

質疑回答書

2023年8月9日

参加者各位

町田市長 石坂 丈一

質疑に対し、以下のとおり回答いたします。

【件名】 町田市市税等徴収補助業務委託	
【担当者名】 金谷(かなたに)、長谷川	【電話】 直通 042-724-2121
質問内容	回答内容
仕様書 7(1)業務日について 国民の祝日に関する法律に規定する休日が第二、第四日曜日だった場合の対応はどのような形となりますでしょうか。	第二、第四日曜日が「国民の祝日」にあたる場合においても、業務日となります。
仕様書 7(2)業務時間について 市庁舎の窓口受付時間は午前 8 時 30 分から午後 5 時となっていますが、一次受電業務も窓口受付時間と同様の受付時間でよろしいでしょうか。また、仕様書上の業務時間は午前 8 時 20 分から午後 5 時 5 分とありますが、窓口受付時間以外の前後 15 分は、窓口・受電の準備や補助業務の実施時間と捉えてよろしいでしょうか。	受付時間について、お見込みのとおりです。 また、受付時間以外の業務時間については、午前 8 時 20 分からの 10 分間は主に始業準備のため、午後 5 時からの 5 分間は主に後片付けのための時間です。
仕様書 10(2)管理者及び従事者の報告 本業務における業務管理者及び従事者の名簿を作成し、甲に提出する。とありますが名簿とは別に毎月のシフトの提出の必要はありますでしょうか。	名簿とは別の毎月のシフト等の提出は必要ありません。
仕様書 10(3)誓約書の提出について 管理者及び従事者の公租公課に滞納がないことを確認するとともに、その旨を書面で甲へ報告する。とありますが、報告書の指定のフォーマットはありますでしょうか。	契約時に当市にて様式を提示いたしますが、必要事項の記載があれば、任意の形式でも差支えありません。
仕様書 P.4 13 市税等徴収補助業務の内容 各業務の件数について、月別件数をご教示いただけますでしょうか。	別添 1 のとおり
仕様書 P.4 13 市税等徴収補助業務の内容 各業務の件数について、前年度の実績をご教示いただけますでしょうか。	別添 2 のとおり ※「後期高齢者医療保険料」及び「介護保険料」に関する収納管理関連補助業務(仕様書 13(3)及び(4))、滞納処分関連業務(仕様書 13(5)イ)については、新規に追加する委託業務のため、前年度の実績はありません。

<p>仕様書 P.4 13 市税等徴収補助業務の内容 各業務の従事者数について、現在の配置人数 (最小・平均・最大)をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>管理者 1 人を除き、常時、以下の人数が配置されています。</p> <p>①来庁者受付及び一次受電業務:8 人 ②口座振替関連業務:5 人 ③消込関連業務、督促状・催告書関連業務、 SMS催告業務:3 人 ④還付・充当関連業務:6 人 ⑤財産調査関連業務:3 人 ⑥電話による納付お知らせ業務、特別催告発送準備業務:2 人 ※上記③及び⑥については、同一の従事者が複数の業務を兼務しています。</p>
<p>仕様書 P4 13(1) 来庁者受付及び一次受電業務 について 窓口の数および電話の台数についてご教示 いただきたく存じます。</p>	<p>専用の窓口は 2 席ですが、このほか、待ち人数に応じて納付相談用窓口(最大 3 席)を活用することができます。 電話の台数については未定です。なお、現在は 6 台で対応しております。</p>
<p>窓口数・受電台数について 窓口数と受電台数をご教授ください。</p>	
<p>仕様書 P4 13(1) 来庁者受付及び一次受電業務 について 市税と保険料で電話番号を分けることは可能 でしょうか。</p>	<p>電話番号を分けることは予定しておりません。</p>
<p>仕様書 13(1) 来庁者受付及び一次受電業務に ついて 来庁者受付及び一次受電業務の範囲を超えると 考える事案とは具体的にどのような内容かご教授 ください。</p>	<p>主として納付交渉や滞納処分に関する問い合わせが該当します。</p>
<p>仕様書 P5 ア 口座振替関連業務 ①口座振替 申込書の受付・登録業務について 町田市様では市税の口座振替申込の媒体として WEB媒体も活用されているかと存じますが、本業 務におきまして、WEB媒体の申込受付・登録業 務も含まれますでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
<p>仕様書 P5 ア 口座振替関連業務 ①口座振替 申込書の受付・登録業務について 受付を行った申込の内容確認の結果、疑義や不 備のあるものへの対応(申込者への確認等)も委 託範囲に含まれる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。</p>

<p>仕様書 P5 ア 口座振替関連業務 ⑦甲が予め指定した請求処理及び領収処理の実行、結果確認を行うについて</p> <p>請求処理・領収処理に係る外部とのやり取りはどのような媒体・方法で行うのかご教示いただけますでしょうか。また、税総合システム以外のシステム・端末操作は発生しますでしょうか。</p>	<p>請求処理・領収処理ともに、データ受け渡しの媒体は無く、LG-WAN回線による伝送となります。金融機関とのデータ送受信のための専用サイトにて、データのアップロード及びダウンロードを行い実施します。</p> <p>このため、税総合システム以外に、専用サイト上の操作が発生します。</p>
<p>仕様書 P5-6 イ 消込関連業務</p> <p>外部から納付情報を取り込むことが想定され、一般的に当該作業においてオンラインからオフラインへのファイルの移行やウイルスチェックなどの工程も発生すると思われませんが、そのような工程も委託範囲に含まれる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。</p>
<p>仕様書 13(2)イ⑦関係機関に対する軽自動車税納付状況の連携データ作成(1回/日)</p> <p>1回あたりの処理時間をご教授ください。</p>	<p>1回あたり20分と想定しています。</p>
<p>仕様書 13(4)イ督促状・催告書の発送準備処理(介護保険料)</p> <p>1回あたりの処理時間をご教授ください。</p>	<p>1件あたり0.6分と想定しています。</p>
<p>仕様書 P.28 業務に必要な備品及び物品等 貴市貸与品として端末機及び周辺機器とありますが、P.8(6) 納付お知らせ業務 ウ SMS 催告業務に使用する SMS 送信機も貸与いただけるとの認識で良いでしょうか。</p>	<p>別個の送信機器は使用せず、他の業務で使用するものと同じ端末から専用サイトへアクセスし、送信作業をしていただきます。</p>
<p>執務室のレイアウト図と作業場所をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>具体的なレイアウトや座席数は未定です。</p> <p>従事人数により座席数を決定した上、業務内容に応じて市庁舎内の1階と2階など別フロアで実施いただく場合があります。</p> <p>なお、現行のレイアウトは別添3のとおりです。</p>
<p>業務の実施場所について</p> <p>想定されている執務場所についてご教示いただきたく存じます。(同フロアで2か所に分かれる、1階と2階で分かれるなど)</p>	
<p>執務室のレイアウト図について</p> <p>執務室のレイアウト図および席数をお示しいただけますでしょうか。</p>	
<p>休憩室およびロッカー等について</p> <p>管理者および従事者の食事可能な休憩室、ロッカー等はございますでしょうか。</p>	<p>職員用の休憩室を共同で利用していただくことができます。</p> <p>なお、ロッカーの用意はございません。</p>
<p>使用システムについて</p> <p>市税と保険料はそれぞれ別のシステムを使用する業務となりますでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
<p>各システムの貸与台数について</p> <p>本業務で使用する各種システムについて、受託事業者に貸与頂ける台数をご教授ください。</p>	<p>1日あたりの従事者数と同数の端末を貸与します。</p>

<p>各システムの権限付与について 本業務で使用する各システムについて、全従事者に使用権限が付与されるという認識で問題ないかご教授ください。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
--	-------------------