

神戸市軽自動車税業務委託（質問書）

No.	資料名	頁数	番号 項目等	質問内容等	回答
1	実施要領	4	8. 提出書類	「令和3年12月16日17時までに提出すること」と記載されておりますが、提案申請書と企画提案書等の提出が参加申請の認識で間違いなかご教示ください。	提案申請書及び企画提案書、その他の必要提出書類の提出をもって、参加申請とみなします。
2	実施要領	6	10. 事業者選定方法	審査にあたっては、提案者による提案内容説明会（プレゼンテーション）の実施と記載されておりますが、プレゼンテーションの参加最大人数は何名迄参加可能かご教示下さい。	プレゼンテーションの最大参加人数3名の予定です。
3	仕様書	3	1.3.(1)	調達範囲 業務遂行にあたって受託事業者が調達すると想定されている設備、備品はありますでしょうか。	文具、業務管理者用パソコン及び小型プリンターなど。
4	仕様書	4	1.3.(2)③	委託開始前とありますが、令和4年2月～令和4年7月は人材派遣契約という認識でお間違いないでしょうか。 令和4年3月11日以降を別途に委託時と同様の業務範囲・人員体制で運用、契約形態は令和4年7月末まで人材派遣契約、という認識でお間違いないでしょうか。	令和4年2月～令和4年7月末の間、人材派遣契約を締結予定です。 なお、人材派遣契約とは別に、R4年4月から業務委託契約を締結します。 その他については、ご認識のとおりです。
5	仕様書	4	1.3.(2)③	『委託開始前(令和4年3月)の3週間程度は、委託時と同様の業務範囲・人員体制で運用』とありますが、この期間の業務量を想定した委託時と同様の人員体制という認識で問題ありませんでしょうか。 その際、貴市の職員様の想定配置人数をご教授頂けますでしょうか。また、その後（令和4年4月～7月）の、貴市の職員様で、実務をご担当される想定配置人数をご教授頂けますでしょうか。	4月当初の業務量を想定した人員体制での運用になります。 本市職員の体制については、令和4年4月中旬までは管理職含め8名、4月中旬以降は4名を想定しています。 なお、令和4年4月～6月末の間、本業務とは別契約で人材派遣職員4名を配置します。 （本委託業務の調達範囲には含まれない人材派遣です）
6	仕様書	4	1.4.(2)	人材派遣期間中に、業務引継完了した場合、貴市の実務ご担当者様は、指揮命令やエスカレーション対応は行うが実務には携わらないという認識で問題ございませんでしょうか。	ご認識のとおり。
7	仕様書	4	1.3.(2)	人材派遣の提案 業務習得を目的とする人材派遣期間には来客対応や電話対応もおこなうが、委託開始までの準備及び他の派遣人材への指導を優先させて頂ける考えでよろしいでしょうか。	令和4年3月中は、業務習得を最優先していただいかまいません。 令和4年4月以降は、通常に来客・電話対応を行いながら、指導業務を実施してください。
8	仕様書	4	1.5.(2)	履行日及び履行時間 土曜日及び日曜日や履行時間外に執務室にてマニュアル作成など作業をおこなうことは可能でしょうか。 また、施錠ができる独立した執務室でしょうか。	原則として、執務室における履行日及び履行時間外の作業は不可です。 なお、執務室は独立していないため、施錠はできません。
9	仕様書	4	1.4.(2) スケジュール	人材派遣 令和4年2月～7月、準備業務 令和4年4月～7月、委託 令和4年8月～令和5年9月と記載されておりますが、派遣期間中に準備業務期間が入っておりますが、派遣契約と委託契約の2つの契約を締結する事で間違いなご教示下さい。	ご認識のとおり、人材派遣契約と業務委託契約の2種類の契約を締結します。
10	仕様書	4	1.3.(2) 人材派遣の提案	業務委託の円滑な導入のため、委託開始前に法人税務課における人材派遣期間を設け、具体的な人数や派遣期間における実施内容については、受託事業者から提案と記載されておりますが、人材派遣契約期間中の派遣出来る最大人数は何名かご教示下さい。	少なくとも10名が作業可能なスペースを用意していますが、具体的な配置人数はご提案ください。

神戸市軽自動車税業務委託（質問書）

No.	資料名	頁数	番号 項目等	質問内容等	回答
11	仕様書	5	5行目	受付時間内に受付けた手続き対応として発生する業務の想定時間（月平均、もしくは年間の総時間）をご教授頂けませんでしょうか。	ご提供できる資料がございません
12	仕様書	6	1.6 設備、備品	端末について J-LISに繋がる端末は何台ありますでしょうか。 課税端末8台全てから繋げることができるのでしょうか。	J-LISは課税端末ではなく情報系端末からの接続となります。接続可能台数は7台までとなります。
13	仕様書	6	1.6 設備、備品	端末の配置について 課税、収納、情報系それぞれの端末設置場所は決まっていますでしょうか。 市と協議の上、設置個所を変更する事は可能でしょうか。	課税、収納端末については配線の都合上、配置が決まっており、大幅な設置個所の変更はできません。 情報系端末については、設置個所の変更が可能です。
14	仕様書	6	1.6 設備、備品	受付窓口に端末を設置されますでしょうか。	課税端末を1台設置予定です。
15	仕様書	6	1.6 設備、備品	個人情報等が記載された取り扱い書類を保管する書庫等、施錠管理ができる什器は市から無償貸与いただけるとの認識で良いでしょうか。	書庫等の什器は無償貸与となります。 なお、施錠管理できる既存什器は数に限りがあります。
16	仕様書	6	1.6 設備、備品	受託者で管理すべき書類等を保管するための書庫等持ち込みは可能でしょうか。	台数やサイズによりますが、小型の書庫であれば持込可能です。 持込可否の判断は本市と受託者で協議のうえ、決定するものとします。
17	仕様書	6	1.6. (2)	貴市より貸与頂いた備品類について、通常の使用による消耗や経年劣化等により使用不能となった場合の現状復旧についてのお考えをお聞かせ下さい。	故意・過失、その他通常の使用を超えるような使用による消耗・毀損でなければ現状回復は不要です。
18	仕様書	6	1.6 設備、備品	貴市より貸与いただけるファシリティについて、各数量をお教えください。	プリンター4台、発券機1台、複合機1台、電話機7台を想定。 事務用机及び椅子に関しては、本市と受託事業者で協議のうえ、決定するものとします。
19	仕様書	6	1.6 設備、備品	貴市から貸与して頂ける設備・備品は明記されておりますが、弊社の事務用パソコンの持ち込みは可能かご指示下さい。 また、事務用パソコンの持ち込みが可能である場合、Wi-Fiのネットワーク環境の構築は可能であるかご指示下さい。	事務用パソコンの持ち込みは可能です。 持ち込みしたパソコンは、本市のネットワーク環境に接続できないため、別途ネットワーク環境を用意する必要があります。
20	仕様書	6	1.6 設備、備品	ロッカーなどの大型什器の持ち込みは可能であるかご指示下さい。 また、不可の場合は、ロッカーなどは貸与して頂けるかご指示下さい。	大型什器の持ち込みは不可です。 ロッカーの貸与は可能ですが、使用方法については受託者と協議のうえ決定するものとします。
21	仕様書	6	1.6 設備、備品	課税・収納・情報系端末のシステムベンダー名についてご指示下さい。	課税システム：株式会社 日立製作所 収納システム：NEC
22	仕様書	8	2.2.(1)③(i)	私有地の放置車両への対応 放置車両について、土地管理者からの相談に対する対応を行うとあるが、実際どのような対応を行うのでしょうか。	仕様書別紙1「業務手順書」P20に記載のとおりです。
23	仕様書	10	2.2.(4) 運営管理	毎月、当該情報を業務報告書として取りまとめ、本市へ報告すること。と記載されておりますが、貴市指定のフォーマット等があるかご指示下さい。 また、定例会議の開催に関する事が記載されておませんが、月次の定例会議があるかご指示下さい。	業務報告書の指定フォーマットはございません。 また、定例会議につきましては、毎月実施を想定しております。

神戸市軽自動車税業務委託（質問書）

No.	資料名	頁数	番号 項目等	質問内容等	回答
24	仕様書	14	6. 品質管理項目	市民サービスの向上及び均質化を実現するため、委託業務について確保する品質を受託事業者が提案し実現すること。記載されておりますが、貴市がご想定している①～④の数値についてご教示下さい。	品質管理項目に係る目標値については提案項目となっておりますので、受託事業者からご提案ください。
25	仕様書別紙1 業務手順書	1	f-①減免受付	新規登録受付と更新（継続）受付の件数内訳をご教示下さい。	減免は翌年度以降も自動的に更新としているため、更新の受付は行っていません。
26	仕様書別紙1 業務手順書	1	f-①減免受付	・新規登録受付中、障がい者区分と社会福祉施設、公益用 ・更新（継続）受付中、障がい者区分と社会福祉法人、公益用 上記それぞれの件数をご教示下さい	障害者等9割程度、社会福祉施設1割程度、公益用は対応いただくことは殆どありません。更新の事務はありません。
27	仕様書別紙1 業務手順書	1	f-①減免受付	新規受付と更新（継続）それぞれ市が把握されている作業量（分/件）の情報があればご教示下さい。	減免は翌年度以降も自動的に更新としているため、更新の受付は行っていません。仕様書別紙1「業務手順書」P1のf-①に記載しています。
28	仕様書別紙1 業務手順書	1	中分類 問合せ対応	窓口に来庁される方々のおおよその属性割合をご教示ください。 （長田区民〇割、業者〇割、など）	事業者と市民が半数程度の見込みです。
29	仕様書別紙1 業務手順書	1	中分類 問合せ対応	窓口、電話、テレビ電話それぞれの主な相談内容はどのような内容になりますでしょうか。	申告方法、申告状況、納税方法、納税状況、減免の申請方法、納税証明手続き等が主な内容となります。
30	仕様書別紙1 業務手順書	5	中分類 問合せ対応	中分類：問い合わせ対応に係る申請書類の送付等とありますが、送付費用は市の負担との認識で宜しいでしょうか。	問合せ対応に関する書類送付費用は本市の負担となります。
31	仕様書別紙1 業務手順書	10		試乗標識の現況調査について 3年に一度、更新年の11月に集中して実施しないといけない作業なのでしょうか。 もしくは、市と協議の上実施のタイミングを更新年度の12ヵ月で按分して作業する事は可能なのでしょうか。	概ね3年に1度の更新を行うため、12ヵ月等の長期に按分は出来ません。 他の事務の実施を避ける時期として11月を想定していますが、作業期間については本市と受託者で協議のうえ、決定するものとします。
32	仕様書別紙1 業務手順書	10		上記業務を11月に集中して実施する場合の執務スペースについてお伺い致します。 仕様書別紙4、スペースレイアウトで示されている受託者執務室内で作業を実施する事を想定されていますでしょうか。 もしくは、別室をお借りして実施するものなのでしょうか。 別室をお借りする際、賃貸料は別途発生致しますでしょうか。	原則として執務室内での作業を想定しています。 なお、庁舎内の別室利用も空き状況によりますが可能です。その際の賃貸料・使用料は発生しません。
33	仕様書別紙1 業務手順書	10		上記業務における委託前の人員体制についてお伺い致します。 試乗標識の現況調査業務を実施されるにあたり、個別に人員を増員され対応されていたのでしょうか。 ルーチン業務と兼務して対応されていたのでしょうか。	増員はせず、他の通常業務と兼務して対応を行っていました。
34	仕様書別紙1 業務手順書	10		上記業務（試乗標識の現況調査）において、作業の締切期日は設けられていますか。 設けられている場合、期限をご教示下さい。	有効期限等明確な期限はありませんが、概ね3年に1度の更新となるよう作業を行います。
35	仕様書別紙1 業務手順書	21		減免受付について ・新規受付期間は固定ではなく、随時との認識で宜しいでしょうか。	随時の受付となります。 ただし、軽自動車税を納税する時期である5月等、申請が多くなる時期があります。

神戸市軽自動車税業務委託（質問書）

No.	資料名	頁数	番号 項目等	質問内容等	回答
36	仕様書別紙1 業務手順書	21		・更新（継続）手続きの期間は決まっていますでしょうか。 毎年時期が決まっているようでしたら、開始日と締切日をご教示下さい。	更新手続きはありません。
37	仕様書別紙1 業務手順書	21		・更新（継続）手続きについて 郵送手続きのみでしょうか。窓口受付もあるのでしょうか。	更新手続きはありません。
38	仕様書別紙1 業務手順書	21		・更新（継続）手続きを窓口受付する場合 専用の受付窓口を特設で設置する事が必要でしょうか。	更新手続きはありません。
39	仕様書別紙1 業務手順書	23		障害減免の異動調査について ・作業期間が12, 1, 2月で示されておりますが、当該期間に集中して実施する作業との認識で宜しいでしょうか。	当該期間に集中して実施する作業となります。
40	仕様書別紙1 業務手順書	31		当初課税納税通知書引き抜き業務について ・30頁にある「催告状」の発送業務フローでは、受託者にて封入後に市職員様へ引き渡し、決済後に送付されるとの認識です。 当該引き抜き業務のフローでは、作業手順No.7で送付作業が受託者になっております。 発送前の市職員様による決済が必要だと思われませんが、当該フローにおける市発送前の市の決済有無についてご教示下さい。	受託事業者において引き抜き作業が終了した後、市職員へ引き渡していただきます。 なお、市職員は引き抜き作業が正しいかについて件数は確認しますが、個別の送付物の内容確認作業までは行いません。
41	仕様書別紙1 業務手順書	35		返戻調査について ・再送前の市職員様による決済は発生しないのでしょうか。	納税通知書の再送について、通常は市職員による内容確認は行いません。
42	仕様書別紙1 業務手順書	16,19 20,23		それぞれ送付する手紙について 手紙は受託者にてその都度必要枚数を出力するのでしょうか。	ご認識の通りです。P19は定型文を個別に修正して手紙を作成します。 その他についてはリストを元に差し込み印刷する仕組みを市で構築済みですが、内容によって修正等が必要となる場合があります。
43	仕様書別紙1 業務手順書			委託対象業務及び業務量一覧に記載されている業務の中に、四輪の軽自動車に関する業務が記載されておませんが、原動機付自転車に関する業務のみであるとの認識で間違いな いかご教示下さい。	軽自動車税全般の業務となるため、原動機付自転車以外の事務も含まれます。 ただし、標識交付や車両の登録については、軽4輪等は軽自動車検査協会が、125cc超の 2輪等は国土交通省が業務を行っており、委託の対象外となります。 また、これらの手続きに伴う申告書の受付は兵庫県市長会が行っており、委託業務の対象外 となります。 これらの車種にあっても、申告書到着後の課税や減免等軽自動車税に関する業務は委託の 対象となります。
44	仕様書別紙2 人員体制			人材派遣で4名とありますが、令和3年度においては市が指揮命令者となり、この度の委託業 務を派遣社員に担わせていたのでしょうか。	R3年度における人材派遣4名は本市が指揮命令者となり、今回の委託業務の一部を担っ ていただいています。
45	仕様書別紙2 人員体制			委託職員とは、市が直接雇用する正規職員以外の職員の事でしょうか。	仕様書別紙2で示す「委託職員」とは、市が業務を外部委託している事業者が雇用する職 員を指します。 従いまして、神戸市が直接雇用する職員ではございません。
46	仕様書別紙2 人員体制			現在委託職員が5名在籍しているとのことですが、「受託会社名」及び「委託している業務内 容」をお教えください。	委託事業者は、「兵庫県自家用自動車協会連合会」。 委託業務内容は、仕様書別紙1「業務手順書」P7～9の範囲です。

神戸市軽自動車税業務委託（質問書）

No.	資料名	頁数	番号 項目等	質問内容等	回答
47	仕様書別紙2 人員体制			軽自動車税に係る人員体制が20名との事ですが、今回の委託は20名分の業務を委託でお考えでしょうか。 その場合エスカレーション対応とし正職員様は何名残られますでしょうか。	本市職員の体制については、令和4年4月中旬までは管理職含め8名、令和4年4月中旬以降は4名を想定しています。
48	仕様書別紙2 人員体制			現行の体制で人材派遣4名、委託職員5名とありますがそれぞれの業務範囲（今回の仕様のどの業務を担当しているのか）についてご教示ください。また、現行の体制、運用における課題、改善事項があればご教示ください。	委託職員5名の業務範囲は、仕様書別紙1「業務手順書」P7～9の範囲 人材派遣職員4名の業務範囲は、仕様書別紙1「業務手順書」P2、11、22、33の範囲 改善事項として、来庁不要で手続きができるよう原動機付自転車の登録・廃車の電子申請システムの導入を進めています。
49	仕様書別紙2 人員体制			人員体制一覧の中に人材派遣と記載されておりますが、現在、人材派遣会社と契約されていると言う事で間違いないかご教示下さい。 また、人材派遣会社と契約しているのであれば、現在の契約金額及び会社名のご教示下さい。	現在の人材派遣契約について 社名：株式会社日本ワークシステム 契約金額：8,629,790円（令和3年7月～令和4年3月）
50	仕様書別紙3			窓口の件数は各区役所窓口の合計数でしょうか。新長田合同庁舎に来庁される来庁者数でしょうか。	仕様書別紙3で示す窓口受付件数は、神戸市内に11カ所ある原動機付自転車の窓口における受付件数の合計値です。
51	仕様書別紙4 レイアウト			執務スペースについて。 従事者は最大10名配置可能という認識で間違いないでしょうか。必要に応じてレイアウトの変更等は可能でしょうか。	少なくとも10名が作業可能なスペースを用意しています。 基幹システムの配線の都合上、レイアウト変更はできません。
52	仕様書別紙4 レイアウト			受託者側が10席になっていますが、繁忙対応等11人以上で作業を行う場合はどのような想定になりますでしょうか？	繁忙期対応の増員により、机等が不足する場合は追加配置が可能です。
53	仕様書別紙4 レイアウト			レイアウト図でハイカウンターの受付窓口数が2箇所となっておりますが、実際の窓口数は2箇所間違いないかご教示下さい。 また、業務委託履行開始後にレイアウト変更や委託スタッフの休憩スペースがあるか可能であるかご教示下さい。	受付窓口数は2カ所です。 業務委託履行開始後のレイアウト変更は想定していません。 また、委託スタッフの休憩スペースはございません。
54	様式2 見積額調書			様式2「見積額調書」の記載については、税抜き記載か税込み記載のどちらなのか？	税込み金額を記載してください。 税込額であることが分かるように様式を修正しておりますので、こちらをご使用ください。
55	仕様書別紙1 業務手順書	7	8 交付物の送付・回収	作業手順No.8に「受け付けた申告・申請に対して、交付物（標識、登録票、廃車申告済証）を送付する。」と記載がありますが、交付は郵送等の送付のみで、窓口での対面交付はないという認識でよいのか？	郵送処理のみでなく、受付窓口における対面交付も含まれます。