

質問一覧表(仕様)

No.	資料名	ページ	質問及び質問理由	回答内容
1	第1章 業務の概要_4 業務概要_ (3) 納付勧奨業務	4	4(3)イにて納付書の発行との記述がありますが、納付書の種類についてご教授頂けますでしょうか。また、委託契約期間中の様式変更の可能性があれば、その様式と変更回数をご教授頂けますでしょうか。	納付書は下記 4 つを想定しております。 共通納付書（下記科目以外） 法人税用 市税（給与特徴） 給食用納付書 また、現時点では変更の予定はありません。しかし、契約期間中に変更の可能性はあります。
2	仕様書_第1章業務の概要_4業務概要_ (2)電話番号調査	4	電話番号調査 統一 滞納管理システムに電話番号が登録されている割合を教えてください。	統一滞納管理システムに登録されている割合は集計しておりません。 基本的には何かしら電話番号が判明している対象者のみ受託者に依頼をしています。
3	仕様書_第1章業務の概要_4業務概要_ (3)納付勧奨業務	4	発信先は携帯・固定の比率はどのくらいですか	発信先の携帯・固定の比率につきましてはデータを持ち合わせておりません。
4	仕様書_第1章業務の概要_4業務概要_ (4)受電業務_イ	4	滞納者からの依頼に基づく納付書の発行予想数量はどの程度を見込んでいますでしょうか。	年間5万件程度を想定しております。 契約期間中で 2 7 万件程度を想定しております。
5	仕様書_第1章業務の概要_4業務概要_ (3)納付勧奨業務_オ	5	口座振替関係業務では、口座振替依頼書等の発送なども業務範囲となるのでしょうか	口座振替関係の案内業務を行っていただく予定です。 口座振替依頼書の発送については発注者で行う予定です。

質問一覧表(仕様)

No.	資料名	ページ	質問及び質問理由	回答内容
6	仕様書_第1章業務の概要_4業務概要_(4)受電業務_エ	5	その他発注者が依頼する事項(受電業務)とは、具体的内容があれば、ご教示いただけないでしょうか。	個別具体的業務につきましては、受託者と業務状況を見て相談の上決定したいと考えております。
7	仕様書_第1章_4業務概要_(6)架電結果データの作成及び報告	5	報告データ等は、受託者システム用 P C から、統一滞納管理システムのあるネットワークを経由して、貴市へ連携することは可能でしょうか。	受託者システム用PCと統一滞納管理システムPCを直接ネットワークで連携させることはできません。 統一滞納管理システム上に報告データ等の格納場所を用意することを想定しております。
8	仕様書_第1章業務の概要_4業務概要_(3)納付勧奨業務_エ	5	「所得申告勧奨」については、どの科目、どこまで行うのかについて、ご教示ください。	国民健康保険料を対象に発注者が送付した文書の返戻督促等を行っていただく予定です。（業務の状況を見て他の債権で実施する可能性もあります。）
9	仕様書_第1章業務の概要_4業務概要_(6)架電結果データの作成及び報告	5	「※受託者で再発行したものを除く」との記載ですが、「※発注者で再発行したものを除く」との認識でよろしいでしょうか。	ご指摘の通り、発注者で再発行したものの間違いです。
10	仕様書_第1章業務の概要_4業務概要_(4)受電業務_ウ	5	納付約束不履行者の予想数量はどの程度を見込んでいますでしょうか。	納付約束不履行者への納付呼びかけ単独で数量の予測をしておりません。

質問一覧表(仕様)

No.	資料名	ページ	質問及び質問理由	回答内容
11	仕様書_第1章業務の概要_4業務概要_(4)受電業務_エ	5	所得申告勧奨の予想数量はどの程度を見込んでいますでしょうか。	年間2,000件程度を想定しております。
12	第1章 業務の概要_7 運営施設・設備要件_(1) 運営場所	6	7(1)について運営場所は日本国内との指定ございますが、納付書等の発送元についても日本国内からであれば問題ないでしょうか。	発送元は日本国内であれば問題ありません。 なお、郵送代は受託者負担となります。 また、宛先不明等の返送先は千葉市役所の各債権担当課となります。
13	仕様書_第1章業務の概要_7 運営施設・設備要件_(5) 施設・設備等におけるセキュリティ対策	6	業務スペース 「部外者」とは本業務関係者以外か、弊社職員以外と考えてよろしいでしょうか。	「部外者」とは本業務関係者以外を指しております。個人情報を取扱いますので、仮に受託者の社員であったとしても本業務従事者以外の立ち入りは原則禁止です。業務スペースへの入退室につきましては管理していただきます。
14	仕様書_第1章業務の概要_7 運営施設・設備要件_(6) 発注者が提供する設備・物品等	7	納付書等の封筒について、郵送代は受託者の負担との認識でよろしいでしょうか。また、年間想定発送件数をご教示ください。	郵送代は受託者負担となります。 年間5万件程度を想定しております。 契約期間中で2.7万件程度を想定しております。
15	仕様書_第1章業務の概要_7 運営施設・設備要件_(5) 施設・設備等におけるセキュリティ対策	7	(7)アのセキュリティソフトや必要な更新プログラムについて媒体提供はいただけますでしょうか？	媒体提供はできません。 受託者側でセキュリティソフトを用意していただき、仕様書のとおり媒体等で1週間に1回以上更新を行ってください。

質問一覧表(仕様)

No.	資料名	ページ	質問及び質問理由	回答内容
16	仕様書_第1章業務の概要_7 運営施設・設備要件_(6) 発注者が提供する設備・物品等	7	(7) 統一滞納管理システムと教育委員会公金・準公金一括徴収管理システムは同一PC 1 台で利用することが可能でしょうか？	1 台で利用可能です。
17	仕様書_第1章業務の概要_7 運営施設・設備要件_(6) 発注者が提供する設備・物品等	7	市から提供いただける発送用封筒は、窓あき封筒で間違いないでしょうか？	窓あき封筒となります。
18	仕様書_第1章業務の概要_7 運営施設・設備要件_(5) 施設・設備等におけるセキュリティ対策_イ	7	業務時間外は施錠された施設に保管とは、PCへのワイヤーロックによる持ち出し防止も含んでよろしいでしょうか。	施錠された業務スペースへの保管とワイヤーロック等の盗難防止策と両者が必要になります。
19	仕様書_第1章業務の概要_7 運営施設・設備要件_(7) 受託者が用意する設備・物品等_ア	7	ハードウェア CPU：処理性能が準じていれば問題無いでしょうか。 SSD：HDDで問題無いでしょうか。	C P Uについては、処理性能が準じていれば問題ありません。 なお、後日確認のための資料（ベンチマーク結果等）を求めることがあります。 記憶装置については、仕様書記載のとおりS S Dの機器を御用意願います。
20	仕様書_第1章_7運営施設・設備要件_(7)受託者が用意する設備ア	8	USBメモリを使用する際の承諾までの流れをご教示いただけないでしょうか。	「仕様書別紙2-2 参考様式例8（第7関係） 複写・複製承諾願」を発注者に提出していただければ、「仕様書別紙2-2 参考様式例9（第7関係） 複写・承諾書」を発行いたしますので、USB等を使用していただけます。

質問一覧表(仕様)

No.	資料名	ページ	質問及び質問理由	回答内容
21	仕様書_第1章業務の概要_7 運営施設・設備要件_(7) 受託者が用意する設備・物品等_ウ V P N装置	8	VPN回線を設置するにあたり、貴市システム向け接続の設置場所（都道府県名）を教示ください。 また、ONU装置と貴市ネットワーク（各システム）との接続については、貴市作業との認識でよろしいでしょうか。	設置場所は千葉県内となります。 また、O N U 装置から本市が指示するネットワークスイッチまでの接続は、本件業務委託の受注者に行っていただくことになります。 具体的な住所や入館手順等については契約後に御連絡いたします。
22	仕様書_第1章業務の概要_7 運営施設・設備要件_(7) 受託者が用意する設備・物品等_イ	8	プリンタ 性能が準じていれば別機種で問題ないでしょうか。 （機種依存機能を利用していますでしょうか。）	納付書印刷用に使用しますので、指定した機種と同様のものが必要になります。 （金融機関では、プリンタの機種指定で納付書テストを行っておりますので、別のプリンタを使うことができません。）
23	仕様書_第1章業務の概要_7 運営施設・設備要件_(7) 受託者が用意する設備・物品等_カ 架電システム_e	9	統一滞納管理システム対象外債権に「市立病院診療費」と記載がありますが、P20およびP23の対象科目には記載がありません。当該債権について、今回の対象かをご教示ください。	「市立病院診療費」は本委託の対象債権ではありませんが、P16第1章 業務の概要_2 2 対象債権の追加契約についてに記載のあるように追加契約で対象債権となる場合があります。
24	仕様書_第1章業務の概要_1 0 業務計画書の作成_(3) 業務従事者の名簿	11	業務従事者の名簿 （担当業務、住所、氏名、性別、生年月日、電話番号、写真）については弊社保管で問題ないでしょうか。	業務計画書に併せて業務従事者名簿も提出が必要になります。 （監査等で届け出のある者が業務従事しているか等確認させていただきます。）
25	仕様書_第1章業務の概要_1 6 業務マニュアルの作成	14	貴市と現行コールセンター事業者において取り決めや業務マニュアルや、過去の架電データ等各種資料について、貴市を通じて引継ぎして頂ける認識でよろしいでしょうか。	現行事業者の権利等に関する事項を除き、提供できる内容につきましてはできる限り引継を行う想定です。

質問一覧表(仕様)

No.	資料名	ページ	質問及び質問理由	回答内容
26	第2章 業務内容の詳細_ I . 納付 勸奨業務_1 業務内容_ (2) 納 付書の発行及び送付	19	郵送代は提案金額に含める認識で間違いはないでしょうか？	ご指摘の通りです。
27	仕様書_第2章_ I 納付勸奨業務_1 業務内容(8)	20	その他発注者が依頼する事項(架電業務)とは、具体的内容があれば、ご教示いただけないでしょうか。	個別具体的業務につきましては、受託者と業務状況を見て相談の上決定したいと考えております。 例としては、送付書類の返送に係る催告等を想定しております。
28	第2章 業務内容の詳細_ I . 納付 勸奨業務_ 3 対象事案_ (2)	21	初期稼働時（開設準備期間）において、統一滞納管理システム及び各所管システムから連携されるデータについて、効率よく納付勸奨業務を行うため、連携対象者データ項目について、ファイルまたは項目を増やしたい場合、各システムの改修が必要と想定されます。 その場合においては、本業務受託者にて、各システムの受託ベンダー様と協議をし、貴市の承認を得たうえで、本業務受託者が改修費等を負担し対応するという認識でよろしいでしょうか。	初期稼働時の連携データフォーマット等については現行の仕様から変更があることを想定しておりますので、発注者側でファイル項目の変更は行う想定です。 連携データや報告データ以外の提案に係る開発等がございましたら、受託者側で改修費等を負担し対応していただく想定です。
29	第2章 業務内容の詳細_ I . 納付 勸奨業務_ 3 対象事案_ (3)	21	予定滞納者数：年間 延べ120,000人について債権科目の内訳や外国国籍の割合等、ご教授頂けますでしょうか。	統一滞納管理システムでは、人単位で名寄せを行い管理しておりますので、債権ごとの内訳がありません。また、外国籍の割合などの統計を取っておりませんので不明です。
30	第2章 業務内容の詳細_ I . 納付 勸奨業務_ 3 対象事案_ (4)	21	統一滞納管理システム及び各所管システムから出力される対応者データの出力頻度(月一回、毎日など)ご教授いただけますでしょうか。	受託者に依頼する対象者データにつきましては月一回の頻度（主に督促状発送後）で提供する想定です。

質問一覧表(仕様)

No.	資料名	ページ	質問及び質問理由	回答内容
31	仕様書_第2章業務内容の詳細_Ⅱ 受電業務_1業務内容	22	受電用電話番号のアナウンス方法をご教示いただけないでしょうか。（市政コールセンターでの案内、FAQの問合せ先としてHPに公開・ポスター、又は、特定の方のみへの周知（督促状や催告書の方に印字など））	督促状や催告書等の書面上に問い合わせ先として千葉市役所納付推進センターの連絡先を印字する予定です。 現時点では、市政コールセンターやホームページ上でアナウンス及び公表する予定はありません。
32	仕様書_第2章_Ⅰ 納付勧奨業務_4 履行基準及び取組目標	22	収納率に反映される金額とは、架電結果のみでの効果、又は、架電後の貴市による取組みなどと合わせた結果になるのでしょうか。	事案を受託者にお任せすることになりますので、依頼期間の収納はすべて受託者の実績とする想定です。再架電でも不通だった場合や納付約束不履行等で発注者（担当者）に返戻された事案については、実績の対象外とすることを想定しております。（担当者が差押により徴収した場合など）
33	第2章 業務内容の詳細_Ⅰ．納付 勧奨業務_4 履行基準及び取組目 標_（2）数値目標（SLA）	22	平成30年度の収納率をご教授いただけますでしょうか。	現在は、納付推進センター単独での収納率を集計しておりません。 当該目標は、新設に伴い新たに設定するものです。
34	第2章 業務内容の詳細_Ⅰ．納付 勧奨業務_4 履行基準及び取組目 標_（1）履行基準	22	4について定例でお送りされている督促状、催告書のスケジュール・通数を記載いただいておりますが、他に強化月間等の臨時でお送りされる督促状、催告書等有れば送付スケジュールと通数をご教授いただけますでしょうか。	別紙「令和2年度想定件数」をご確認ください。
35	仕様書_第2章業務内容の詳細_4 履行基準及び取組目標（2）数値 目標	22	現行事業者の履行での、収納率（収納金額／滞納額）はどの程度でしょうか。	現在は、納付推進センター単独での収納率を集計しておりません。 当該目標は、新設に伴い新たに設定するものです。

質問一覧表(仕様)

No.	資料名	ページ	質問及び質問理由	回答内容
36	仕様書_第2章業務内容の詳細_Ⅱ 受電業務_1業務内容_(2)納付書の発行	23	滞納者からの電話依頼による納付書の発行件数は、何件くらいを見込んでいますでしょうか。	年間5万件程度を想定しております。 契約期間中で27万件程度を想定しております。
37	仕様書_第2章業務内容の詳細_Ⅱ 受電業務_1業務内容_(3)担当課への取次	23	取次方法は、通話中の電話を転送するイメージでしょうか。例) 転送電話	一度切電した上での折り返しを想定しております。
38	仕様書_第2章業務内容の詳細_Ⅱ 受電業務_3予定件数	23	受電予定件数の10万件の数値的根拠を開示していただけないでしょうか。 例)現在の状況など	過去の実績から別紙「令和2年度想定件数」のうち、約13%受電対応があると見込んで積算しております。
39	仕様書_第2章_Ⅱ 受電業務_4業務の発生頻度	23	督促、催告の送付スケジュール、又は、発行スケジュールと、各回の件数をご教示いただけないでしょうか	別紙「令和2年度想定件数」をご確認ください。
40	第2章 業務内容の詳細_Ⅱ．受電業務_4 業務の発生頻度	23	貴市の各システムで、行っている督促および各種催告発送業務について、債権毎における発送時期、枚数についてご教示ください（受電に係る件数等を予測するために必要です）。 ※貴市独自と思われる、一斉催告・延滞金催告等の一括発送処理を行う時期、件数などをご教示ください。	別紙「令和2年度想定件数」をご確認ください。

質問一覧表(仕様)

No.	資料名	ページ	質問及び質問理由	回答内容
41	仕様書_第2章業務内容の詳細_6 履行基準	24	現行事業者の応答率はいくつでしょうか。	現行事業では、受電業務（折り返し電話を除く）を行っておりませんので、応答率を持ち合わせておりません。
42	別紙1開設準備_1準備期間	-	準備期間中の貴市との定例会の頻度をご教示いただけないでしょうか。	基本的には月1回程度の会議を想定しております。開設直前にあたる令和2年9月には、別途数回会議等開催する必要があるかと想定しております。
43	別紙1開設準備_4研修関係_(1)発注者による研修	-	各項目(ア～イ)の研修期間は、それぞれ何日間くらいを想定されているのでしょうか。	それぞれ1日程度を想定しております。 開設前の研修等につきましては受託者と協議の上、期間や日程等も併せて決定したいと存じます。