

番号	質問事項	質問内容	回答
1	実施要領P4 5.提出書類 (2) 企画提案書等の提出 ○企画提案書の留意事項	⇒A4片面で5～10枚程度であれば両面印刷で良いかご指示下さい。	印刷方法については、片面印刷とし1枚1ページとします。
2	実施要領P4 5.提出書類 (2) 企画提案書等の提出 ○業務実績の留意事項	⇒第4号様式の添付とあるが、契約書や仕様書等の証明書類は必要かどうかご指示下さい。	必要ないです。
3	実施要領P5 7.審査方法 (2) 2次審査プレゼンテーションに関して	⇒スクリーン使用とあるが、資料だけのプレゼンではなく、必ずスクリーンプロジェクターを使用しないといけないかご指示下さい。	必要とする場合は利用できます。
4	仕様書P12 12 施設及び仕様設備 (1) レジスターについて	⇒令和9年4月30日までの長期継続賃貸借契約とあるが、終了期間は令和11年5月31日までだが、上記期間以降はこういった処理となるかご指示下さい。	賃貸借契約後は、受託事業者にて業務に適したレジスターを用意していただくこととなります。
5	仕様書別紙 主な業務委託項目と件数	⇒年間件数の記載はあるが、月間件数表等、開示頂けるかご指示下さい。	別紙のとおり
6	仕様書1-5-(1) 税証明書窓口発行業務において、現金以外の方法による決済を行うこととなったときには、当該決済に対応する機材は貴市にてご準備いただける認識でよろしいでしょうか。		「現金以外の方法による決済」に関しては、全庁的な施策となります。現在具体的な計画はありませんが、本市に起因する経費は本市が負担するものと認識しています。
7	仕様書12-(1) レジスターの賃貸借相当額をお示しく ださい。		レジスターは1台を賃貸契約し、賃貸料は月額11,880円(税込み)です。
8	仕様書1-5-(1) 力 受託者が準備する定額小為替と釣銭等を保管する鍵がかかる書庫やキャビネットの貸与はございますでしょうか。		保管書庫やキャビネット等の什器備品の貸与はありません。受託者において準備してください。なお、置き場所等については別途協議します。
9	貴市が想定している平均的な従事者数として月ののべ人数をお示しく ださい、。		月100人程度と想定しています。
10	仕様書 P15 18 本業務の引継ぎ に関しまして	「引継ぎは、マニュアル等を含め基本的には書面によって実施される予定」と記載がございますが、各業務のマニュアル及び業務フローは整備頂いているという認識で間違いございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
11	仕様書 P14 履行場所 「当該場所以外での作業の必要が生じた場合は、その都度、甲と乙で協議をする」とありますが、想定されている業務があればご指示 ください。		組織の機構改革で作業場所の移動などは想定されます。
12	仕様書 P12 12 施設及び使用設備 (1) に関しまして	レジスターに関しまして現状何台設置されていますでしょうか。また月額賃貸料をご指示ください。また令和9年5月以降にレジスターのリプレイス計画などがございましたら、費用感などをご指示いただけますでしょうか	現在、レジスターは1台を賃貸契約しています。賃貸料は月額11,880円(税込み)です。令和9年5月以降については、受託事業者が業務にあったレジスターをご準備していただくこととなります。費用は提案上限額に含まれています。
13	仕様書 P10 8 責務 に関しまして	「(17)マニュアルには甲から示す標準処理期間を記載する」とありますが、標準処理時間の委託業者への連携タイミング及びその粒度についてご指示 ください。	標準処理期間については、事業実施後2カ月程度を想定しています。
14	仕様書 P14 履行場所 に関しまして	想定されている執務室のレイアウト(窓口座席数、執務室座席数、端末設置場所などの詳細情報)について、受託業者、貴市業務スペースをご指示 ください。	別紙のとおり ※なお、別紙図面につきましては、本業務以外では使用しないでください。

番号	質問事項	質問内容	回答
15	仕様書 P2 5 委託対象業務 (1) 税証明書窓口発行業務 に関しまして	証明発行に関する受電対応も受託範囲となる認識で間違いございませんでしょうか。受電対応もあるということでしたら、想定されている電話台数・回線数についてご教示ください。	お見込みのとおり。電話台数は親機が2台子機が1台です。回線数は2回線です。
16	仕様書 P6 6 業務委託時間 に関しまして	(1) 10行目「また、税証明書発行等窓口業務に従事する者については 昼休みの時間帯である午前12時00分から午後1時00分までの間も、業務は継続して実施すること。」と記載がありますが、税証明書発行等窓口業務以外は当該時間帯の業務継続は不要との認識で間違いございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
17	業務委託項目と件数 に関しまして	当該資料から「収税業務」に係る窓口・受電業務が読み取れませんが、仕様書の通り、受託範囲となる認識でよろしいでしょうか。その場合、項目と件数をご教示ください。	収税業務に係る窓口業務や受電業務は委託内容に含みません。
18	企画提案書の目次について	目次のページ数は除外してよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
19	自主提案について	見積に含まない内容を自由提案に含んでもよろしいでしょうか。	見積額内の提案のみとします。
20	税窓口業務について	委託業者が常時使用可能な窓口数をご教示ください。	窓口数は2つです。
21	税窓口業務について	原動機付自転車の登録、廃車及び登録変更手続当の対応業務において、車台番号の確認、標識の取り外し等により庁舎外に出る必要がある際、対応は委託側で実施する想定でしょうか。	庁舎外の作業は委託業務に含みません。
22	税窓口業務について	固定資産税各証明書発行業務に関して、名義変更や分筆合筆等における納税義務者変更の確認について、どのような確認方法を取っているかご教示ください。	証明申請者の所持している登記事項証明書の情報などを基本にして必要に応じて弊課の管理帳簿との突合確認も想定されます。
23	税窓口業務について	各証明書発行時、職員様検認の対応方法についてご教示ください。	「職員の検認」の詳細は決めていません。
24	業務ボリュームについて	仕様書「5(5)」に記載のある「別紙ア」の具体的な件数・時間を開示いただけますか。特に、月次・日別のピーク時(5月・6月の課税時期など)の窓口来庁者数および郵便請求件数の推移をご教示ください。	月別は別紙のとおりですが、日別のピーク時の統計はございません。
25	システム標準化に伴う業務変更の範囲	令和9年1月に予定されている「自治体情報システムの標準化・共通化」に伴い、現在の業務フローが大幅に変更される可能性があります。新システム導入時の研修受講やマニュアル改訂作業は、委託料の範囲内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。また、相互に協議や連携し対応していきたいと考えています。
26	業務改善計画書について	R8年度末に作成する業務改善計画書の内容は、業務フローや様式の変更を提案した場合、市としてどの程度の範囲まで決定権を委任、あるいは柔軟に承認いただける方針でしょうか。	業務委託の範囲内及び法令や条例に準拠した業務改善は実行していきたいと考えています。

番号	質問事項	質問内容	回答
27	職員と受託者の判断の線引きについて	収税業務の事務補助において、「個人の特定、用件の確認」後の「甲の担当への引継ぎ」の基準について教えてください。特に、滞納者からの分納相談や苦情対応など、法的な判断を伴う業務は完全に市職員が行うという認識で相違ないでしょうか。	窓口対応や受電の際、一般的、社会的な常識の範囲内での引継ぎを想定しています。その後の税相談や滞納者の対応は職員が行うものです。
28	税窓口業務について	現在、当該業務に従事している職員数および会計年度任用職員等の人数を教えてください。また、窓口での「レジ締め」業務について、現状平均して閉庁後何分程度を要していますか。	窓口発行業務は、通常正規職員2名、会計年度職員1名で対応しています。収税業務は2～3名程度の業務量です。レジ締めは現在閉庁前に5分程度掛かっています。なお、窓口開庁時間が9時～16時30分に短縮される予定です。
29	税窓口業務について	仕様書に「現金以外の方法による決済を行うこととなったとき」との記載がありますが、具体的な導入時期や検討されている決済手段（キャッシュレス等）のスケジュールはありますか。	現在、具体的な計画はございません。
30	定期実施の研修会について	研修の報告については、貴市所定の様式がございましたらご教示ください。	任意の様式を想定しています。
31	レジスター賃借料について	令和9年4月30日までの「レジスター賃借料相当額」について、月額または総額の具体的な金額をご教示ください。	レジスターの賃貸料は月額11,880円（税込み）、令和8年10月1日から令和9年4月30日までの総額で83,160円です。
32	業務引継ぎの際の受け入れ体制について	令和8年9月30日までの準備期間中、現行業務の横並び（OJT）による習得は可能でしょうか。その際、受け入れ可能な最大人数や時間帯に制限はありますか。	本稼働に向けて必要な準備は可能です。なお、事前にご相談ください。
33	窓口対応終了の実績値について	仕様書では午後5時15分時点で記入中の方まで対応するとありますが、直近1年間の実績として、全来庁者の対応が完了し、窓口を完全に閉鎖できる平均的な時刻は何時頃でしょうか。また、繁忙期（5月・6月）における最長終了時刻の目安をご教示ください。	来客者は平均して17時までは来られます。最長終了時刻は17時15分までです。なお、窓口開庁時間が9時～16時30分に短縮される予定であり、その場合は16時30分になります。
34	「申請書記載台において記入途中」の具体的判断基準	午後5時15分を過ぎてから来庁し、記載台に向かおうとする住民への対応方針についてご教示ください。また、5時15分時点で「記載台にいるが、まだ何も書き始めている」といったケースなど、受付の可否を判断する境界線について市としての運用ルールはありますか。	証明書発行業務の対応時間は、17時15分までです。運用基本ルールはございません。なお、上記から今後、16時30分となる予定です。
35	レジ締めおよび現金引き継ぎの最終タイムリミット	窓口対応が長引いた場合でも、当日の売上金を確定し（レジ締め）、市職員へ引き継ぐ工程当日中に行う必要がありますか。万が一、大幅な延長により市職員の執務時間を超えるような事態が発生した場合、現金の保管や翌営業日への繰り越しといった柔軟な運用は可能でしょうか。	レジ締めは、当日中に行っており、翌日に繰り越すことは想定していません。
36	閉庁後の電話対応の有無	午後5時15分の閉庁と同時に電話回線は自動で切り替わりますか。あるいは、窓口対応が継続している間は、乙（受託者）において外線電話への対応も継続する必要がありますか。	窓口対応開庁時間中から継続している間は受電中の回線は継続するため、乙（受託者）において外線電話への対応も継続する必要があります。受電の時間帯が、9時～16時30分に短縮される予定です。
37	PCの仕様について	月報作成や採用関連などで弊社用のPCを貴市庁舎内で使用させていただきたいと考えておりますが、使用可能でしょうか。	業務用PCを庁舎内へ持ち込むことは可能ですが、執務室への持ち込みはできません。

番号	質問事項	質問内容	回答
38	業務件数の超過について	貴市が想定している処理件数を想定以上に超過した場合、貴市と協議の上、業務を引き取っていただくなどといった交渉は可能でしょうか。	想定していません。
39	更衣室関連について	ロッカーや更衣室は弊社で準備が必要なものでしょうか。もしくは貴市で準備していただけるものでしょうか。	場所及びロッカー（書庫）を準備します。その他必要な什器は準備ください。
40	提案書について	提案書のページ数が5～10ページ程度となっていますが、目次や表紙はページ数に含まれますでしょうか。また、提案書外の「業務実施方針・実施フロー・工程計画書」・「会社等概要、財務諸表、業務実績表」・「見積書」といった別紙で提出する資料も評価基準に該当するという認識で問題はないでしょうか。	提案書の表紙及び目次は枚数に含みません。他の提出書類も評価基準に該当します。
41	質問書 -休日開庁について	休日開庁時の来庁者数はどのくらいでしょうか。また、休日開庁時の職員様の対応人数と過去の開庁実績をご教示いただけますでしょうか。	税証明発行にかかる来庁者総数は1～3名程度で、出勤職員数は1名です。 なお、R.8.3.28（土）証明件数 1件（課税証明書）
42	予算について	各年度ごとに予算上限を設けていただいていると思いますが、契約後などに各年度の金額を変更することは可能でしょうか。	できません。
43	現行契約について	本業務の現行契約における年間の委託料（契約金額）と受託事業者をご教示ください。	新規事業のため実績等ありません。
44	現行体制について	現在、貴市が同業務を遂行、または他事業者が受託している場合、何名体制（常駐者数、管理者数等）で業務を行っているかご教示ください。また、正規雇用と非正規雇用の内訳等、参考となる体制があればご教示ください。	新規事業のため実績等ありません。 庶務係（証明書発行業務等）正規職員5名 会計年度職員1名 納税推進係（収税業務）正規職員7名
45	繁忙期の業務量について	主な業務件数が年間の総数で示されていますが、月別の変動（特に6月の住民税課税時期や3・4月の引越し時期など）について、ピーク時の1日あたりの最大受付件数をご教示ください。	月別は別紙のとおりですが、ピーク時の1日あたりの最大受付件数の統計はございません。
46	キャッシュレス決済導入時の負担について	・仕様書5(1)に『現金以外の方法による決済を行うことになったときは…当該決済に対応する機材又は必要な手段を用いて当該決済による取扱いを行う』とありますが、導入の際、新たに必要となる決済端末等の機材調達費用、通信費、および決済手数料等の運用経費は市（甲）と受託者（乙）のどちらが負担することになりますか。	「現金以外の方法による決済」に関しては、全庁的な施策となります。現在具体的な計画はありませんが、本市に起因する経費は本市が負担するものと認識しています。
47	日々の業務終了時間の目安について	現状の運営において、申請処理やレジ締めを含めた全ての日次業務が終了するのは、概ね何時頃になっていますか。平均的な終了時刻や、繁忙期における傾向があればご教示ください。	業務終了時間は17時15分です。なお、今後窓口開庁時間が9時～16時30分に短縮される予定です。
48	休日開庁日の具体的なスケジュールについて	休日開庁日は『年間2日程度』とされています。具体的にどのような時期（例：年度末、6月の課税時期等）の実施が想定されていますか。現時点での想定スケジュールがあればご教示ください。	例年、3月の最終土曜日と4月の第1日曜日となります。

番号	質問事項	質問内容	回答
49	業務管理責任者の不在時の対応について	仕様書7(4)において『業務管理責任者は、委託業務期間中、原則として1人以上業務履行場所に常駐すること』とありますが、責任者が有給休暇や急病等で不在となる場合、あらかじめ報告した『副責任者』や『代行者』が常駐することで要件を満たすと解釈してよろしいでしょうか。また、責任者は他業務との兼務は可能でしょうか、あるいは本業務への専任が求められますか。	お見込みのとおりです。責任者の兼務については、責任者としての責務を果たせるならば、可能です。