

質問内容及び質問に対する本市の回答

カテゴリ	項目	質問内容	回答
プロポーザル 実施要領	3 参加資格	(3) 過去3年度(令和2年度～令和4年度)に、国又は地方自治体から類似業務の実績等があり、円滑に実施した実績を有すること。 ①類似業務とは税関連業務におけるどのような業務の実績を想定されておりますでしょうか。 ②実績とする契約形態に指定はございますでしょうか。(元請、再委託等)	①税関連業務に限らず、国又は地方公共団体における電話催告やコールセンター業務の実績を想定しております。 ②特に指定はありません。
仕様書 別紙1	5 業務に必要な設備等 (1)ア(オ)	スキャナ8台とありますが、このスキャナは、仕様書別紙1 P2 6(6)(9)及びP6(6)照会文書等に係る付帯補助業務に使用するものと考えてよろしいでしょうか。	御見込みのとおりです。
	10 業務の細目 (1)ウ(ア)	架電対象者の※対象税額10万未満を目安に抽出とありますが、税目は市・府民税(普通徴収)、固定資産税(土地・家屋)、軽自動車税(種別割)以外も含まれる、との解釈でよろしいでしょうか。 (年間目標計画の参考としたいため)。	原則、仕様書に記載の税目以外も同様に架電対象とする予定ですが、別途対象者リストを提供する税目もあります。
	10 業務の細目 (1)ウ(エ)	(1)市税の滞納者に対する 電話による自主納付の呼掛け エ この業務における通話料は、受託者が負担する。 → 受託者へご請求をいただく認識でよろしいでしょうか。	御見込みのとおりです。
	10 業務の細目 (1)ウ(オ)	架電対象者には外国人も含まれるため、適宜対応できるようにする、とありますが、現場責任者または、オペレーターの中で、外国語スクリプト対応可能であること、との解釈でよろしいでしょうか。 (配属オペレーター選任のため)。	受託者内で対応を完結出来るのであれば、必ずしも外国語が堪能なオペレーターを配置する必要はありません。
	11 業務マニュアルの作成について	業務履行に必要となる事項(P7 12 従事者の研修 (3)ア、イ、ウの教育マニュアル含む)についての業務マニュアルは受託後の、業務開始前に市の承認を受けるとの解釈でよろしいでしょうか。	御見込みのとおりです。