

港区納税案内センター運營業務委託事業候補者選考に関する質問と回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
1	専門分野資格について	【様式4】事業者概要	1ページ 3行目	表中の従業員数にある「資格名」とはどのような資格を想定されておりますでしょうか。	英語通訳業務において有用となる英語の資格、アドバイザー業務において有用となるITの資格等、本業務に関連する各種資格を想定しています。
2	業務準備期間について	仕様書	1ページ 7行目	契約締結日から令和7年9月30日までを業務引継ぎのための準備期間とし、とありますがどのような引継ぎを想定されておりますでしょうか。	仕様書6ページ「15 業務の引継ぎ」に記載のとおりです。
3	本業務に必要な執務環境等について	仕様書	5ページ 3行目	本業務に必要な執務環境等について、貴区より貸与いただく各貸与品の数量をご教授いただけますでしょうか。 机、椅子、業務用パソコン及び周辺機器、個人ロッカー、電話機	受託事業者決定後、配置予定人員と執務スペースを踏まえ、必要な台数を配置します。
4	電話について	仕様書	5ページ 16行目	貸与いただく電話、電話回線につきまして、架電用と受電用で分ける運用でしょうか。分ける場合、それぞれの電話機の台数をお示いただけますでしょうか。	貸与する電話機及び電話回線は、架電用と受電用で共有することも可能です。
5	電話の回線数について	仕様書 別表1「税務関連業務詳細」	10ページ 2行目	電話の回線数をご教示ください。 また、電話の繁忙月・繁忙の週を教えてください。	受託事業者決定後、配置予定人員と執行体制を踏まえ、必要な回線数を用意します。 繁忙の時期については、仕様書11ページ別表1「税務関連業務詳細」の※1に記載のとおり、各発送物の発送及び期限後です。
6	窓口の席数について	仕様書 別表1「税務関連業務詳細」	10ページ 14行目	窓口の席数をご教示ください。 また、来庁者の繁忙月・繁忙の週を教えてください。	窓口の席数：3席 繁忙の時期については、仕様書11ページ別表1「税務関連業務詳細」の※1に記載のとおり、各発送物の発送及び期限後です。
7	滞納者対象件数について	仕様書 別表1「税務関連業務詳細」	10ページ 19行目	日本人・外国籍の対象者人数のトータル人数を教えてください。	令和7年4月1日時点の滞納者数は以下のとおりです。 13,369人(社) (外国籍滞納者、法人を含む)

港区納税案内センター運營業務委託事業候補者選考に関する質問と回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
8	窓口対応業務について	仕様書 別表1「税務関連業務詳細」	10ページ 14行目	1日の来庁される窓口の人数は、外国籍電話も含め5件、日本語対応5件とありますが、午前中・午後の繁忙時間を教えてください。 また、1人の説明にかかる窓口対応のお時間は平均でどのくらいでしょうか。	窓口対応業務及び英語通訳業務において、時間帯による繁忙はありません。 窓口対応における1人(1件)の時間は、平均で5分程度です。
9	電話催告について	仕様書 別表1「税務関連業務詳細」	10ページ 22行目	5回程度、電話催告を午後5時15分から午後7時15分までの時間帯に実施する。実施日は発注者と協議の上、決定するとあるが、回数が増える可能性はあるのでしょうか。実施のタイミングなど分かれば教えてください。	実施回数及び実施時期については、アドバイザー業務における業務改善の提案等を踏まえ、発注者と協議の上決定します。
10	業務時間について	仕様書	2ページ 30行目	勤務時間は午前8時30分から午後5時15分とあるが、窓口対応時間(受付は何時から何時まで)とコールセンターの対応時間(何時から何時まで)時間が決まっている場合は、対応時間を教えてください。	窓口対応時間及びコールセンターの対応時間は、午前8時30分から午後5時15分までです。
11	お昼について	-	-	休憩室がありますでしょうか。あった場合、休憩室の利用は可能でしょうか。また食堂など利用可能かどうか教えてください。	受注者が利用可能な休憩室を用意します。また、職員と同様に、区役所11階の食堂「レストラン・ポート」を利用できます。
12	履行場所について	仕様書	1ページ 10行目	履行場所は港区役所2階 税務課内とあるが、私物を入れるロッカーはありますか。また、ある場合使用可能かどうか教えてください。	税務課内に受注者が利用できるロッカーを用意します。(配置人数と一致しない可能性があります。)