

青森県市町村税納付コールセンター業務に関する質疑応答

No.	質問	回答
1	【仕様書2. コールセンターの概要（2）業務内容及び目的】 ・データの授受方法等に関しては、14市町村とのやりとりが発生しますか。 ・トークフロー、マニュアルに関しては14市町村統一の内容でよろしいでしょうか。 ・また、その内容の協議確定に関しては、青森県のご担当者様と実施すればよろしいでしょうか。	【データの授受方法】 仕様書17.（1）に係る架電リストは、個人情報の取扱いの観点から、県を介さずに14市町村から受託者への直接提供を想定しておりますが、直接提供に限定するものではありません。個人情報の取扱いを踏まえ、業務効率化及び経費削減などの観点からも、そのやりとり方法について提案願います。 【トークフロー、マニュアル】 仕様書8.（8）に係る架電業務マニュアルは、14市町村統一の内容で構いません。 【上記内容の協議確定】 県と参加市町村が協議の上、県と受託者との協議確定を考えております。
2	【仕様書4. 履行場所】 ・青森県外での履行でも問題ないでしょうか。	「仕様書18. 秘密の保持及び個人情報の保護」及び「仕様書19. コールセンターの管理」の要件を満たす履行場所であれば、青森県外の履行でも問題はありません。
3	【仕様書7. 件数】 ・各市町村別の想定件数を教えてください。	市町村別の具体的な数字は差し控えさせていただきますが、期別の1,500件のうち、市部で約半分（各150～300件）、町村部で約半分（各10～120件）を見込んでおります。
4	【仕様書8. 委託業務内容（2）電話番号不明者に対する電話番号調査及びその記録】 ・電話番号不明者の調査は何件程度あるものと想定すればよいか。 ・電話番号調査とはどのような方法を想定されていますでしょうか。 ・104の電話番号案内でしょうか。	【想定件数】 架電リストには予め電話番号が判明している者のみを登載する予定であり、電話番号調査は、架電した電話番号が使われていない場合や別人の電話番号であった場合などに限られることから、件数についてはこれまでの業務経験からご判断ください。 【調査方法】 104調査や電話帳リストなどの調査を想定していますが、限定したものではありません。その調査方法について提案願います。
5	【仕様書8. 委託業務内容（3）口座振替勧奨業務及び口座振替用紙送付業務】 口座振替用紙送付業務について ・口座振替用紙を受託者で用意し、受託者から送付するという認識でよいのか。 ・用紙送付等の郵送実費等、実費経費は受託者側の負担でしょうか。 ・封筒は各市町村様よりご用意いただけますでしょうか。 ・頂けない場合は、茶封筒になりますが問題ないでしょうか。 ・前年の送付件数を教えてください。 ・消印が宮城県仙台市になりますが問題ないでしょうか。	【送付方法、実費経費等】 封筒、切手（または料金後納郵便）、用紙は参加市町村で用意し、受託者へ提供し、受託者から送付することを想定しています。なお、当業務は滞納者からの申出に応じて実施する補助業務と考えていただき、具体的には受託者の決定後、参加団体の意向を踏まえ、送付希望がない場合や自ら送付する場合は、仕様書から記載を削除する可能性もあります。 【前年度の送付件数】 コールセンター事業は今年度から初めて実施するため、実績はありません。 【消印】 県外であっても問題はありません。

6	【仕様書8. 委託業務内容（5）日報、月報の報告書作成業務】 ・結果等の数値報告のみでよろしいでしょうか。 ・各市町村統一のフォーマットでよろしいでしょうか。 ・報告書の様式の協議確定に関しては、青森県のご担当者様と実施すればよろしいでしょうか。	【報告内容、様式】 日報、月報は、架電結果を件数ベースで県及び参加市町村に報告いただくことを想定していますが、具体的な内容について提案願います。なお、様式は市町村統一の内容で構いません。 【様式の協議確定】 様式については、県と市町村が協議の上、県と受託者との協議確定を考えております。
7	【仕様書8. 委託業務内容（7）オペレーターの研修】 ・対象となる税金の資料はいただけますでしょうか。	市町村税の概要等について、必要に応じて提供することは可能です。
8	【仕様書9. 開所及び架電の時間帯】 ・集中して架電をしたい為、空き時間・空き期間が発生しても問題ないでしょうか。 ・平日12:00～14:00、18:00～20:00のみに架電をする日や月の最初の2週間に集中して架電し残りの2週間は受電のみと効率を考えて対応したいのですが問題はないでしょうか。 ・平日週4日、土日週1日とありますが、この曜日の設定に意図はございますでしょうか。	・架電時間は、仕様書9に記載している時間帯の中で、業務の進捗状況に応じて、受託者が決定して構いません。 ・架電時間については、上記に記載のとおりです。受電時間については、仕様書9に記載されている時間帯で設定（空き時間・空き期間なし）で設定していただければ問題ありません。 ・平日の架電が困難な者については、土日で架電することを想定したものです。
9	【仕様書13. 組織体制（2）従事者名簿】 ・オペレーターの名前の提出の意図はございますでしょうか。 ・また、途中退職も考えられますのが都度報告が必要でしょうか。 ・総括管理者のみの名簿だけではだめでしょうか。	滞納者から分納相談があった場合など、参加市町村の担当者に連絡が必要な場合が想定されることから、担当者名は必要と考えており、担当者変更になった場合も同様に報告が必要と考えております。
10	【仕様書14. 業務実施要領（2）業務連絡会の開催】 ・業務連絡会はどの程度の頻度で実施するものと想定すればよいのか。	業務開始後、年内に最低1回は青森県内で開催を予定しております。2回目以降については、業務の進捗状況等により、必要に応じて開催したいと考えております。
11	【仕様書15. 実施計画】 ・青森県様及び参加市町村様と全て個別に協議が発生致しますでしょうか。	基本的には、14市町村共通の計画を想定しておりますが、市町村毎の対象件数に差があり、市町村毎に計画を策定する場合は、個別に協議が必要になると考えております。
12	【仕様書16. その他】 ・電話番号については、固定・IPなどを利用した場合は、対象者の方の負担になりますが問題はないでしょうか。 ・また、その場合は022もしくは03番号になりますが問題はないでしょうか。 ・1番号取得とございますが、1回線よろしいでしょうか。その場合は、対象者の方と話している時に折り返しが来ても話中になりますでしょうか。	【電話番号】 固定とはフリーダイヤル又はフリーコールを指すものと思われませんが、電話番号ともに問題ありません。ただし、着信拒否などが想定されることから、その回線の種類について提案願います。 【回線】 1番号で複数回線を想定しておりますが、オペレーターの人数等の制約などがある場合は1回線でも問題ありません。その回線数について提案願います。

13	【仕様書17. 架電リストの收受等（1）架電リストの收受方法】 ・手渡し等の他はセキュリティー便の使用は大丈夫でしょうか。 ・また、收受回数は14市町村×3期間＝42回発生すると考えてよろしいでしょうか。 ・必要経費は受託者側の負担になりますでしょうか。	【收受方法】 手渡しに限定するものではありません。参加表明者の業務実績から、確実に安全な方法を提案願います。 【收受回数】 14市町村×3期間＝42回を上限として想定しております。 【経費負担】 受託者側の負担になります。
14	【仕様書17. 架電リストの收受等（2）その他】 ・14市町村毎に提供されるリストレイアウトは異なりますでしょうか。 ・住民税以外の税目の詳細については、どのような項目がございますでしょうか。 ・事前に対象の税目をご教示いただけないでしょうか。	【架電リストのレイアウト】 電子データ(CSV形式)媒体での提供を想定しておりますが、参加市町村のシステム等の条件により、異なるレイアウトまたは異なる媒体での提供となる場合も想定されます。具体的な内容については、参加市町村と受託者が協議して決定することになります。 【他税目】 固定資産税、軽自動車税及び国民健康保険税の現年課税分を想定しております。
15	【仕様書19. コールセンターの管理】 ・シェアード環境でも問題ないでしょうか。	個人情報の漏洩防止体制を万全にしていれば、同一の事業者の他のコールセンター業務を行うオペレーターとのシェアード環境については、問題はありません。
16	【その他】 ・前年もアウトソースにて実施されたのでしょうか。 ・またその時の受託金額をご教示いただけないでしょうか。	コールセンター事業は今年度から初めて実施するため、実績はありません。
17	【その他】 ・報告会の記載は書いておりませんでした、各市町村様との最終報告会はないと考えてよろしいでしょうか。	現時点において、最終報告会の開催は考えておりません。