

令和 6年 7月 17日

## 質 疑 回 答 書

(1 / 6)

事業名	我孫子行政サービスセンター窓口業務委託（公契約）	
発注課名	我孫子市役所 市民生活部 市民課	
	質 疑	回 答
1. 参加資格について 受注実績について「窓口業務委託の受注実績があること。」とあるが現在履行中の業務は実績に入りますか。また、業務の一部に窓口がある業務は実績に入りますか。	1. 履行中の業務の場合は、契約始期から令和6年7月1日時点で1年を経過している場合に実績とみなします。また、業務の一部に窓口業務を受注している場合は実績に含んで構いません。	
2. 座席数について 業務ごとの平均席数（繁閑ごと）をご教示ください。	2. 別添、我孫子行政サービスセンターレイアウトをご参照ください。なお、繁閑ごとの席数に変更はありません。	
3. 様式7について 業務従事者については、受注後の確定となるため、一部空欄でもよろしいでしょうか。	3. 可とします。	
4. 仕様書1 1 1 現金取扱者について 職位（責任者クラス）などの指定はありますか。	4. 指定はありません。	
5. 仕様書 センター内のレイアウト図についてご提供は可能ですか。	5. 別添、我孫子行政サービスセンターレイアウトをご参照ください。	
6. 募集要項 4 参加手続等（2）について 企画提案書の提出期限が7月24日とありますが、時間締切はありますか。	6. 7月24日 17時締切とします。	

質 疑	回 答
7. 募集要項 4参加手続等(2)について 郵送以外の提出方法(持参、宅急便)でも問題ないでしょうか。	7. 提出方法は、書留又は簡易書留による郵送のみとなります。
8. 募集要項 9作成方法(6)について 作成枚数1枚とは1ページでしょうか。	8. お見込みのとおりです。
9. 募集要項 9作成方法(6)について 印刷方法の指定はありますでしょうか。(片面・両面等)	9. 様式1から様式8まで両面印刷とします。
10. 募集要項 9作成方法(6)について 様式のレイアウトで、記載内容により空白部分が発生した場合は、空いている箇所にタイトルに沿った内容を記載して問題ないでしょうか。	10. 可とします。
11. 別紙2 経費負担区分一覧について 賃料は発生しないという認識で良いでしょうか。	11. お見込みのとおりです。
12. 募集要項2P 4(2)について 提出期限については7月24日までの必着という理解でよろしいでしょうか。また、郵送のみで持参はできないという理解でよろしいでしょうか。	12. 7月24日 17時必着で、持参は不可とします。
13. 募集要項4P 8 提出書類の様式について、パワーポイントへ形式を変更し(フォーマットについては変更しない)作成しても問題ないでしょうか。	13. 可とします。
14. 本業務については、現在業務委託されているのでしょうか。委託されている場合、現在の「委託業者」「1日あたりの配置人数」をご教示願います。	14. 現在、業務委託しておりません。

質 疑	回 答
<p>15. 募集要項3P 6(2)について 契約額において、積算根拠となる配置人数をご教示願います。</p>	<p>15. 配置人数は示しておりません。仕様書に記載のサービス水準及び繁忙期等の業務量の変動に応じた適正配置と円滑な業務運営が可能な人員配置に努めてください。</p>
<p>16. 様式5 事業の課題に対する提案(委託展開)について 「市民課窓口業務の委託展開について」とは具体的にどのようなことを指しているのでしょうか。※運営体制や取り組み内容等</p>	<p>16. 令和7年度より、我孫子行政サービスセンターの窓口業務委託を開始します。このことに伴い、我孫子市の窓口業務委託の今後の推進について、独自の考え方、提案などをお伺いしたいと考えています。</p>
<p>17. 様式5 事業の課題に対する提案(事務室の有効活用)について 本業務に伴う、執務スペースのレイアウトをご教示願います。(委託業者範囲等あればそちらもご教示願います。)</p>	<p>17. 別添、我孫子行政サービスセンターレイアウトをご参照ください。</p>
<p>18. 提案書記載項目ごとに審査基準・配点をご教示いただけますでしょうか。価格点と提案点の比率が知りたいです。最低基準点の提示はございますが、満点は何点になりますか。</p>	<p>18. 審査基準・配点について非公開とします。また、満点の点数についても非公開とします。</p>
<p>19. 本業務を委託するにあたり、一番期待していることは何でしょうか。</p>	<p>19. 民間事業者の接客スキル等により、市民満足度の向上と年間を通して安定した市民サービス水準を維持できることを目的としています。</p>
<p>20. 現在も業務委託で実施していますでしょうか。</p>	<p>20. 現在、業務委託しておりません。</p>
<p>21. システム操作に関する研修は、履行開始前に場所や端末等をお借りして実施する認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>21. お見込みのとおりです。</p>

質 疑	回 答
<p>22. 事務の引継ぎにおいて、業務準備期間内に2か月間程度、責任者等を配置させていただき、実際の業務を確認しながら引き継ぐ方法は可能でしょうか。</p>	<p>22. 可能です。</p>
<p>23. 自然災害発生等の緊急事態を理由に、これまでに行政サービスセンターの提供を一時的に停止した実績等ございましたら、リカバリー対応も併せてご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>23. 緊急事態等により業務を停止したことはございません。</p>
<p>24. 各業務1件あたりの処理時間をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>24. 集計しておりません。</p>
<p>25. 委託業務執行エリアのレイアウト図をご提供いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>25. 別添、我孫子行政サービスセンターレイアウトをご参照ください。</p>
<p>26. 控室もしくは休憩室などはありますか。</p>	<p>26. 別添、我孫子行政サービスセンターレイアウトをご参照ください。</p>
<p>27. 各業務における現行のマニュアルや手順書を参考として、契約締結後に受託者へご提供可能という理解でよろしいでしょうか。</p> <p>既存のマニュアルがあればボリューム感をご教示いただけますと幸いです。</p>	<p>27. マニュアルや手順書など、参考として提供することは可能です。</p> <p>既存マニュアルとして、業務毎にファイル(A4ポケット式ファイル(32枚))を作成しており現在30冊程度ございます。</p>
<p>28. 現行従事者の皆様は、私物を収納しておくようなロッカーを置いていますでしょうか。皆様が業務履行場所へ貴重品以外の持ち込みをしているかをお伺いいたしたく存じます。</p>	<p>28. 控室内にロッカーを配置しています。</p>

質 疑	回 答
<p>29. ご提供いただいている実績と比較して想定件数と大きく乖離がある業務があれば理由と合わせてご教示ください。</p>	<p>29. 令和6年3月1日から、戸籍法の一部を改正する法律が施行されたことに伴い、戸籍謄本等の広域交付が開始されました。このことにより、お示ししている「我孫子行政サービスセンター証明発行件数一覧」内の戸籍広域交付件数が増加傾向にあります。</p> <p>4月 277件 ・ 5月 294件 6月 269件</p>
<p>30. 貴市職員へエスカレーションする比率はどの程度発生しますか。初めての委託であれば想定比率をご教示ください。</p>	<p>30. 委託開始半年間を10%以下、その後5%未満と想定しています。</p>
<p>31. 現在の運営体制をご教示ください。 例) 業務運用責任者○名、業務運用副責任者○名 業務従事者○名</p>	<p>31. 正職員5名（サービスセンター所長1名、主査1名、主任1名、主任主事1名、主事1名）、会計年度任用職員8名です。</p>
<p>32. 外国人の市民対応のための通訳は配置されていますか。現在の対応方法も合わせてお教えください。 あわせて外国語対応用に、翻訳アプリや翻訳機を用いた対応は可能でしょうか。</p>	<p>32. 通訳の配置はしていません。 出入国在留管理庁通訳支援事業を登録して対応できるようにしていますが、実際は日本語が話せる方の同伴により対応している状況です。なお、翻訳アプリや翻訳機の使用は可能ですが、受託者負担となります。</p>
<p>33. 各業務窓口の設置数をお教えください。</p>	<p>33. 現在、我孫子行政サービスセンター3カウンター、パスポート1カウンターの4つの窓口で対応しています。 別添、我孫子行政サービスセンターレイアウトをご参照ください。</p>
<p>34. 業務で利用するシステム等で受注者が用意する必要があるものがございますか。</p>	<p>34. 特にありません。</p>

質 疑	回 答
<p>35. 耳の不自由な方への対応について、現行の対応方法をご教示ください。筆談等の対応をしている場合、筆談の道具は受託者用意となるのでしょうか。</p>	<p>35. 筆談しています。筆談の道具は受託者負担となります。</p>
<p>36. 企画提案書において、作成上限ページはございますか。様式1～8、及びご提示の課題が3つあり計10ページを想定しています。当社の理解に齟齬があればご指摘ください。</p>	<p>36. P4～8提出書類及びP5～(6)提出部数等を参照してください。</p>
<p>37. 各職位全従事予定の要員が記入必須でしょうか。</p>	<p>37. 業務従事者については、現時点で勤務予定者として記入できる範囲内で記載をお願いします。</p>