

質問書の回答書

令和8年6月10日付で公募しました「那覇市当初課税業務委託に係る公募型プロポーザル」に関する質問につきまして、以下の通り回答いたします。

No	質問内容	回答
1	前年度における従事者配置実績（人数等）をご教示ください。	従事者配置実績（人数等）については公表しておりません。
2	スケジュール表記載の件数は、想定件数との認識で宜しいでしょうか。 過去3年間程度の実績件数との差異をご教示いただければ幸いです。	スケジュール表記載の件数は想定件数となっております。 【令和7年度実績】 （給報_書面 点検・補記）[想定]90,150件 [実績]76,956件 （給報_エラーチェック及び補記、解消等）[想定]4,970件 [実績]3,022件 （市申_書面 点検・補記）[想定]14,370件 [実績]8,102件 【令和6年度実績】 （給報_書面 点検・補記）[想定]90,153件 [実績]82,209件 （給報_エラーチェック及び補記、解消等）[想定]4,967件 [実績]4,227件 （市申_書面 点検・補記）[想定]14,370件 [実績]8,449件 ※令和5年度は委託事業開始前のため資料がございません。
3	個人未特定エラー処理について、過年度実績における発生件数及び、特定不能となった件数をご教示ください。	【令和7年度実績】 個人特定エラー処理件数：4,136 特定不能：2,314（委託事業者で判断が難しく職員引継ぎとなった資料も含む） ※特定不能となった資料は、那覇市へ引継ぎとなります。
4	業務開始に向けた引継ぎ資料として、現行受託事業者が使用している業務フロー、チェックリスト等の参考資料の提供は可能でしょうか。	本業務における成果物（マニュアル、各種計画書等）に関する著作権は那覇市に帰属するものとなっております。那覇市に著作権が帰属している資料等については提供することが可能です。
5	現行運用において課題と認識されている事項、また今年度受託事業者に期待する改善項目がありましたらご教示ください。	現場の負担や体制維持の難易度から「受付業務」「電話対応（申告に関する問い合わせ）」の運営体制構築に課題が生じております。今年度は、受託事業者様の運営負担（突発対応やリソース調整等）に十分配慮しつつも、課題となっている業務を確実に遂行できる実効性のある人員体制の構築と、それを担保する効率的な運営フローのご提案を改善項目として期待いたします。
6	期間中の電話対応について、過去年度における受電件数及び最大受電件数（日別）をご教示ください。	電話対応件数の正確なログが残っておらず具体的な数値化は困難ですが、課税業務委託開始前（令和5年度以前）は課税知識のある専任職員2名が終日電話対応のみに追われ他業務を行えない状況でした。