

杉並区納付センター業務公募型プロポーザル 質問と回答

平成27年12月18日

※受付順に掲載しています。

No.	質問項目	質問内容	回 答
1	実施要領 P4(2) 審査方法 ウ業務責任者(現場管理者)の出席	プレゼン時に業務責任者(現場管理者)が参加できれば、提案書提出時においては、業務責任者のバイネームを記載しなくてもよろしいでしょうか？	企画提案書には、業務責任者の名前を記載する必要はありませんが、記載しても構いません。
2	説明書 7 業務委託内容(1)接触率の定義	念のための確認ですが、接触率の定義は本人以外の家族伝言等も接触に含まれるという認識でよろしいでしょうか？接触とカウントしている定義についてご教示ください。	架電による「接触」とは、本人及び本人の家族の範囲で、他人は含みません。
3	説明書 7 業務委託内容(1)現状の接触率	H26 に履行された債権別の月別接触率推移をご教示ください。	平成26年度の債権別接触率は次の通りです。 住民税(普通徴収分) 4月 23.0%、5月 23.1%、6月 22.5%、7月 20.8%、8月 27.9%、9月 25.6%、10月 32.2%、11月 28.3%、12月 32.8%、1月 29.6%、2月 24.1%、3月 28.1% 国民健康保険料 4月 20.5%、5月 22.9%、6月 15.1%、7月 27.6%、8月 23.1%、9月 20.2%、10月 16.8%、11月 20.6%、12月 27.2%、1月 20.8%、2月 13.5%、3月 24.2%
4	説明書 8 業務体制等(2)副業務責任者	副業務責任者は2名以上、置いてもよろしいでしょうか？	業務責任者の不在時にその職務を代理できる者であれば、副業務責任者は2名以上でも構いません。
5	説明書 8 業務体制等(5)他言語対応	① 英語対応は、区民・オペレータ・バイリンガルセンターとの3者間通話で対応してもよろしいでしょうか？ ② シフト休(有給)及び休憩時に英語・中国語対応ができない稼働日・時間帯が発生してもよろしいでしょうか？ ③ 月間の発生頻度は英語・中国語は何件程度でしょうか？	① 個人情報保護の観点から、納税課外に事務所を置く「バイリンガルセンター」を通じての架電は認められません。 ② そのような場合であれば構いません。 ③ 27年度住民税普通徴収第1期分の督促状、催告書に係る架電件数は、英語 128件、中国語 102件です。同第2期分は、英語 158

			件、中国語 139 件です。
6	説明書 8 業務体制等(6) 他言語の窓口対応	区民対応の定義は通訳という認識でよろしいでしょうか？それとも業務完遂を目的としておりますでしょうか？ ※業務完遂の場合、対応範囲を具体的に例示してください	オペレーターの外国人滞納者対応の一つであり、業務完遂を目的とするものではありません。
7	説明書 8 業務体制等(6) 他言語の窓口対応	窓口での区民対応は月間何件程度でしょうか？	平成27年度4月から11月までの状況は、住民税(普通徴収分)に係る13件です。内、督促状、催告書の発送後である10月、11月は各3件です。
8	説明書 14 費用分担等	執務室内に個人情報を実施管理できるキャビネット等はございますでしょうか？(実施管理できるキャビネット等がない場合、弊社で購入し、執務室内に置くことは可能でしょうか？)	個人情報保護のために鍵付きキャビネットが1台あります。
9	提出書類一覧 納税証明書	念のための確認ですが、納税証明書は正本もコピーでよろしいでしょうか？	納税証明書の正本もコピー可です。
10	研修スペース	2月から3月に庁舎内で研修を実施するスペースをお借りする事は可能でしょうか？ 平日夜間・土日の週末で、執務室内で研修することは可能でしょうか？	貸出スペースは用意することができません。 業務時間外における研修については、協議して対応します。
11	PC 持ち込み	履行スペースに弊社 PC の持ち込みは可能でしょうか？	執務室内へのパソコンの持ち込みはできません。
12	参考資料 1 杉並区納付センター業務実績	25 年度から 26 年度にかけて、架電・受電の件数が大幅アップしている要因をご教示ください。	26年度の区の架電リスト提供方法の見直しなどによるものです。
13	ヒアリング審査	出席が必要な経験を有する業務責任者(現場管理者)とは、本業務の業務責任者との理解でよろしいでしょうか？	本業務の業務責任者としての予定者が望ましいですが、そうでなくても構いません。
14	業務体制等	(1)「本業務委託契約に関して区の担当者との連絡調整」とは、具体的にどのような事項なのでしょう？	納付センターの架電業務のほか、本契約に係る業務委託仕様書、個人情報外部委託契約仕様書ほかについての連絡調整です。
15	業務体制等	(2)業務責任者が休日の場合、副	その通りです。

		業務責任者が一日を通して職務を代理できるとの理解でよろしいでしょうか？	
16	業務体制等	(3)オペレーター的人数は、オペレーターのみか、または責任者も含むのでしょうか？	副業務責任者はオペレーターを兼ねることができますが、業務責任者はできません。
17	業務体制等	(4)「区が指定する10ヵ月」とは、何月から何月でしょうか？	現時点の予定ですが、4月、5月、8月～翌年3月の10ヵ月です。
18	キャッシュフロー計算書について	当社は、キャッシュフロー計算書を作成しておりませんが、その旨の理由を「提出書類一覧」の「提出欄」に記載するだけで良いとの理解で宜しいでしょうか。	その通りです。
19	実績について	平成 25、26 年度の口座振替依頼書 発送件数の開示をお願いします。	納付センターにおける発送分は、平成25年度が 899件、平成26年度が 2,224件です。
20	接触率について	架電した際の、接触の定義に留守番電話吹込みは入りますでしょうか。	入りません。
21	外国語対応の体制について	英語、中国語対応が出来るオペレーターがそれぞれ1名以上でも良いとの認識でよろしいでしょうか。また、常駐の定義は休憩時間を除くとの考えでよろしいでしょうか。	その通りです。
22	外国語窓口対応について	英語、中国語オペレーターの窓口対応件数はおおよそどれ位でしょうか。 (平成 25、26 年度の実績があれば開示をお願いします)	「No.7 回答」に同じ
23	費用分担等について	①、②の項目のそれぞれの貸与数を開示ください。	① 端末機及び周辺機器(10)、電話回線(11)、電話機(12)、プリンター(2)、シュレッダー(1) ② 事務用机、事務用椅子(11)、書庫(1)、従事者用ロッカー(2)、エアコン等空調機器(2) ※()内は台数