

回答書

役務名：札幌市納税お知らせセンター管理運営業務

No.	質問箇所	質問内容	回答内容
1	業務全般	受架電の対応は、トータル業務の何割程度を想定されておりますか。	受架電の対応は、全体の3割くらいになります。(受電2、架電1)
2	仕様書 別紙 11	下段に『「受」は受電対応日。管理者2名及びオペレーター10名で受電対応を中心に行う。』と記載ありますが、スケジュール表に「受」の記載が無く受電対応日が確認できません。又 スケジュール表に記載ある「通」は、通常との認識で宜しいでしょうか。	受電日はありません。以前の業務ではありましたが、次回業務では設定しません。 また、お見込みのとおり「通」は「通常日」のことです。
3	仕様書別紙 1-5(5)	郵送物の発送・受領業務の件ですが、履行場所⇔札幌西郵便局の移動手段は受託者にて社用車などを用意しての対応という事で宜しいでしょうか。	移動手段については受託者にお任せします。社用車でも良いですし、タクシーでも構いません。なお、お知らせセンター用の駐車場はございません。
4	仕様書 5(3)ア	地方公共団体での電話催告業務にはどのような業務までが含まれますか。例) 国保・介護保険の保険税(料)、水道料	地方公共団体での電話催告業務であれば、特に業務は限定しません。国保・介護保険の保険料、水道料等の業務でも問題ありません。
5	仕様書 6(1) 仕様書 13(6)	「入退室の管理」に使用するシステム(IDカードまたはパスコードを入力する等入退室を管理するシステム)はありますか。また、無い場合はどのような管理を想定されておりますでしょうか。	事務室の入り口に、パスコード入力での入室装置が設置されています。ただし記録が残るものではなく、入室の制限をしているのみです。なお、退室はパスコード入力を必要としません。 入退室状況の管理については、書面による記録簿を想定しています。
6	仕様書別紙 1-2	案件数について、過去の月別・業務別の実績値をご教示頂けますでしょうか。(業務別は架電件数・受電件数・催告書発送通数・差押予告書発送通数・財産調査書の発送通数及び回答書の入力数等)	案件数については、令和4年6月以降の見込み数で回答します。(業務を大幅に組み替えることから、過去の実績は参考とならないため) 下の表をご確認ください。
7	仕様書別紙 11 仕様書 5(2)	仕様書 別紙 11 下段に記載の業務体制に管理者3名とありますが、仕様書 5(2)には管理者1名になっております。ここでいう管理者には業務責任者が含まれるという認識で宜しいでしょうか。	基本は、管理者1名、責任者2名以上の体制を考えております。別紙 11 下段にある「管理者3名」には、業務責任者が含まれます。 従って、「管理者3名」を「管理者1名、業務責任者2名」と読み替えていただけたらと思います。

令和4年度~令和5年度 (月)	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	計
お知らせセンター滞納案件受入件数	30,300	15,300	26,300	11,300	9,300	8,300	4,300	300	3,300	4,300	2,300	2,300	117,600
文書 催告													
催告書発送数	30,000	18,000	31,200	14,200	11,800	11,600	6,800	1,000	6,600	7,800	2,400	2,400	143,800
差押予告発送数	800	10,800	5,400	9,400	4,000	3,300	2,900	1,500	300	1,100	1,500	800	41,800
電話 対応													
受電 (滞納整理業務)	7,700	7,200	9,150	5,900	3,950	3,725	2,425	625	1,725	2,225	975	800	46,400
受電 (市税に関する証明)	800	350	350	350	350	350	350	350	350	350	600	600	5,150
架電 (滞納整理業務)	400	3,850	3,600	4,575	2,950	1,975	1,863	1,213	313	863	1,113	488	23,200
財産 調査													
▼預金調査数	2,300	3,100	5,400	5,200	8,000	4,600	4,600	2,600	2,400	2,900	2,500	2,000	45,600
▼生命保険調査数	1,400	1,900	1,900	2,100	4,800	4,400	5,800	900	3,400	2,200	2,000	1,500	32,300

▲預金調査は、3行1金庫(北洋銀行・北海道銀行・ゆうちょ銀行・北海道信用金庫)に対してすべて電子で行うため、お知らせセンターでの作業は滞納整理システムにフラグを立てるのみ。

▲生命保険調査は、5社(日本生命・第一生命・かんぽ生命・明治安田生命・住友生命)の調査書作成と戻ってきた回答書をスキャナーで読み込んでデータベースサーバーに保存する作業がある。なお、照会は100件単位で滞納整理システムから調査書を印刷してまとめて送付する。