

## 江戸川区納付案内及び納税事務処理センター運営委託 公募型ポータル 質問に対する回答

質問のあった内容について、次のとおり回答いたします。

この回答は、実施要領及び仕様書と一体のものとして扱います。なお、再質問は認められません。

令和5年11月24日 江戸川区総務部納税課

質問	記載箇所	内 容	質問内容	回 答
1	仕様書 2委託の概要(1)	委託の概要	電話、文書及び訪問等 とありますが、文書とは訪問による差し置き文書のための認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。但し、訪問先を特定できず、差し置きができなかった文書を郵送するための封入封緘業務を含みます。
2	仕様書 4履行場所	履行場所	履行場所に、弊社の業務用PC(連絡用のメールシステム、勤怠管理等)の持ち込みはご承認いただけますでしょうか。	持ち込み自体は可能ですが、セキュリティ上の観点等から通信環境の確保は事業者対応としてください。
3	仕様書 7業務体制等	業務体制等	オペレーター業務、訪問業務、事務補助業務における現状の各人数を教えてくださいませんか(同趣旨の質問1件あり)。	仕様書のとおり、常時管理者を含めて納付案内業務5名以上、事務補助業務7名以上ですが、繁忙期には納付案内業務は6名、事務補助業務は8名の勤務実績となっていました。
4	仕様書 9業務委託内容詳細(1)②ア	訪問リスト	訪問リストは紙、データどちらでしょうか(同趣旨の質問1件あり)。	データです。
5	仕様書 9業務委託内容詳細(1)③	年間業務件数	年間業務想定件数につきまして、月別の想定件数をご教示いただけますでしょうか。	オペレーター業務については、7月から9月および11月は月4,000から5,500件、その他の月は月2,000から4,000件程度です。 訪問業務については、4月および6月から12月は月1,000から1,300件、その他の月は月700から1,000件程度です。
6	仕様書 11従事者への研修(2)	区職員による研修	区職員様による研修とは、従事者の途中入社など都度ではなく、業務委託開始前のみという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
7	仕様書 11従事者への研修(3)	eラーニングの受講	eラーニングの受講は、WEBにて、URL・PWをご教示頂けるという認識でよろしいでしょうか。また受講場所の指定はありますでしょうか。	執務スペースで、業務で使用するパソコンにて、区の指定するパスワードを入力し受講していただきます。
8	その他	執務室について	納付案内と事務補助の執務室の位置関係の分かるレイアウトをご教示願います。	現在のレイアウトは下記(納税課レイアウト)のとおりです。

9	その他	訪問用自転車	訪問用自転車は、受託側用意という認識でよろしいでしょうか。また、区の駐輪場をお借りすることは可能でしょうか。	前段、お見込みのとおりです。後段、区役所本庁舎駐輪場に駐輪いただけます(2~3台程度)。
10	その他	架電について	電話機は自動発信対応のものでしょうか。	自動発信機能はありません。
11	その他	架電について	オペレーター業務に納付書の作成、発送は含まれないという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
12	その他	報告書について	日報・月報のフォーマットなど、現在使用中の様式をご教示頂くことは可能でしょうか。	一部業務についての月報様式は下記(江戸川区徴税事務処理センター運営業務委託 月報 兼完了届)のとおりですが、様式に定めはありません。各種業務報告書は本委託業務開始前までに提案をしてください。その後、区と協議し決定することとします。
13	その他	事務補助員について	事務補助業務の項目ごとの年間スケジュールがあれば教えていただけませんか。	年間業務量の見込みは仕様書に記載のとおりですが、月初めの打合せで次月の業務量について偏りがないよう調整を行います。
14	その他	業務課題について	業務実績、収納率、接触率など現状の業務課題がございましたら、ご教示ください。	更なる収納率の向上を図るため、永続的な業務改善が課題です。
15	その他	企画提案書について	企画提案書提出にあたり、提案項目や内容ごとに配点などございましたら、ご教示ください。	提案項目や内容ごとの配点は非公表としています。
16	その他	現契約について	現在同業務を契約している業者様がおられましたらお教え頂けますでしょうか。また、契約期間及び契約金額をお教え頂けますでしょうか。	(事業者名)株式会社アイティフォー (契約期間)令和5年4月1日~令和6年3月31日 (契約金額)56,468千円

# 納税課レイアウト(令和5年11月24日現在)



