

杉並区納付センター業務委託公募型プロポーザル【質問と回答】

No.	質問項目	質問内容	回答
1	提出書類について 別紙 2_提出書類一覧	別紙 2 提出書類一覧 1 (5)財務諸表等にある、資産の状況のわかるものは通帳の写しでも問題ないですか。	問題ありません。ただし、以下 2 点が確認できる通帳の写しをご提出ください。 1 口座名義人（法人名） 2 決算期末日時点の残高
2	リスト抽出について 01_基本仕様書・個別仕様書	別紙 1 個別仕様書（架電・受電による納付案内業務） 2 業務内容 (1)電話による納付案内業務② 滞納管理システムを利用する場合は、区が指定した条件で対象者の抽出処理を行い、架電対象者リストを作成する、とありますが、架電対象者リストは日本人、外国人と分けての抽出が可能ですか。	部分的に抽出が可能です。
3	自転車について 01_基本仕様書・個別仕様書	別紙 1 基本仕様書 13 物品（機器、備品）等の負担区分 (1)サにある訪問用自転車は電動自転車ですか。	電動自転車ではありません。
4	訪問時期について	別紙 1 個別仕様書（訪問による納付案内業務） 2 (7)訪問は区内及び自転車での訪問が可能な杉並区に隣接する区及び市で行う、とありますが、杉並区に隣接する区及び市への訪問のタイミングは任せていただけますか。指定の強化月間等がありますか。	隣接する区及び市への訪問のタイミングについては、受託事業者と区との事前協議で決定することを想定しています。なお、強化月間は特に定めていません。
5	訪問予定件数について	別紙 1 個別仕様書（訪問による納付案内業務） 4 年間予定件数（訪問）について、月ごとの訪問予定件数をお示しいただけますか。	年間 3,000 件を定期的に訪問することを想定していますが、より効果的・効率的な訪問計画について、受託事業者から提案していただくことは可能です。
6	業務マニュアルの作成・管理	受託者選定後、現在使用しているマニュアル・帳票類の開示はありますか。ゼロベースからの作成が必要ですか。	現在使用しているマニュアル・帳票類を区から開示することはありません。なお、受託事業者が変更となる場合には、従前の事業者から区及び新たな事業者に対し、安定して円滑な業務継続ができるよう引継ぎを行うことを令和

			7年度仕様書に定めています。
7	自動音声・SMS送信	貴区でご準備いただけるとのことですが、メーカー及び製品名をご教示ください。現在の同サービスの活用は住民税（普徴）のみですか。	メーカー及び製品は未定ですが、以下の主な機能を有する製品を導入する想定です。 1 電話番号のみを利用し、自動音声による納付案内を行うこと 2 受電未了者、通話中の場合は自動でSMS送信すること 3 SMS送信の際、送信者の名称(杉並区)を設定可能なこと 4 発信元の電話番号に折り返し連絡があった場合、発信時と同じ自動音声案内を繰り返し流すこと また現在、自動音声架電の実施はしていませんが、令和7年度に住民税（普通徴収）にて株式会社グラファーのGraffer Callを利用した運用テストを行った実績があります。
8	電話納付案内について	システム／紙リストの割合を、債権ごとにお示しください。	現状は、債権ごとに使用するリストを分けています。 【システムリストのみ使用】 住民税、国民健康保険料、軽自動車税、介護保険料、後期高齢者医療保険料 【紙リストのみ使用】 保育料、奨学資金返還金、国民健康保険不当利得返還金
9	電話納付案内について	税目ごとに各課のシステムにアクセスし、滞納者リストを確認するイメージですか。	質問8回答の【システムリストのみ使用】に該当する債権に関しては、区が特定の対象者リストまたは特定の条件を提示して、債権ごとのシステムにアクセスすることを想定しています。 詳細は、別紙1個別仕様書（架電・受電による納付案内業務）2業務内容を確認ください。
10	電話納付案内について	債権間の名寄せは現在していますか。	債権間の名寄せは現在していません。

11	滞納管理システムについて	メーカー及び製品名をご教示ください。	現在は北日本コンピューターサービス（株）「DIALOGUE Standard1 Next」ですが、今後 RKKCS(株)製の標準準拠システムに切替予定です。
12	その他	業務の主要部分を除く、一部分についての再委託は認められますか。	実施要領 11 その他留意事項（7）に記載のとおりとなります。
13	その他	令和 7 年度（2025 年度）1 年間の本業務の契約金額、業務従事体制をご教示ください。	【契約金額】 61,160,000 円（税込） 【業務従事体制】 ○業務責任者：1 名 ○副業務責任者：1 名 ○オペレーター：年間の開設日計 258 日のうち、区が指定する 35 日は 7 名、153 日は 6 名、70 日は 5 名 ○訪問責任者：1 名 ○訪問員：1 ルートを 1 名で訪問する。1 日に 2 ルート、年間延べ 400 ルート訪問する。 なお、上記業務従事体制は令和 7 年度仕様書に基づくものです。令和 8 年度の業務従事体制については別紙 1 「杉並区納付センター業務委託 基本仕様書」をご確認ください。