

沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング企画提案(質問内容及び回答)

No	資料名	ページ	質問内容(原文転記)	回答(沖縄県総務部税務課)	回答(更新)月日
1	公募実施要領	2～3	類似業務実績の定義:応募資格(13)の「複数受注実績」における「複数」とは具体的に2件以上でよいか。	ご認識のとおりです。	8月18日
2	公募実施要領	2～3	実績証明の対象機関:応募資格(14)の公金・料金収納事務実績について、一部一部事務組合や指定管理者としての実績も含まれるか。	応募資格(14)中の「普通地方公共団体の公金」の収納の事務の委託とは、地方自治法第243条の2第1項に基づく指定公金事務取扱者への公金収納委託を指し、公金の収納から金融機関への払込までの業務委託内容を想定しております。 一部事務組合については、地方自治法第292条により規定を準用するものとされておりますので、指定公金事務取扱者として公金収納を委託されている場合は、履行証明書の証明機関になり得ます。 指定管理者としての実績については、下記①又は②のとおりとなります。 ①料金を地方公共団体の歳入・公金(使用料等)として収納している場合 契約書等において、地方自治法施行令第243条の2第1項に基づく公金の収納委託であるかをご確認いただき、判別できない場合には、委託元の各地方公共団体へ契約が上記規定に基づくものかどうかをご確認ください。 ②料金を地方自治法第244条の2第8項の規定に基づき指定管理者の収入として収受している場合 公金の収納から払込までの業務委託がないものと思慮されるため、応募資格(14)の実績に含まないと考えられます。 ※最終的には提出された履行証明書及び契約書(写)、また必要に応じて当方から証明機関への照会を行ったうえで判断します。 【参考】関係法令抜粋 ・地方自治法第243条の2第1項 普通地方公共団体の長は、公金の徴収若しくは収納又は支出に関する事務(以下この条及び次条第一項において「公金事務」という。)を適切かつ確実に遂行することができる者として政令で定める者のうち当該普通地方公共団体の長が総務省令で定めるところにより指定するものに、この条から第二百四十三条の二の六までの規定の定めるところにより、公金事務を委託することができる。 ・地方自治法第244条の2 3 普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの(以下本条及び第二百四十四条の四において「指定管理者」という。)に、当該公の施設の管理を行わせることができる。 8 普通地方公共団体は、適当と認めるときは、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金(次項において「利用料金」という。)を当該指定管理者の収入として収受させることができる。 ・地方自治法第292条 地方公共団体の組合については、法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか、都道府県の加入するものにあつては都道府県に関する規定、市及び特別区の加入するもので都道府県の加入しないものにあつては市に関する規定、その他のものにあつては町村に関する規定を準用する。	8月18日
3	公募実施要領	5～6	提案書のページ数上限 企画提案書(任意様式)について、全体または各項目での上限ページ数は設定されているか。	設定していません。	8月18日
4	仕様書	1～2	第1章 委託業務の概要 【4 業務実施期間等 (3) 業務実施日及び時間】 コールセンター業務における「土日実施」および「19時までの時間延長」の想定頻度(年間日数や時期)および決定までの事前通告期間に関するルールを教示ください。	「土日実施」および「19時までの時間延長」については、催告業務の繁忙期(主に7月、週3回程度)を想定しています。概ね実施月の1カ月前～2週間前を目安とし、県との事前協議を経て実施日を設定することとなります。	8月18日
5	仕様書	3～4	第1章 委託業務の概要 【6 業務実施体制 (1) 従事者の配置・(3) 管理者】 3拠点を統括管理する「管理者」について、特定の実施場所に常駐する必要があるか、あるいはリモート等の活用により複数拠点を横断的に統括管理する形態も許容されるか教示ください。	「管理者」については、特定の実施場所に常駐する必要はなく、複数拠点を横断的に統括管理する形態でも問題ありません。	8月18日

沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング企画提案(質問内容及び回答)

No	資料名	ページ	質問内容(原文転記)	回答(沖縄県総務部税務課)	回答(更新)月日
6	仕様書	6～7	第1章 委託業務の概要 【9 設備機器等 (3) コールセンター設備】 受託者負担で整備する電話設備(IP回線・電話機11台等)について、前受託者が設置した既存設備の譲渡・継承(有償/無償)は可能か、新規調達が必須か教示ください。	原則として、施設については受託者の負担において原状回復することとなっておりますので、前受託者が設置した既存設備については前受託者において撤去します。(参照:契約書案第34条) なお、前受託者との間での個別交渉による譲渡・継承を禁止するものではありませんが、業務に支障のないよう受託者の責任において整備してください。	8月18日
7	仕様書	7～8	第1章 委託業務の概要 【11 事前準備 (1) 業務設計・マニュアル作成】 契約締結後から業務開始までの準備期間において、県が保有する現行の「事務処理要領」や「各種マニュアル」の受託者への提供時期・形式を教示ください。	契約締結後速やかに、県が保有する現行の事務処理要領や既存マニュアル等を電子データ(PDF・Word等)にて提供します。	8月18日
8	仕様書	13～15	第2章 委託業務の詳細 【5 法人二税申告書等受付業務及び入力業務 (4) 申告書及び届出書等の入力業務】 收受後「原則5開庁日以内(最大20開庁日)」の入力延長手続きについて、過去の繁忙期(5月等)における実際の延長適用割合や協議プロセスの運用実績を教示ください。	過去の繁忙期における入力業務の入力期限延長については、実績としてありませんが、状況に応じて県と受託者で協議(調整会議等)することが可能です。	8月18日
9	仕様書	別紙5	第2章 委託業務の詳細 【7 宿泊税申告書等受付業務及び入力業務】 別紙5に記載されている宿泊税の標準業務量(年間48,600件)について、事業者の登録数や季節的な変動傾向の算出根拠を教示ください。	沖縄県内における特別徴収義務者数を約4,050事業者と見込んでおり、特別徴収義務者が毎月申告を行うことを前提にした見込み量です。	8月18日
10	仕様書	18～20	第2章 委託業務の詳細 【12 コールセンター業務 (4) ショートメッセージサービス(SMS)発信業務】 年間10,000件を超えるSMS送信が発生した場合の費用負担ルール(超過分の単価精算契約の可否等)について教示ください。	年間最大10,000件を想定しており、この範囲内での運用となる予定です。	8月18日
11	仕様書	21～22	第2章 委託業務の詳細 【15 収納業務 (3) 収納現金及び小切手の保管】 翌開庁日払込み時の「最寄りATM預け入れ」「夜間金庫」「現金集配業者委託」について、過去の運用事例および専門業者委託費用の見積上の取扱い(委託料内包か否か)を教示ください。	想定される運用は、以下のとおりです。 ① 毎日、午後1時～午後3時までに、当日収納した現金を一旦集計し、受託者の専用口座に預け入れを行う。 ② ①の集計後から閉庁までに収納した現金を、閉庁後、受託者の専用口座にATM預け入れを行う。 ③ 翌開庁日、前日分の②と当日分の①について、銀行窓口において県会計管理者の口座へ振替を行う。 専門業者委託費用については、本委託業務に係る委託料に計上可能です。	8月18日
12	仕様書	22～23	第2章 委託業務の詳細 【16 軍証紙(Y証紙)発行収納及び還付業務 (2) イ・エ 還付資金の管理】 還付金を即時支出するための専用口座の開設・維持・振込に伴う金融機関手数料は、県から交付される資金・委託費から充当可能か教示ください。	専用口座の開設・維持・振込に伴う金融機関手数料については、一般的に発生しないものと認識しておりますが、発生する場合は本委託業務に係る委託料に計上できます。 仕様書第2章16(2)エにおいて県から交付される還付支出を行うための資金からは、金融機関手数料を充当することはできません。	8月18日
13	仕様書	23	第2章 委託業務の詳細 【17 軍出張徴収業務 (1) 概要】 毎年5月の約12開庁日に基地内で行う出張徴収について、求められる英会話レベル(日常会話程度か、税務用語を含む専門対話か)および過年度のトラブル発生状況を教示ください。	求められる英会話レベルは「日常会話・窓口案内程度(金額提示、案内、確認応答等)」で問題ありません。ただし、会話内容によっては職員が説明する(税務用語を含む)内容を、質問者に伝えていただくことがあります。新型コロナウイルスの影響で中止となって以降、近年の実績はありませんが、過年度において大きなトラブルはないと聞いています。	8月18日
14	仕様書	25～26	第3章 モニタリングの実施 【3 モニタリングの実施 (1) ア 自己点検シートによる評価】 「不適」評価時に委託料の支払いが停止される範囲について、該当業務・該当拠点のみが対象か、委託業務全体が対象となるのかを教示ください。また改善後の再支払スキームを教示ください。	定期モニタリングの自己点検評価で「不適」となった場合、原則として該当月から全体の委託料支払いを一時停止します。ただし、不備の程度や影響範囲に応じて県が総合的に判断します。 その後、仕様書第3章3(2)に基づく「業務改善モニタリング」を実施し、改善が確認され次第、停止していた委託料を一括して支払います(停止期間中の支払遅延利息は支払いません。)	8月18日

沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング企画提案(質問内容及び回答)

No	資料名	ページ	質問内容(原文転記)	回答(沖縄県総務部税務課)	回答(更新)月日
15	仕様書	26	第3章 モニタリングの実施 【4 業務の優先順位と標準業務量の修正】 経済環境の変化や税制度改正により標準業務量を大きく超える作業(大幅な増量)が発生した場合、委託料の変更協議(増額変更)に応じる定量的な基準はありますか。	定量的基準は予め定めておりません。	8月18日
16	仕様書	28	第4章 その他 【1 セキュリティポリシー (1) 入退室の管理】 執務エリアへの私物持ち込み禁止に伴い、従事者の私物(スマートフォン・財布等)を保管するためのロッカーは、貸与什器(別紙4)に含まれる認識でよいか教示ください。	ご認識のとおりです。	8月18日
17	仕様書	別紙1～3	【業務対象拠点・実施場所】 受託予定者(または入札参加者)に対する、実際の執務エリア(県税事務所内およびコールセンター予定地)の事前現地確認(下見・内覧)は可能か教示ください。	公募期間中における個別の現地確認(内覧)は、開庁中の税務事務のセキュリティおよび混乱防止の観点から実施しておりません。 提案作成に必要なレイアウト・配席状況は仕様書別紙1～3「窓口委託配置(案)」および別紙4「設備什器一覧」をご参照ください。	8月18日
18	仕様書	別紙4	【システム環境・機器一覧】 県から貸与される端末(県税総合情報システム用等)の台数増減の相談は可能か、また受託者持ち込みPCとのネットワーク接続制限の範囲を教示ください。	端末台数については、基本的に仕様書別紙4の貸与数で充足するものと考えておりますが、必要に応じて県と協議可能です。(参照:仕様書第1章9(1)) なお、受託者持ち込みPCを県の県税システムやLGWAN等の行政ネットワークに直接接続することは情報セキュリティ上不可となります。	8月18日
19	仕様書	別紙4	【貸与品・備品一覧】 貸与品一覧に含まれない「事務消耗品(用紙・トナー・文房具類)」や、機器の経年劣化による破損・交換費用の負担区分(県負担か受託者負担か)を教示ください。	コピー用紙及びトナーは県負担、受託者の使用者が使用する文房具類は受託者負担となります。(参照:契約書案別紙8) また、県が提供・貸与するシステム端末やプリンタ等の通常使用に伴う劣化・破損・保守費用は県負担となります。	8月18日
20	仕様書	別紙5	【年間スケジュール・業務工程】 月別の標準スケジュールにおける「厳守すべき絶対的な処理期限」と、天災等で遅延が生じた際の優先順位(どの税目を優先すべきか)の基準を教示ください。	主としてバックオフィス業務及びコールセンターにおける催告業務に関する質問と推定されますが、処理期限については、仕様書(第2章 委託業務の詳細)をご参照ください。処理期限について特に記載がないもの及び天災等で遅延が生じた際の優先順位については、県と受託者で協議して決定します。	8月18日
21	仕様書	別紙5	【標準業務量】 想定件数(申告件数、電話件数、SMS等)を大幅に超過(例:前年比120%以上など)した場合における、委託料の変更協議(増額変更・単価精算等)の適用基準を教示ください。	業務量の増加にかかる委託料の変更協議について、基準は定めておりません。	8月18日