

廿日市市こども課窓口関連業務委託に係わる質疑回答

1 実施要領に係わる質疑回答

No.	資料名	頁	項目名	内容	回答
1	実施要領	1	3 提案上限額	年度ごとの上限額設定がありましたらご教示下さい。	業務委託という契約内容の性質上、毎月同額になることを想定していますので、単年度の金額も同様に考えています。
2	実施要領	2	5 参加資格	プライバシーマーク及びISO/IEC27001若しくはJISQ27001の認証を取得していることについて、プライバシーマークは必ず必要で、さらにISOかJISQのどちらかが必要、という認識でよろしいでしょうか。	記載内容に不備があり申し訳ございません。 実施要領の文言を、プライバシーマーク「又は」ISO/IEC27001若しくはJISQ27001の認証を取得していること。に訂正させていただきます。 したがって、どれか1つの認証があれば、参加資格を満たすこととなります。
3	実施要領	2	7 提出書類	「カ 滞納のない旨の証明書（市町村税）」は、「廿日市市税の滞納無し証明書」でしょうかご教示ください。 ・あるいは、本プロポーザルに参加する弊社の所在地の都民税の証明書ででしょうかご教示ください。 ・廿日市市に納税が無い場合には本店のある自治体のモノで宜しいでしょうかご教示ください。 ・その場合、都税には「滞納のない旨の証明書」は無い為、代わりに有効な証明書は何になりますでしょうかご教示ください。 ・もし、都税で良い場合、都民税が直近1期分あればよいのか、それとも3期分必要かご教示ください。	●廿日市市に納税があれば、廿日市市のものを、廿日市市に納税義務がない場合は、本店又は主たる営業所所在地で納付した市町村税の滞納がない旨の証明書を提出してください。 ●「納税証明書」をご提出下さい。納税証明書が発行不可の場合は別途ご相談下さい。 ●滞納がない旨の証明書は直近の1期分の提出で構いません。
4	実施要領	3	7 提出書類	業務マニュアルのサンプルを提出することありますが、どの程度の内容（ボリューム等）のサンプルを想定されていますか。	審査（評価）に関する質問のため、お答えできません。

2 仕様書に係わる質疑回答

No.	資料名	頁	項目名	内容	回答
5	仕様書	1	4 業務時間等	以下の数値を教えてください。 （１）繁忙月、長期休暇（GW、年末年始）後の処理件数及び対応人数 （２）休日臨時開庁日の処理件数、対応人数 （３）開庁前準備、開庁業務にかかる対応人数、時間	（１）繁忙月の件数については、別紙1を参照下さい。長期休暇後の件数については日毎の件数は開示していません。対応人数は繁忙月は9人、GW、年末年始後は7人です。 （２）休日に開庁した実績はありません。 （３）開庁前準備の人数は7人、時間は約5分。開庁業務の人数は4～5人、時間は約15分です。
6	仕様書	1	4 業務時間等	臨時窓口について、延長開設はどの程度を想定されていますか？または、過去の延長開設実績はどの程度でしょうか？	20時までを想定しており、過去の実績も20時までとなっています。
7	仕様書	1	4 業務時間等	（３）臨時窓口について、児童扶養手当については、8月中の現況届の提出期間中に2回程度、時間を延長して臨時窓口を開設するとありますが、2回以上行うことはありますでしょうか。 また、延長時間は何時までを予定しておりますでしょうか。	●過去の実績では延長して対応する日は2日間となっています。 延長して対応する日が2日以上必要と判断する場合は、受託者と市で協議し決定します。 ●延長時間は20時までを予定しています。
8	仕様書	1	4 業務時間等	（４）イ開庁時間終了時点で窓口を利用者がいる場合は、当該利用者への対応及び業務整理が済むまで業務を行うこととありますが、最長何時までご対応されていますでしょうか。	最長時間は設定しておりませんが、概ね18時頃までには終了する案件がほとんどです。 R4年度で一番遅くまで対応したのも18時です。
9	仕様書	1	5 業務内容等	現受託事業者様の委託業務範囲と今回の委託業務範囲で相違点がある場合にはその内容を教えてください。	相違点はございません。
10	仕様書	1	5 業務内容等	各業務の件数について、月毎の処理件数をご教示ください。	別紙1のとおりです。
11	仕様書	2	6 本委託事業に求められる履行水準	仕様書6（２）イにて定量的項目が4つの指標で示されておりますが、各項目の履行水準に対して、現状の履行状況を数値で教えてください。 また、満足度調査における各調査項目・選択回答項目を教えてください。	現事業者の評価に関わる内容のため、現状の履行状況はお答えしかねます。
12	仕様書	2	6 本委託事業に求められる履行水準	イ定量的項目 ④苦情引継件数について、各業務とは仕様書P13以降にある別表1から5のそれぞれで割合を算出することとよろしいでしょうか。 また、母数としては各業務で発生した苦情の件数ということとよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
13	仕様書	2	6 本委託事業に求められる履行水準	イ定量的項目 ④苦情引継件数について、現行の各業務で費市へ引き継いだ苦情の件数及び引き継いだ割合をご教示ください。	質問No.11のとおりです。
14	仕様書	2	6 本委託事業に求められる履行水準	窓口利用者のモニタリングについて、現行の実施時期・配布枚数についてご教示ください。また、現行のアンケート項目・結果について共有いただくことは可能でしょうか。	R4年度の実施時期は9月と3月の2回です。配布枚数は各回50枚です。 内容、結果についての共有は不可です。

15	仕様書	3	6 本委託事業に求められる履行水準	仕様書6（3）自己点検シートについて、現状お使いの書式（項目）を教えてください。	質問No.11のとおりです。
16	仕様書	5	8 業務体制・人員配置等	現行で対象業務に携わっている、業務責任者、業務従事者の人数を教えてください。	業務責任者：1人 副業務責任者：2人 業務従事者：4人
17	仕様書	5	8 業務体制・人員配置等	従事者のうち、フロアの案内役（フロアマネジャー）として業務している人数を教えてください。	専任の人はいません。繁忙状況に応じ、1名以上で対応しています。
18	仕様書	5	8 業務体制・人員配置等	外国人の市民への対応について記載がありますが、どの国のどの言語の来庁が多いのでしょうか？また、現受託者様はどのように対応をされていますか？	外国人の来課数は把握しておりませんが、廿日市市在住の外国人は、多い順にベトナム、フィリピン、中国となっています。 現受託者はスマートフォン検索等により対応しています。
19	仕様書	5	8 業務体制・人員配置等	現在業務における人員の配置状況について、通常期と繁忙期と分けて教えてください。	【通常期】 業務責任者：1人 副業務責任者：2人 業務従事者：4人 【繁忙期】 業務責任者：1人 副業務責任者：2人 業務従事者：6人
20	仕様書	5	8 業務体制・人員配置等	現在業務における人員の配置状況で、時間外勤務はどのくらい発生されていますか？	R4年度実績は、年間延べ時間で735時間です。
21	仕様書	5	8 業務体制・人員配置等	現在の各業務の配置人数をご教示ください。	児童手当：2人 児童扶養手当：2人 医療（こども医療・ひとり親医療、未熟児養育医療）：2人
22	仕様書	5	8 業務体制・人員配置等	現在のこども課のレイアウト図をご教示ください。	別紙2を参照ください。 あいプラザ1Fのこども課スペースのうち、約1/3が受託者のスペースになります。
23	仕様書	7	10 貸与する設備機器等	業務フロー10「支払処理に関する業務」にて金融機関用CD-R作成とありますが、CD-Rは貴市より支給していただける認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
24	仕様書	7	10 貸与する設備機器等	従事者の制服は、受託者が用意するものという認識でよろしいでしょうか。また、制服等において、条件等がございましたらご教示ください。	お見込みのとおりです。 社会通念の範囲であれば条件等はございません。
25	仕様書	9	11 事前準備	業務マニュアルの作成について、現在使用されている業務マニュアルを貸与又は閲覧させていただくことは可能でしょうか。	貸与、閲覧とも不可です。
26	仕様書	11	12 その他	仕様書12（3）イにて業務マニュアルを含めた引継について記載がありますが、受託者変更の場合、廿日市市様もしくは現受託事業者様から業務マニュアル等の資料はいつ頃ご提供いただけるのでしょうか？	受託者変更となった場合は、速やかに業務の引継ぎができるように調整をします。 時期は10月頃からを予定します。

3 その他

No.	資料名	頁	項目名	内容	回答
27	その他			現在の業務状況を業務時間内に見学することは可能でしょうか？	こども課フロアにつきまして、特定個人情報取扱区域となっており、執務室内への立入りはできません。待合フロア等についても、来客者への影響など窓口業務対応に支障をきたす可能性があるため、ご遠慮ください。
28	その他			各業務の通知書等出力について、通知書フォーマット等のデータはいただけるという認識でよろしいでしょうか。	基本的な通知書は各システムから出力が可能です。システムから出力できないものはお見込みのとおりです。
29	その他			様式4プレゼンテーション出席者名簿について、代表者職氏名に捺印は必要でしょうか。	必要ございません。