

各務原市窓口業務委託 質問回答書

No.	関連する資料	質問項目	質問内容	回答
1	実施要領P5	企画提案書について	用紙等について記載されているが、A3サイズを片袖折りでA4サイズとしてつづることは問題ないでしょうか。	問題ありません。ただし、頁数はA3サイズ1枚につき2頁でカウントします。
2	実施要領P6	窓口業務実績調書について	P6の④のイについて、契約書の写しに関して提出が必要な項目をご教示ください。	発注者名、受注年度(=契約日)、業務名、契約金額、業務内容が確認できる部分の写しをご提出ください。
3	仕様書P2、4	証明書交付に伴うその他の業務について	証明書発行等に伴う金銭授受・管理と記載されています。レジ業務と理解しますが、朝のレジ開け、業後のレジ締め、釣銭用意は発注者・受注者どちらの業務となるでしょうか。	朝のレジ開け、業後のレジ締めは、発注者の業務となります。釣銭用金銭は発注者が用意しますが、両替は受注者の業務となります。 ※市庁舎2階にある市金庫で両替ができます。
4	仕様書P1～5	各課業務の郵送請求に係る業務について	各課管轄の郵送請求に係る業務は、各課の執務スペースで実施するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
5	仕様書P5	業務実施体制等について	当該項目(1)について、現場の体制について記載されていますが、日次での指定席数はないという認識で相違ないでしょうか。	相違ありません。ただし、企画提案書に記載された通常期及び繁忙期における業務従事者配置人数は遵守していただきます。
6	仕様書P5	業務実施体制等について	(4)において「管理責任者」の選任について記載されていますが、管理責任者に係る雇用形態、職責等の定めはあるでしょうか。	管理責任者に係る雇用形態、職責等の定めはありません。
7	仕様書P6	使用機器等について	(1)、(3)、(4)、(5)、(6)に関して、貸与していただける台数をそれぞれお示しいただければと思います。	各課の貸与可能台数は次のとおりです。 (1)個人番号系端末(住基税システムと総合行政システム、福祉総合システムの全てが入った端末)は必要数、プリンターは税総合窓口1台、市民課2台、医療保険課1台。 (3)コピー機は税総合窓口1台、市民課1台、医療保険課1台。 (4)FAXは税総合窓口1台、市民課2台、医療保険課1台。 (5)電話機は税総合窓口1台、市民課2台、医療保険課2台。 (6)レジスターは税総合窓口1台、市民課1台、医療保険課0台。
8	仕様書P6	使用機器等について	業務履行に必要な機器と文具等消耗品に関しては、受注者用意と言う認識ですが、基本的には発注者より提供される物で事足りるという認識でよろしいでしょうか。	業務履行に必要な機器及び市民用の文具等の一般的消耗品は、発注者から提供する物で事足りる。ただし、業務従事者が使用する文具は受注者の負担で調達してください。
9	仕様書P7	前受注者からの業務引継ぎについて	引継ぎ、業務履行に関するマニュアルの作成、事前研修の実施に際して、前事業者が作成し、現在使用しているマニュアルを授受することは可能でしょうか。	紙媒体のマニュアルは発注者から提供可能ですが、電子媒体での提供はできません。
10	仕様書P8	損害賠償について	受託者の過失による、委託者・第三者への損害を与えた場合「その損害を賠償しなければならない」と記載がありますが、どのような場合にどの程度の割合での賠償責任となるでしょうか。また、発注者との協議等の上での決定等はあるのか、お考えを伺います。	企画提案書に記載された事故等が発生した場合の損害賠償の内容と、受注者の故意または過失の程度に鑑み、発注者と受注者が協議のうえで決定します。
11	仕様書P8	開庁時間の短縮について	現時点で検討されている、短縮した際の開庁時間をお示しいただければと思います。 業務従事者の確保、雇用契約にも関わってきますので、受託者に対して検討段階であっても出来る限りの情報提供をお願いしたいと思いますが、この対応は可能でしょうか。	開庁時間短縮開始時期や短縮時間は現在未定です。
12	参考資料令和6年度の配置人数等	配置人数について	資料に示されている人数に関しては「指定席数」ではなく「参考」と言う認識で相違ないでしょうか。	相違ありません。
13	参考資料令和6年度の配置人数等	配置人数について	終日勤務者の「医療保険課」の人数に関して、括弧書きで(令和7年度から5人以上必要)と記載があります。この理由をお示しください。	旧庁舎から新庁舎に引っ越したことに伴い、庁舎の構造上、窓口番号案内システムの発券機操作対応者が1人追加が必要となったが、その追加の1人を医療保険課の業務従事者が対応しているため、R6年度より1人増員したいの思いから記載しています。ただし、指定席数ではなく、人数の参考としてとらえてください。
14	参考資料令和6年度の配置人数等	配置人数について	理由如何によって、プロポーザル参加事業者が「4人で対応可能」と判断した場合、審査上の影響はあり得るでしょうか。	評価委員会委員がどのように評価するかは、わかりかねます。
15	8. 参加表明書・企画提案書等の提出手続き	② 提出書類及び提出部数	正本・副本にて会社名が特定できるロゴや表記は控えた方がよろしいでしょうか。	控える必要はありません。
16	8. 参加表明書・企画提案書等の提出手続き	② 提出書類及び提出部数	副本に押印は不要でしょうか。	不要です。
17	企画提案書等の提出手続き	提出方法について	製本、バインダーで綴じての提出は企画提案書だけでしょいか。他の提出書類はそのまま綴じずに提出でしょうか。	法人関係書類(法人登記簿謄本、財務諸表、会社概要書、会社パンフレット)は各1部をまとめて1つのバインダーに綴じた上で、インデックスラベル等で見出しをつけ、各12部提出してください。その他の提出書類はそのまま綴じずに提出してください。

No.	関連する資料	質問項目	質問内容	回答
18	プレゼンテーション審査	プレゼン時の資料について	プレゼン資料は提出した企画書から抜粋しスクリーンへ映すことは可能でしょうか。	可能です。
19	【参考】令和5年度窓口業務処理件数	曜日や月ごとの処理件数について	月間の処理件数はご提示を頂きましたが、中でも更に多忙となる曜日や時期をお教え頂きたいです。(例)「月曜日は業務量が増加する」等	各課の業務量が増加する曜日や時期は下記のとおりです。 税総合窓口：月曜日、金曜日、連休明け、4月上旬～6月中旬、1月中旬～3月下旬 市民課：月曜日、金曜日、連休明け、大安等の日柄の良い日、3月中旬～4月中旬 医療保険課：月曜日、金曜日、連休明け、月初の2日間、3月下旬～4月中旬
20	仕様書(2.目的)	「書かない窓口」の運用について	貴市が今後想定している「書かない窓口」の実現に向けた取り組みがあればお教え下さい。	現在導入済みの総合窓口システムの更新を検討しています。
21	仕様書(9.使用機器等)	貸与品について	従事者の貴重品を管理するロッカーやキャビネットは貸与品には含まれないという認識でお間違いでしょうか。また、その場合受注者による手配で職場内に置く事は可能でしょうか。	ロッカーは貸与品に含まれますが、キャビネットは含まれません。キャビネットは受注者による手配で職場内に置く事は可能ですが、大きさや場所は協議してください。
22	仕様書(11.業務従事者への研修及び教育)	研修について	現在の受注者が行っている事前研修及び定例研修の内容および従事者1人あたりの年間研修時間数をお教えください。	事前研修は、経験豊富な業務従事者が指導役となり、マンツーマンで実務を経験することで知識やスキルを身に付けています。研修期間は10日間(午前8時30分から午後5時15分)で研修期間中は、通常時より1人多い体制で窓口業務を行っています。 定例研修は、個人情報保護・情報セキュリティに関する動画を視聴し、従事者1人あたり年間2時間程度実施しています。
23	仕様書(11.業務従事者への研修及び教育)	研修について	研修の際は、市の会議室等を有償無償含め貸与頂く事は可能でしょうか。	貸与することはできません。
24	実施要項(11.選定における審査)	評価基準について	提出した「業務委託料積算書」は評価基準に含まれますでしょうか。含まれる場合は企画提案書と比べてどの程度の配点基準となるか、可能な範囲でお教え下さい。	評価基準に含まれません。
25	実施要項(8.参加表明書・企画提案書等の提出手続き)	提出書類について	企画提案書以外の書類は製本せずに、企画提案書単体で製本するご認識でよろしいでしょうか。	No.17と同様の回答です。