

習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託プロポーザル 質問書への回答

Ⅰ. 募集要項や仕様書等の内容について

書類	ページ	項目	質問内容	回答
募集要項	P2	7.(1)	窓口業務の受託実績として、当初契約では1年未満の期間であったものが、業務延長となり、結果的に1年間となった契約内容は、要件を満たしているにとらえて宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
募集要項	P5	11.(2)	(カ)、(ク)、(ケ)の書類は、写しの提出でも宜しいでしょうか。	原本の提出を求めています。
募集要項	P6	11.(5)	A4 ファイルの表紙に記載すべき事項がありましたらご教示いただけますでしょうか。	ファイル等の表紙及び背表紙には、「習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託応募書類」とタイトルを記載し、正本・副本の別を表示していただきます。
募集要項	P6	12.(4)	提案書の上限ページ数の有無、A3 用紙を使用する場合に裏面が空白の場合のページ数としての カウント方法についてご教示いただけますでしょうか。また、正本・副本の別の表示について、ファイルへの書き込みやファイルの色分け等で問題ないでしょうか。	上限ページ数は設けておらず、また、裏面が空白の場合にはページ数としてカウントしません。 正本・副本の別については、○印で「正」「副」と記載するなど、一見して識別できるものであれば方法は問いません。
仕様書	P2	4.(2)	各課の1日あたりの時間外労働時間の発生状況を教えてください。また、繁忙時期と繁忙時期以外での時間外労働実績の差異もあれば、ご教示ください。	市民課では、フロアマネジャーと窓口業務は、繁忙期(3~6月)の毎日とその他の月の月曜日を中心に、1日あたり30分から1時間程度です。郵便業務は繁忙期(10月)の毎日とその他の月の月曜日に、1日あたり30分から1時間程度です。 国保年金課では、繁忙期(7月)は1日あたり30分程度です。 税制課では、繁忙期(4月・6月)は1日あたり30分から1時間程度です。

習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託プロポーザル 質問書への回答

仕様書	P2	5.	業務場所のレイアウトを提供いただくことは可能でしょうか。	別紙でお示しします。
仕様書	P4	7.	サービス水準を維持すべく、現受託者が揃えている各課のフルタイム従事者の配置人員数を教えてください。合わせて、繁忙期と繁忙期以外の人員数の幅も、業務責任者を含めた人員数として、ご教示ください。	市民課では、フロアマネジャーに5名、郵便業務に4名、窓口業務に6名配置しております。 国保年金課では7名、税制課についても7名配置しています。 繁忙期には、それぞれ1～2名程度増員して対応しております。
仕様書	P4	7.	現受託者では、忙しい時間帯だけ業務に従事する時短勤務者も配置していましたら、その従事状況もご教示ください。	時短勤務状況については把握しておりません。 繁忙する時間帯については、時短勤務者の配置を含め、円滑な対応を求めています。
仕様書	P4	7.(1)	統括管理責任者は、業務履行場所に常駐する必要はあるでしょうか。	常駐する必要はありませんが、開庁時には常に市と連絡調整並びに対応が図れる体制を要します。
仕様書	P4	7.(2)	業務責任者は、各課に1名以上の配置が必要でしょうか。	各課1名以上の配置を求めています。
仕様書	P6	10.	業務従事者の研修実施にあたり、担当課の方より提供いただける資料（例えば、端末操作マニュアル等）はありますか。それとも、それらの資料も現受託者から業務引き継ぎ書を用いて、引き継がれるでしょうか。	現受託者には業務マニュアルの作成を求めていますので、それを用いた引継ぎが基本となりますが、必要に応じて担当課から操作マニュアル等を提供することも検討しております。
仕様書	P7	12.(2)②	業務責任者経歴書は、どの程度の内容記載を求めていますでしょうか。	現時点で様式は定まっておりますが、A4用紙1枚程度で、これまで携わった業務の従事期間、発注機関名、業務内容の詳細を記していただくことを想定しています。
仕様書	P9	17.	代金は、見積総額を36か月で等分した金額を月額払います、という理解で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書	P9	18.(3)	変更又は疑義が生じた事項についての協議について →市と受注者が協議の上決定することとする。とありますが	市と受託者（統括管理責任者及び業務責任者）が変更等について、契約の範囲内・その時の人員体制等で対応可能

習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託プロポーザル 質問書への回答

			どのような協議をしていくことを想定されていますでしょうか。また、想定している場合はお示しください。	であるかについて協議することを想定しております。契約範囲や体制等を大幅に超える場合には、変更契約等による対応の可否についても協議していくことを想定しています。
仕様書 (別紙Ⅰ)	全般	全般	業務範囲の引継ぎについて →仕様書にある業務範囲の引継ぎは前受注者から引継ぎをおこなうとしておりますが、仮に前受注者委託範囲以外であった場合の引継ぎはどのように想定されていますでしょうか。また、想定している場合はお示しください。	市から対応マニュアルを提供するほか、市による研修を行うことも検討しております。
仕様書 (別紙Ⅰ)	P2	Ⅰ.(2)⑥	手数料の釣銭は、受託業者にて準備することとなるのでしょうか。受託業者が事前に準備する場合は、どの程度の金額を準備するべきでしょうか。	釣銭については受託者でご用意いただきます。市民課は現受託者に3万円分を、税制課は2万円分をご用意いただいております。
仕様書 (別紙Ⅰ)	P6	Ⅰ.(3)	国保年金課窓口業務・国民健康保険給付業務・後期高齢者医療制度業務について →来庁の有無にかかわらず、〇〇〇〇に関する次に掲げる業務を行うこと。とありますが来庁の有無とはどこまでの範囲を想定されていますでしょうか。また、想定している場合はお示しください。	市民課来庁分の届出他、ワンストップ転出といった実際に来庁されない場合の届出、世帯主が75歳到達したことに伴う被用者保険の被扶養者資格喪失の事前申請受付後、喪失日以後の入力などを想定しています。
仕様書 (別紙Ⅰ)	P10	Ⅰ.(4)①エ(イ)	徴収した手数料の納入には、受託業者に、別途納入における手数料等は発生するのでしょうか。	手数料は発生しません。
仕様書 (別紙Ⅰ)	P11	Ⅰ.(4)②オ	定額小為替は、受託業者にて購入し、使用するという理解で宜しいでしょうか。	現状で釣銭用に1万円分の定額小為替を受託事業者に準備していただいております。
引き継ぎに係る仕様書	P1	4.(3)	現受託業者は、引継ぎ開始日から、必要な人数を概ね揃えていたでしょうか。それとも、まずは責任者から引継ぎを開始し、徐々に必要人数を揃えていたでしょうか。	引継ぎ開始時点では責任者を配置し、その後は段階的に一般従事者も配置していました。

2. 実施場所の施設・設備等について

書類	ページ	項目	質問内容	回答
仕様書 (別紙2)			現受託業者が、別途持ち込んでいる、設備や什器、機器等がありましたら、ご教示ください。また、休憩スペースは、受託業者専用部屋に割り当てられることになるのでしょうか。	現受託者は更衣室にロッカーを持ち込んでいるほか、ノートパソコン、プリンタを持ち込んでいます。 休憩スペースは職員と共用でご利用いただきます。
仕様書 (別紙2)			従事者の通勤手段として、自転車やバイクで通勤する者がいる場合、無償にて駐輪場は利用可能でしょうか。また、車通勤者がいる場合、無償にて駐車場を利用することは可能でしょうか。	職員用駐輪場は無償でご利用いただけますが、職員用駐車場はありません。
仕様書 (別紙2)			従事者が利用出来る施設は、どのようなものがあるのでしょうか。(例えば、食堂、喫煙所、ロッカー等)	職員休憩室、来庁舎と共用の食堂、屋外の喫煙所はご利用いただけます。従事者用のロッカーは備えておりませんので、必要に応じてご用意いただく必要があります。

市民課・国保年金課・税制課 窓口レイアウト図

