

過去にいただいた質問に対する回答

番号	分類	内容
Q1 A1	仕様書5	<p>「仕様書」 「5 委託内容」 (3) 納付呼びかけに対する問い合わせや苦情処理の対応（公権力の行使を伴う内容を除く。）と記載があるが、公権力の行使を伴う内容だった場合のエスカレーション先はありますでしょうか？</p> <p>お知らせセンターでは、架電対象の税目について差押等の公権力の行使を行っている案件に架電は行いません。 そのため、公権力の行使を伴う内容の苦情がなされることは、通常考えられませんが、もしそのような苦情がなされた場合は、契約担当部局である財政局納税指導課が対応します。</p>
Q2 A2	仕様書6	<p>「仕様書」 「6 委託業務の対象事案」 (1) に、件数の見込みが記載されているが、月毎のリスト件数はあるでしょうか？</p> <p>「札幌市納税お知らせセンタースケジュール」（仕様書の別紙1）の最下段<リスト>欄にリストごとの見込件数の記載がございます。</p>
Q3 A3	仕様書6	<p>仕様書内「6 委託業務の対象事案 (2)」の対象事案は委託者において電算により対象者を抽出とありますが、受託者側で加工が可能なデータ（エクセルなど）でしょうか。</p> <p>対象者の抽出リストは、本市が貸与する電話呼びかけ用端末機のみで確認できます。エクセル等で加工することはできません。</p>
Q4 A4	仕様書6	<p>「6 委任業務の対象事案」について、コールバック率をご教示ください。</p> <p>コールバック件数の集計は行っておりません。</p>
Q5 A5	仕様書8	<p>「仕様書」 「8 委託業務時間（別紙1のとおり）」 (1) 月曜日から金曜日・・・なお、委託者の指定する受電対応日については、受電のみ行うこととする。と記載があるが、想定受電件数は何件になりますのでしょうか？ また、応答率等のKPIはありますでしょうか？</p> <p>受電対応日は、受電対応日以外にお知らせセンターが架電を行った案件の中で、着信履歴や留守電入力等に反応して来電があった案件の対応をしていただきます。1日の想定受電件数は5～10件程度です。応答率等のKPIはありません。</p>
Q6 A6	仕様書8	<p>「8 委託業務時間 (1) (2)」について、センターの開設日についての記載がございますが、その記載内容をまとめたものが、「別紙1」のスケジュールであり、受託者がセンターを開設する日という認識でよろしいでしょうか。</p> <p>ご認識のとおりです。ただし、委託者の都合により、開設日を変更していただく場合があります。</p>
Q7 A7	仕様書9	<p>「仕様書」 「9 物品等の貸与について」委託者が負担する物品等は次のとおりとし、受託者は受託業務を執行するうえで必要な物品等を負担するものとする。と記載があるが、「別紙2 借用書」にある通り、受託者は委託者より、借用することになると思われるが、借用費用は発生するのでしょうか？ 発生するのであれば、それぞれの費用はいくらになるのでしょうか？</p> <p>借用費用は発生しません。</p>
Q8 A8	仕様書9	<p>仕様書内「9 物品等の貸与について」に『プリンタ』の記載が無い為、紙への出力は不可と思いますが、センター運営時に使用（予定）する紙の帳票類を事前に委託者の承認を受けた上で、持ち込んで使用する事は可能でしょうか。</p> <p>紙の帳票類を持ち込んで使用することは可能です。</p>
Q9 A9	仕様書9	<p>「9 物品等の貸与について (1)」について、トレーニング用Yケーブルとはどのような物・用途でしょうか。</p> <p>トレーニング用Yケーブルとは、1台の電話機から2台のヘッドセットに分歧させて、片方は通常の通話を、もう片方は通話をモニタリングすることができるようになるケーブルです。新入オペレーターの研修等にご活用ください。</p>
Q10 A10	仕様書9	<p>「9 物品等の貸与について」について、電話催告システムは貴市にご用意いただけますでしょうか。</p> <p>本市で電話催告システムをご用意いたします。</p>

Q 1 1	仕様書 9	「9 物品等の貸与について」について、貴市の貸与物のみで、本業務を遂行することは可能でしょうか。本業務を遂行する上で、受託者が用意しなければならない物はございますでしょうか。
A 1 1		貸与物のみで業務を遂行することができます。
Q 1 2	仕様書 1 1	「11 要員体制等 (3)」について、管理者1人工以上、オペレーター4人工以上配置すると記載がありますが、業務の効率化等によりオペレーター4人工未満で件数を完了することができる場合は、人数を削減してもかまいませんかでしょうか。
A 1 2		人数の削減は、オペレーターが急遽体調不良で稼働できない等の特殊事情を除き、認められません。また、特殊事情により人工が維持できない場合は、委託者へのご連絡をお願いします。
Q 1 3	仕様書 1 1	「11 要員体制等 (3)」について、受電業務を行う日は、オペレーター1人工以上と記載がございますが、通常1人工で対応可能という認識でよろしいでしょうか。
A 1 3		受電対応日は、管理者1人工、オペレーター1人工で対応可能です。
Q 1 4	仕様書 1 1	「11 要員体制等 (4)」の、受電業務を行う日について、1日平均何件程入電がありますでしょうか。
A 1 4		1日の受電件数は5~10件程度です。
Q 1 5	仕様書 1 1	「11 要員体制等 (6)」について、記載されている内容を全てご提供しなければなりませんでしょうか。記載されている内容の一部が記載されたもので代替可能でしょうか。(例：住所を区までの記載等)
A 1 5		記載されている事項については、全て提供していただきます。
Q 1 6	仕様書 1 3	「13 業務内容の細目 (1) ケ」について、電話番号不明者への電話番号調査とは具体的にどのようなことを行いますでしょうか。
A 1 6		架電対象者の過去の折衝記録等で、電話番号を調査していただきます。電話番号案内 (104) 等で調査をする必要はありません。
Q 1 7	仕様書 1 5	「15 従事者の研修 (4)」について、ア及びイの研修は同日に行うと考え、計6時間の研修を1日で終えるという認識でよろしいでしょうか。
A 1 7		研修の日程については、できるかぎりご要望にお応えします。1日での実施も可能です。
Q 1 8	仕様書 1 6	「仕様書」「16 業務マニュアルの作成」(1) 委託者は、委託業務開始まで、・・・委託者の協力を得てマニュアルを整備し、・・・と記載があるが、現受託会社にて利用している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?
A 1 8		現受託者の業務マニュアルは提供できませんが、本市の業務マニュアル (案) を提供することはできます。
Q 1 9	仕様書 1 7	「17 センターに係る費用の負担区分 (2)」について、具体的にどのような費用が考えられますでしょうか。
A 1 9		現在までに、17 (2) に該当する費用負担を求めたケースはありません。
Q 2 0	仕様書 1 9	「仕様書」「19 業務日報・業務報告書の作成」業務管理者は、・・・なお、報告はシステム上で行うこととし、押印は要しない。と記載があるが、報告に必要なPCの手配は、受託者が用意するのでしょうか?
A 2 0		報告は、本市が貸与する電話呼びかけ用端末機で行っていただきますので、受託者がPCを用意する必要はありません。
Q 2 1	仕様書 1 9	「19 業務日報・業務報告書の作成」について、業務日報及び業務月報は具体的にどのような項目を記載しますでしょうか。また、それぞれに要する時間をご教示ください。
A 2 1		業務日報は、本市が貸与する電話催告システムで自動的に作成可能です。具体的には、架電の時間帯や通話件数や不通話件数等を集計します。業務月報は、日報を集計する作業となりますが、2時間程度で作成できます (1稼働日の集計作業に要する時間5分×25日 (月の稼働日))。
Q 2 2	電話回線等	受電は、フリーダイヤルを使用するのでしょうか? フリーダイヤルを使用する場合、受託者が番号の取得を行うのでしょうか?
A 2 2		フリーダイヤルは使用しません。架電、受電ともに本市が貸与する電話回線を利用します。

Q23	電話回線等	本電話番号はHP等に記載され、全市民の方が目にするものでしょうか。それとも、架電された市民の方のみ知る電話番号でしょうか。
A23		電話番号はHP等に記載しませんので、架電対象者のみ知る電話番号になります。
Q24	架電方法等	「別表1」について、スケジュール記載された日程のもと、リストを貸与いただくかと存じますが、各リスト毎に何営業日まで全て架電完了しなければならない等の期限はございますでしょうか。
A24		架電完了の期限はありません。次のリストの提供までに架電が終了していない場合は、引き続き架電するか、次のリストに移行するか、本市と協議の上、決定します。
Q25	架電方法等	複数回架電しなければならない定義、再度架電しなくてよい定義をご教示ください。
A25		詳細は、業務マニュアルによることになりますが、架電や留守電に反応がない案件は再架電していただき、納付約束をした案件や分割納付希望等で本市に引き継いだ案件については、架電しない取扱いとなります。
Q26	架電方法等	リストについて、紙媒体による貸与でしょうか、それともエクセルや電話催告システムに入力されたものによる貸与でしょうか。
A26		リストは、電話催告システムに入力されたものによる貸与となります。
Q27	架電方法等	1件あたりの通話時間及び通話後のシステム入力等の後処理時間をご教示ください。
A27		1件あたりの通話時間は、2～3分程度です。 システム入力等の後処理時間は、5分程度です。
Q28	架電方法等	通話後にシステムへ入力する項目をご教示ください。
A28		折衝した内容（折衝相手、納付確認の有無等）を入力していただきます。
Q29	その他	最低制限価格の設定は、無いとの考えで宜しいでしょうか。
A29		最低制限価格の設定はありません。
Q30	その他	業務委託料の支払いについて、毎月の業務委託料は入札金額に対して業務月数で割った金額でしょうか。
A30		支払いについては、お見込みのとおりです。