

	項目	質問内容	回答
1	仕様書 P 1 4 受電用の電話回線数	回線数は仕様書に記載されていますが、常時準備する回線数を教えていただけますでしょうか。 昨年度の実績がありましたらご教示いただけますと幸いです。	受付時間内は常時、仕様書記載の回線数が必要です。
2	仕様書 P 4 8 個人住民税特別徴収コールセンターの要件 (6) 受託者に関する要件	他コール業務とのスペース共有可否についてご教示ください。 本業務専用の隔離エリアは必要でしょうか。 隔離エリアが必要な場合、パーティションなどで区切るなどでも可能でしょうか。	他コール業務とのスペースの共有は可ですが、パーティションで仕切る等して業務遂行に支障のないよう配慮してください。
3	仕様書 P 2 4 受電用の電話回線数 (1)	住民税特別徴収のお問い合わせ内容について、どのようなお問い合わせが代表例を挙げていただくことは可能でしょうか。	お問合せについては、契約締結後お渡しするFAQに約80の代表的な質問及び回答を記載してあります。代表的なものとして、特別徴収通知の中に退職者が含まれているが、普通徴収へ切り替えるにはどうしたらよいか、普通徴収から特別徴収へ切り替えるにはどうしたらよいか、などの質問があります。
4	仕様書 P 5 9 提出書類	昨年度使用したドキュメントを一部公開いただくことは可能でしょうか。 TELスクリプトについても有無も含め教えていただきたいです。	昨年度使用したものを公開することはできません。TELスクリプトを含む業務運営マニュアルは仕様書や業務要件一覧表、契約締結後お渡しするFAQなどを参照の上、受託者で作成してください。
5	仕様書 P 3 8 個人住民税特別徴収コールセンターの要件 (3)	スーパーバイザーが受架電対応を行っても問題ございませんでしょうか。 また、他業務の兼務は可能でしょうか。	スーパーバイザーは専任としてください。オペレーターが離席時などに受電対応は可能です。 常時受付するオペレーター数にスーパーバイザーは入りません。
6	仕様書 P 4 8 個人住民税特別徴収コールセンターの要件 (6) 受託者に関する要件 イ セキュリティ対策	コールセンターは事業所内にあり、入室記録のみとなっています。事業所全体としては、PマークやISMSの規定を遵守するレベルで記録を取っておりますが、問題ございませんでしょうか。	コールセンターが設置されるエリアの入退室記録を管理する設備が整っていることが必要です。退室者と退室日時の記録も必要です。

7	仕様書P5 9 提出書類	この項目にある書式で、サンプルを連携いただけるものはございますでしょうか。	市から提供できるサンプルはありません。
8	業務要件一覧表 項番25	「外線保留及び転送が可能であること。」とありますが、転送は事務所内での転送ができればいい解釈でしょうか。貴市に転送するという事はないでしょうか。	転送はコールセンター内での転送ができればよいです。岡山市に転送することはありません。
9	本業務に関して	本業務に関しては、毎年定期で実施されている取組みとなりますでしょうか。	毎年実施している業務委託です。
10	最低制限価格の設定について	本業務において、最低制限価格の設定（例：予定価格の〇%未満で失格等）はございますでしょうか。設定がある場合、その基準をご教示ください。	最低制限価格の設定はありません。
11	過去の委託実績について	過去に同様の業務を委託された実績がある場合、 ・委託先 ・契約金額（税抜/税込） ・業務内容の差異（数量、期間、作業内容等） について可能な範囲でご教示ください。 また、本業務の仕様の変更についてもご教示頂けると幸いです。	岡山市HPの入札結果のページを確認してください。 ホーム>事業者情報>入札・契約>その他の入札結果>令和7年度一般委託・役務>令和7年4月>2025年4月1日岡山市個人住民税特別徴収コールセンター業務委託（課税管理課）令和7年3月19日 各日に割り振った回線数は違いますが、総回線数は同じです。 仕様も同様です。
12	過去の課題・トラブルについて	本事業又は類似事業を実施された際に、運営上の課題やトラブルがあれば、差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	運営上の課題やトラブルの令和7年度の発生件数はありません。

13	仕様書 P 3 8 個人住民税特別徴収コールセンターの要件 (3)	責任者及び従事者については、業務に支障のない範囲で、他業務との兼務の体制でも問題ないでしょうか。	スーパーバイザーとオペレーターは専任としてください。
14	打ち合わせの実施について	岡山市との打ち合わせについてはオンラインでの実施も想定されておられますでしょうか。対面での打ち合わせを想定されるようであれば、想定回数をご教示頂けると幸いです。	市で対応可能な方法であればオンラインでの打ち合わせも可能です。対面の場合は例年 1～2 回です。
15	仕様書 P 3 8 個人住民税特別徴収コールセンターの要件 (2)	使用する電話環境はクラウドでも問題ないでしょうか。	ボイスワープの転送先として利用可能であれば問題ありません。
16	目標設計について	応答率など具体的な目標指標はございますでしょうか。過去の実績も含めてご教示頂けると幸いです。 また、目標未達成の場合の措置などは想定されておられますでしょうか。	業務要件一覧表 4 5 をご確認ください。
17	工数について	電話対応に関して平均的な作業時間をご教示頂けると幸いです。	昨年度の 1 件あたりの平均通話時間は、6 分 2 0 秒でした。
18	引き継ぎについて	マニュアルやFAQなどは受託後にご提供頂ける認識で相違ないでしょうか。 また、前回運営の企業様または職員の方から研修を頂くことは可能でしょうか。	FAQは提供しますが、業務運営マニュアルは受託者で作成して下さい。 研修も受託者で実施して下さい。