりますでしょうか。                              | 仕様書に記載(P4)のとおり、個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、委託者が履行場所に指定した施設(執務室)にて履行することとなり、原則、市税収納課内となります。   |
| 8  | 仕様書/P4/4業務に必要な施設、物品等<br>「(4)架電及び受電に使用する電話線は市が準備したものを使用するものとする。」について、電話番号はいくつありますでしょうか。電話番号ごとに用途が違いますでしょうか。 | 現在、宝塚市納税案内センター専用の電話番号は1つのみとなります。必要に応じてもう1つ番号を増やすことは可能です。また、3つ以上の番号が必要な場合は協議の上、検討いたします。   |
| 9  | 現在コールセンターの電話システムは使用していますでしょうか。また導入する場合指定はございますでしょうか。   | 市として準備している電話システムはなく、受託者にて準備いただきます。準備いただく電話システムによっては一部機能に制限が生じる可能性があります。電話システムの指定はありません。  |
| 10 | 受電時の回線は税種別で分ける仕様でしょうか。IVRで振分するのみでしょうか。   | 現在は税種別にて回線を分けておらず、IVR(自動音声応答システム)の導入もありません。税種別ごとに回線が必要な場合等は協議の上、検討いたします。   |
| 11 | 受電時の職員様への取次はどの程度を想定されていますでしょうか。税種別に想定があればご教示いただければと思います。   | 市HP(ID番号:1054596)に掲載の「(参考)一般的な市税についての問い合わせ」に記載の内容は受託者にて回答いただくことを想定をしています。<br>一方で税種別に関係なく納付の分割に関する相談、自身の課税状況の確認、減免に関する相談など個人情報を扱う個別具体的な案件については職員へ取次ぐことを想定しています。<br>なお、主としてご対応いただく税目としては、市・県民税、固定資産税、軽自動車税及び国民健康保険税を想定しています。 |
| 12 | 対応履歴を残す場合、ツールやシステムに指定はありますか。   | ツールやシステムの指定はございませんが、対応履歴について各課に共有できることを必須とします。(紙ベースではなく、データでの受渡が望ましい)  |
| 13 | 再委託につきまして、一部の業務についての再委託は可能でしょうか。また再委託先についての規定はありますか。   | 別紙[個人情報取扱特記事項]に記載の通り、再委託は不可となります。  |
| 14 | 実施要領4 参加資格の(6)に宝塚市税を滞納していない者、<br>実施要領5 参加申込書の(2)提出書類⑤に宝塚市の納税証明書とありますが、貴市に納税している企業でないと参加資格がないということでしょうか。    | 未納がないことの証明書等があれば良く、現に宝塚市税及び国税を滞納していない者(企業)であれば本市税の納税義務者でなくても参加可能です。  |