

## 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	6	10.事業者選定方法	プレゼンテーション参加者3名について、「責任者」や「副責任者」の参加は必須になりますか。	プレゼンテーションに「責任者」または「副責任者」の参加は必須ではありません。ただし、プレゼンテーション終了後、審査員からの質疑応答の時間があります。
2	仕様書	4	1.5. 履行場所、履行日、履行時間(2)	市長会申告書の入力や催告状発送業務をおこなう日程とは別に、マニュアル作成等のために土曜日等に出勤することは可能でしょうか。またその場合、職員様の立ち合いが必要になるものでしょうか。	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。
3	仕様書	5	1.6. 設備、備品(1)	事務用机及び椅子は、各何名分の貸与となりますでしょうか。	事務用机：2人用机 4台、1人用机（大）2台、1人用机（小）2台、作業机 2台 椅子：13台以上
4	仕様書	5	1.6. 設備、備品(1)	電話機は8台とありますが、繁忙期等に電話回線が埋まった場合には職員様エリアの電話機に転送されるのでしょうか。	外線の場合、電話回線が埋まった場合でも、職員エリアの電話機には転送されません。コールセンター等からの転送の場合、委託先電話回線が埋まっていれば、職員エリアの電話機に転送されます。
5	仕様書	5	1.6. 設備、備品(1)	繁忙時期など、一時的に課税システム端末の台数を増やすことは可能でしょうか。	課税システム端末の台数は、繁忙時期等においても増やすことができません。
6	仕様書	5	1.6. 設備、備品(2)⑤	独立して施錠することはできないとあるが、ご担当係の職員様が退庁する時間には事業者も退庁しなければいけないか。事業者が2階フロア全体の施錠をおこなうことは可能でしょうか。	時間外に作業が必要な場合、職員様の立会いが必要になります。フロアの施錠も職員が行います。
7	仕様書	6	1.6. 設備、備品(2)⑥	休憩スペースとして会議室を確保するとあるが、職員様と合同での利用になりますでしょうか。また、2交代での休憩をとる場合でも会議室の利用は可能でしょうか。 (例) 12：00～13：00以外に11：30～13：30なども利用は可能でしょうか。	職員のほか、他の委託先職員、人材派遣職員と合同で利用いただく場合があります。休憩スペースとしての会議室の利用可能時間は、12:00～14:00です。
8	仕様書	7	2.1. 準備業務(2)	神戸市様から提供される資料はデータでいただけるものでしょうか。	データで提供いたします。
9	仕様書	7	2.2. 運営業務	運営業務にて金銭の取扱いが無いように理解しておりますが、その認識で宜しかったでしょうか。	金銭の取扱いはありません。
10	仕様書	14	6. 品質管理項目、要求水準	既存事業者様の再発注率、エスカレーション発生件数、窓口処理が30分以内となる割合をお示ください。	(R4.8月～R5.2月の実績) 再発注率：0.14% エスカレーション発生件数：16.7件/月 窓口処理30分以上の割合：0.9%
11	仕様書	14	6. 品質管理項目、要求水準	窓口での待ち時間と処理時間はどのように測定されているのでしょうか。発券機などを使用しているのであれば、「商品名および型番」、「仕様」等をお示ください。	窓口での待ち時間と処理時間の測定には、発券機を使用しています。現在使用中の発券機は㈱コギトの「待ち楽flex」です。
12	仕様書別紙2			委託先職員の内数は全員が週5日勤務なのでしょうか。また、2名で1席を埋めるような扶養範囲で従事する委託先職員はいないのでしょうか。	現在の委託先職員は全員が週5日勤務で、1名が4h/日、その他がフルタイム勤務となっています。