

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

書類	ページ 番号	項目	質問内容	回答
募集要項	P2	7	(7)賠償責任保険の補償額、補償内容等における条件等はございますでしょうか。	仕様書15. 損害賠償のとおりです。
仕様書	P2	4(2)	時間外業務において、昨年度等の年間実績時間等が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に、1日あたり30分程度です。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、1か月5時間程度です。 税制課では、1か月1時間程度です。
仕様書	P2	4(2)、(3)	一連の処理が時間外に及ぶものについては、上記実施時間にかかわらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。この場合の時間外に係る経費は委託費に含まれるものとする。 窓口受付時間内に受付した届出・請求等の処理については、すべて対応するものとする。 とそれぞれ記載いただいております。以下条件下における労務費のご請求は可能でしょうか。 繁忙時の当日受付や処理の重なりにより、突発的に委託業務従事者の責めに帰さない対応必要業務が発生。この処理のために稼働した営業時間後の労務費のご請求は可能でしょうか。	システム障害等、市に起因する要因で発生した労務費については協議いたします。 単に繁忙期で処理件数が多く、開庁時間内に処理が終わらなかったために発生した時間外の業務等については委託費に含まれています。
仕様書	P2	4(2)、(3)	窓口受付が午後5時で終了した場合でも午後5時15分まで待機しているということでしょうか。	待機していただく必要はありません。
仕様書	P2	4(2)、(3)	午後5時15分までとは、(3)に示す窓口受付時間内に受付した届出・請求の一連の業務が完了した場合は、別紙1の1.(1)②アの業務環境の撤収時間にあて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。
仕様書	P2	6	サービス水準の測定指標における時間測定は、受託者側で測定し測定方法においても提案事項という理解でよろしいでしょうか。	番号札発券システムから出力される数値を用いて時間測定を行うことを想定していますが、サービスの向上のためその他の方法で測定する場合は提案事項です。

書類	ページ 番号	項目	質問内容	回答
仕様書	P2-3	6	6. 本業務に求められるサービス水準項目にて、各業務のサービス水準を記載いただいておりますが、「令和3年1月から12月における本庁窓口受付証明書当処理実績（市民課）」などの記載を拝見する限り、交付書類や対応が多岐にわたると思われれますが、須らくサービス水準の記載の時間を順守するということになりませんか。書類や対応項目により水準が違うものがある場合は、ご教示いただければ幸いです。	仕様書6. 本業務に求められるサービス水準のうち、各課業務の「迅速性の確保」に係る測定指標は一般的な業務の中で想定している最大時間を設定しています。処理が困難な案件等、個別対応が必要な案件については測定対象から除きます。
仕様書	P4	7	閑散期、通常期、繁忙期の日当たりの配置人数等、市民課、国保年金課、税制課それぞれご教示いただけますでしょうか？	市民課の現受託事業者の配置人数は、フロアマネジャー業務：繁忙期（3～6月）は毎日、その他の月の月・水・金曜日は、グラウンドフロア正面入口で3人、市民課窓口前で2人、その他の日は、グラウンドフロア正面入口で2人、市民課窓口前で2人です。 また、窓口業務は通年で4～6人、郵便業務も通年で4～5人です。 国保年金課は、閑散期：5～6人、通常期：6人、繁忙期：7人ですが、現受託事業者へは12時～13時の国民健康保険窓口業務は委託しておりません。 税制課は閑散期：4人、通常期4～5人、繁忙期：5人です。
仕様書	P4	7	現状の運用体制の人数（統括管理責任者、業務責任者、業務従事者の人数）をご教示頂くことは可能でしょうか？	現状では各課が個別に業務委託しているため、統括管理責任者はありません。 市民課の現受託事業者の配置人数は、フロアマネジャー業務：繁忙期（3～6月）は毎日、その他の月の月・水・金曜日は、グラウンドフロア正面入口で3人、市民課窓口前で2人、その他の日は、グラウンドフロア正面入口で2人、市民課窓口前で2人です。 また、窓口業務では4～6人、郵送業務では4～5人です。 国保年金課は、閑散期：5～6人、通常期：6人、繁忙期：7人ですが、現受託事業者へは12時～13時の国民健康保険の窓口業務は委託しておりません。 税制課は閑散期：4人、通常期4～5人、繁忙期：5人です。 いずれも責任者を含む人数です。

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

書類	ページ番号	項目	質問内容	回答
仕様書	P4	7	既存の従業員の方に関して、現受託者様と協議の上、仮に当社で受託した場合、受け入れさせて頂くことは可能でしょうか？	現受託事業者と協議いただき、現受託事業者が承諾すれば可能です。
仕様書	P4	7	現事業者様の配置人数をご教示ください。	仕様書2.業務内容(2)市民課窓口等業務は、①②で4~6人、③で4~5人、④で5人。(3)国保年金課窓口等業務で5~7人、(4)税制課窓口等業務で4~5人となっています。人数についてはフルタイムで換算したものです。
仕様書	P4	7(1)	統括管理責任者について、履行場所に常時配置が必要でしょうか。	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)	業務責任者の配置①において、地方公共団体において同種又は類似業務の経験を1年以上有し、関係法令等を十分に理解し、精通しているものを配置するよう努めること ②業務責任者が不在となる場合は、同程度のスキルを有する代行者を選任し履行場所に配置すること と①、②それぞれで記載いただいておりますが、地方公共団体における同種又は類似業務の経験が1年以上ある業務責任者の恒常的な配置は必須で、食事・病欠など短時間・短期間の不在時のみ代行者の配置となりますでしょうか。 また、業務責任者に求められている類似業務の経験とはどのような業務を指し示されていますでしょうか。	業務責任者の配置は必須です。不在時に配置する代行者については同程度のスキルを有する職員であれば業務従事者の中から選任していただいても構いません。類似業務の経験については募集要項の7.参加資格要件(1)の業務に従事されていることを指します。
仕様書	P4	7(4)	従事者の服装について、指定の制服はございますか。	ありません。
仕様書	P4	7(4)②	市の定める「ん？何か変わった！？～習志野市接遇マニュアル～」に関して内容を提供頂けませんでしょうか。	事務局まで電子メールにてご連絡いただければPDFにて提供いたします。
仕様書	P4	7(4)②	「ん？なにか変わった！？～習志野市接遇マニュアル～」を参考にと記載いただいておりますが、こちらのマニュアルを事前にいただくことは可能でしょうか。ドレスコードの事前確認・参考のためです。	事務局まで電子メールにてご連絡いただければPDFにて提供いたします。
仕様書	P4	7(4)②	「ん？なにか変わった！？～習志野市接遇マニュアル～」については、業務履行開始前に頂けるとい認識でよろしいでしょうか。	事務局まで電子メールにてご連絡いただければPDFにて提供いたします。

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

書類	ページ番号	項目	質問内容	回答
仕様書	P5	8(3)	プリンター設置は可能でしょうか。	仕様書8. 受託事業者の責務(3)情報機器等の持ち込み制限のとおりです。
仕様書	P7	12(2)	従事者名簿については、従事者の氏名・業務責任者等の役職の他に、記載すべき項目がありますでしょうか？ もし従事者の住所を記載する場合は、市区町村名までで問題ございませんでしょうか。	氏名、役職、住所を記載いただきます。住所については市区町村名までで構いません。
仕様書	P7	12(4)	マニュアルについて、貴市への提出は、紙媒体とデータのどちらが望ましいでしょうか。	どちらでも構いません。
仕様書	P7	12(4)	マニュアルについて、「著作権その他の権利は市に帰属」とありますが、「その他の権利」については、具体的にどのようなものを想定されておりますでしょうか。	写真を使用した場合の肖像権などを想定しています。
仕様書	P7	12(5)	「アンケートにより市民の利用満足度調査を年1回以上行うこと。」と記載いただいておりますが、令和3年度（過去）はどのように実施したのか、ご教示ください。 ・手段：紙、WEBでの回答、メールでの回答など ・設問数：は何問位で実施したのか？	令和3年度に受託事業者の申し出により、仕様書2. 業務内容(2)市民課窓口等業務でアンケートを実施しております。手段は用紙に鉛筆を付けた形で、申請受付時にお渡しし、交付時に回収させていただいたもので、設問数は5から6問です。
仕様書	P7	12(5)	業務報告書の業務実績に関する項目のご指定はございますか。	例えば、従事した日数や人数、証明書等の種別の処理件数、苦情内容と対応及び件数、仕様書6. 本業務に求められるサービス水準における業務の処理時間測定結果、研修の実施件数と内容等を想定しています。
仕様書	P7	12(5)①、②	業務報告書について、①年次②月次ともにイ. サービス水準の達成状況とありますが、これは仕様書P2「6本業務に求められるサービス水準」の全項目についてとなりますでしょうか。	全てになります。
仕様書	P7	12(5)④イ	年1回のアンケートの実施時期については、例年決まった日程で実施されていますでしょうか。	決まった日程はありません。
仕様書	P8	17	「～市が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、受託事業者からの請求により支払うものとする。」と記載いただいておりますが、どのような検査を行うのか、ご教示ください。	仕様書に基づき業務が履行されているかの検査を行います。
仕様書別紙1	P1	1(1)②イ	カウンター周辺の消毒及び清掃に使用するアルコール消毒や清掃用具の用意は受託者となりますでしょうか。	感染症防止に係る用具については市が用意します。

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

書類	ページ 番号	項目	質問内容	回答
仕様書別紙1	P2	1(2)②ア(イ)	火葬許可証の交付について、申請人からお預かりした印鑑の返却作業は含まれますか。また、含まれる場合に返却する印鑑を格納するケース等の準備はございますか。	印鑑の返却作業は含まれません。
仕様書別紙1	P2	1(2)②ア(イ)	斎場使用料の徴収事務は発生しますでしょうか。	徴収事務は発生しません。
仕様書別紙1	P2	1(2)②イ	マルチ決済端末利用分の手数料納入について、キャッシュレス手数料は現在どのように運用されておりますでしょうか。取り扱い実数での精算という認識でよろしいでしょうか。	手数料については市が取扱高に料率を掛けて支払っています。精算についてはお見込みのとおりです。
仕様書別紙1	P2	1(2)③ア	郵便物の受領のおおよその時刻をご教示ください。	年始や大型連休明けを除き概ね午前11時15分頃です。
仕様書別紙1	P2	1(2)③ア(ア)	「郵送請求以外の郵便物は市職員へ引き渡すこと」とありますが、市民課あての全郵便物の最初の仕分けを事業者が行う、ということでしょうか。それとも、郵送請求の郵便物として事業者が受領したものに紛れ込んでいた分を職員様へお渡しする、ということでしょうか。	市民課あての全郵便物の最初の仕分けを受託事業者にて行っていただきます。
仕様書別紙1	P2	1(2)③ア(ア)	開封業務は受託者が行う認識でよろしいでしょうか。また、貴市で行う場合、仕分け作業は封筒の宛名の担当名で判断されるという認識でよろしいでしょうか。	開封作業は受託事業者にて行っていただきます。仕分け作業は封筒の宛名の担当名で判断していただきます。宛名で判断できない場合は、個人情報保護の観点から市職員が開封し判断します。
仕様書別紙1	P3	1(2)③イ(ウ)、(エ)	追加送付の依頼は、FAXによる方法も可能でしょうか。また、可能な場合、FAX機器の借用は可能でしょうか。	FAXによる依頼はできません。追加送付の依頼は電話により行っていただきます。
仕様書別紙1	P3	1(2)③ウ(ウ)	作成した証明書及び手数料集計表及び特例文書整理簿のすべてを提出し、証明書に関しては貴市の交付決定がされ、集計表及び整理簿については内容の承認を得る認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書別紙1	P3	1(2)③エ(ア)	証明書の発送に関し、庁内の所定の発送場所へ納品またはポストへ投函となるか、郵便局へ持ち込みとなるか等、発送方法をご教示ください。	市庁舎外のポストに投函しています。
仕様書別紙1	P3	1(2)③エ(ア)	証明書の発送に関し当日発送分の締め切り時間はございますか。	回答日現在、市庁舎外のポストの17時06分便が締め切りとなります。

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

書類	ページ番号	項目	質問内容	回答
仕様書別紙1	P3	1(2)③オ(ウ)	釣銭用の定額小為替の準備はございますか。受託者で用意する場合、現在用意している内訳をご教示ください。	現状で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います。
仕様書別紙1	P4	1(2)④ア	事業者が操作する受付発券機は、何台になりますでしょうか。	市庁舎グラウンドフロア正面入口と市民課窓口前の計2台です。
仕様書別紙1	P4	1(2)④エ(ア)	椅子や机に汚損があった場合、「適切に処理し」とありますが、窓口の簡単な清掃・消毒用品で対応しきれないような汚損があった場合、事業者が清掃道具等を事前に準備して清掃を行うのか、清掃を受託している他事業者等へ対応を依頼するのか、どちらが望ましいでしょうか。	簡単な清掃・消毒で対応できない汚損については仕様書別紙1 1(2)④エ(ア)のとおり、市へ報告してください。清掃道具等を受託事業者で用意していただく必要はありません。
仕様書別紙1	P5-6	1(3)	国民健康保険資格・賦課関係業務について、被保険者証等発行または交付前に市職員による証等の交付の決定(審査)がある認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書別紙1	P7	1(3)③ア	後期高齢者医療制度業務について、資格取得、資格喪失、及び住所変更等について、翌日以降の証の作成、発送等は業務に含みますでしょうか。	全て即日で行うこととします。諸事情により即日対応ができないものについては市職員が個別に対応します。
仕様書別紙1	P7	1(3)③キ～サ、セ～ツ	申請受領後のシステム入力業務は業務範囲に含みますでしょうか。	含みません。
仕様書別紙1	P10	1(4)②イ(ウ)、(エ)	追加送付の依頼は、FAXによる方法も可能でしょうか。また、可能な場合、FAX機器の借用は可能でしょうか。	FAXによる依頼はできません。追加送付の依頼は電話により行っていただきます。
仕様書別紙1	P10	1(4)②ウ(ウ)、(オ)	(オ)は受託者が作成した証明書を市が交付決定審査するものとの認識でよろしいでしょうか。また、(ウ)の公印の押印は、市の交付決定審査を経て押印となりますでしょうか。	受託事業者が作成した証明書について市が交付決定審査を行います。審査後、公印を押印していただきます。
仕様書別紙1	P10	1(4)②オ(ア)	釣銭用の定額小為替の準備はございますか。受託者で用意する場合、現在用意している内訳をご教示ください。	釣銭用の定額小為替の準備はしておりません。受領した定額小為替や、必要に応じ切手(50円切手10枚を用意)により対応しております。
各課処理件数、来庁件数		各窓口発券件数	国保・後期の窓口業務委託内容。件数表の合計件数に比べ、窓口発券件数が少ないのはなぜでしょうか。窓口以外に郵送などで届く分の処理なども業務に含まれておりますでしょうか。	他の窓口で手続きを行った後に関連業務として処理している場合、同じ番号でご案内しているためです。国民健康保険、後期高齢者医療の郵送処理は市職員が行います。

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

書類	ページ 番号	項目	質問内容	回答
各課処理 件数、来 庁件数			業務報告書での項目については、各業務別にこちらの処理実績一覧の項目で問題ないでしょうか。また、年次で行う業務については、別途、定例会議等での報告となりますか。	従事した日数や人数、証明書等の種別の処理件数、苦情内容と対応及び件数、ほか仕様書6. 本業務に求められるサービス水準における業務の処理時間測定結果、研修の実施件数と内容などを想定しています。受託事業者の示す項目については、前述に沿う内容であれば差し支えないものと判断します。 年次で行う業務については定例会議等で報告いただきます。
その他			現在、委託事業において各業務どの程度残業が発生しておりますか。	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に、1日あたり30分程度です。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。 国民健康保険では、1か月5時間程度、後期高齢者医療制度では残業はほぼありません。 税制課では、1か月1時間程度です。