

質問書（江東区区民課窓口等案内、郵便請求対応及びおくやみコーナー運営に係る業務委託）

No	質問日	資料名	章・節・項番	頁	質問内容	回答内容 ※江東区記載欄
1	7月12日	仕様書	3	1	各業務毎の配置席数と、履行場所のレイアウト図をご教示いただけますでしょうか。	<p>>窓口案内業務 別添の窓口案内業務レイアウトを参照してください。なお、総合案内スペース内は4席です。</p> <p>>郵便請求対応業務 別添の郵便請求対応業務レイアウトを参照してください。</p> <p>>おくやみコーナー運営業務 執務室2席、窓口1席です。 履行場所のレイアウトは現在検討中です。</p>
2	7月12日	仕様書	5	1	業務時間について、過去に残業が発生したことはありますでしょうか。差支えなければ発生時期（月）と対応時間（1ヵ月でのおおよその残業時間）についてもご教示ください。	<p>>窓口案内業務 残業は発生していません。業務時間以降は区職員が対応します。</p> <p>>郵便請求対応業務 一年度中に数日、一日1時間程度、受託者からの申し出を受け残業を承認する場合がありますが、原則、残業は想定していません。大型連休前後などは郵送物が増加する傾向があるので、人員等調整のうえ、業務を行ってください。</p> <p>>おくやみコーナー運営業務 残業しないことを想定しています。</p>
3	7月12日	仕様書	6・(3)・ア・④	3	電話機の台数と回線数をご教示いただけますでしょうか。	3回線で3台です。
4	7月12日	仕様書	6・(3)・イ・①	3	収受の入力先について、専用システムもしくはエクセルどちらを想定しておりますでしょうか。	専用システムを想定しています。

5	7月12日	仕様書	6・(3)・イ・②	3	金券について、履行開始前に貴区が所持している小為替と受託者側が準備する現金を交換させていただくことは可能でしょうか。また、業務で受領した小為替の現金化は受託者側で実施するのでしょうか。	区で所持している小為替をそのまま利用してもらうため、現金との交換は行いません。また、小為替を現金化する必要が発生した場合は、区職員で実施します。
6	7月12日	仕様書	6・(3)・イ・⑩	4	発送とは庁舎近隣の郵便ポストの投函までを指しますでしょうか。	そのとおりです。また、郵便局に持込みが必要なものについても受託者にて行っていただきます。
7	7月12日	仕様書	6・(3)・イ・⑪	4	キャッシュレス決済端末について、設置場所をご教示いただけますでしょうか。また、貴区の郵便請求は現在キャッシュレス決済に対応しているのでしょうか。	現在は郵便請求はキャッシュレス決済には対応していません。導入し、操作等を依頼する場合は改めてご説明します。
8	7月12日	仕様書	6・(4)・キ・②	6	おくやみコーナーの予約が埋まっている場合の区民ホールでの対応について、具体的な対応場所と座席数をご教示いただけますでしょうか。	相談窓口が埋まっているため、対応場所、座席はありません。区民ホールで対応可能な範囲で対応します。
9	7月12日	仕様書	7・(2)・イ	7	英語又は中国語ができる者の配置について、フロア案内と総合案内にそれぞれ1名以上配置するとの認識でお間違はいないでしょうか。	窓口案内業務全体で、英語ができる者1名以上、中国語ができる者1名以上、合計2名以上を配置していただきます。
10	7月12日	仕様書	10・(3)	9	業務日誌等の提出について、受託者側で用意するPCやプリンターを執務スペースへ持ち込み、作業することは可能でしょうか。	可能です。ただし、事前に区職員の承諾を受けてください。また、モバイルWi-Fiルーターなどのネットワーク回線については受託者側で調達をお願いします。
11	7月12日	仕様書	19・(2)	12	郵送請求対応業務について、当日中の処理を完了させることとありますが、第三者請求や公用請求問わず、送付までを当日中に完了させるとの認識でよろしいでしょうか。	当日到着したものは、その日のうちに処理を完了することが目標ですが、最低限収受までは完了する必要があります。その他、速達で到着したものや返信用封筒が速達となっているものについては、原則当日中の送付としていただきます。
12	7月12日				現在、業務委託をしている場合は委託の事業者名、契約期間、委託金額をご教示下さい。	事業者名：株式会社パソナ 契約期間：令和6年4月1日から令和6年11月30日まで 委託金額：68,358,576円
13	7月12日				現状の課題等ございましたらご教示ください。	特にありません。

14	7月12日	仕様書	7 業務体制 (2) 窓口案内業務の体制 イ	P. 6	「従事者のうち、英語又は中国語の対応ができる者をそれぞれ1名以上配置すること。」とございますが、翻訳ソフトでの対応は可能でしょうか。	翻訳ソフトを使わずに、英語の対応ができる者1名以上、中国語の対応ができる者1名以上、合計2名以上を配置していただきます。
15	7月12日				現受託者様の業務遂行体制をご教示いただけますでしょうか。	実施要領P. 4に記載のとおり、現事業者の体制に関する質問については回答を行わないこととしています。
16	7月12日	仕様書	7 業務体制	P. 7	従事者が着用する制服について、デザインの指定はございますか。また受託者負担にて用意する認識でよろしいでしょうか。	特に指定はございません。また受託者の負担で用意していただきます。
17	7月12日	仕様書	7 業務体制 (5) 統括管理責任者及び業務責任者の配置	P. 7	統括管理責任者を窓口案内業務の業務責任者と別とする場合も、常駐は必須となりますでしょうか。	必須です。
18	7月12日	仕様書	6 業務体制 (3) 郵送請求対応業務	P. 3	イ 具体的な業務」の①～⑩について、封入・封緘・発送までに貴区職員による審査は発生しますでしょうか。審査も含めすべて受託事業側での運用でしょうか。	審査も含めて受託者側での対応となります。区職員は、精算作業前に、受託者の審査内容が適正に行われているかを確認します。その結果、改めて審査、点検、不備連絡等を行っていただく場合があります。
19	7月12日	仕様書	6 業務体制 (3) 郵送請求対応業務	P. 3	イ 具体的な業務」②について、釣銭金が発生する業務と想定していますが、日々の金券管理は受託業者が実施するのでしょうか。また、釣銭は事前にご用意いただけるのでしょうか。	業務中は受託者側で管理をお願いします。業務終了後は区職員に業務日誌とともに引き渡し、区で管理します。また、釣銭用の小為替は区で用意します。
20	7月12日	仕様書	6 業務体制 (3) 郵送請求対応業務	P. 3	イ 具体的な業務」④について、端末は何台使用できるのでしょうか。住民側と戸籍側で分けているのであれば、それぞれ何台かご教示いただけますでしょうか。	郵送業務を管理する端末は5台(レシートプリンタ付き)。郵送業務の日計表等を出力するプリンタは1台。証明書を発行する端末は4台。証明書発行に対応するプリンタは2台です。なお、住民票と戸籍とで端末の区別はありません。
21	7月12日	仕様書	6 業務体制 (4) おくやみコーナー運営業務	P. 4	予約管理、住民記録情報の確認、関係部署への連絡など業務に必要な端末や電話は貸与いただけますでしょうか。	執務室に端末1台、電話1台、窓口電話1台を設置する予定です。

22	7月12日	仕様書	6 業務体制 (4) おく やみコー ナー運営業 務	P. 4	キ 電話及び窓口対応業務 ② 予約 のない方が閉庁間際に来庁された場合 でも、関係部署との連絡や、その他当 日受付業務の対応が可能な体制となっ ておりますでしょうか。	対応できる体制ではありません。閉庁 時間までに対応可能な簡易な業務のみ 対応することを想定しています。
23	7月12日	仕様書	6 業務体制 (4) おく やみコー ナー運営業 務	P. 4	キ 電話及び窓口対応業務 ② 区民ホールにもおくやみコーナー同等 の設備（住民記録情報端末、関係部署 への取次電話等）があるとの認識で相 違ございませんでしょうか。	区民ホールには設備はありません。執 務室に端末1台、電話1台、窓口に電 話1台を設置する予定です。
24	7月12日	仕様書	6	3	釣銭の小為替については受託者側での 用意でしょうか。 受託者側での用意の場合、金額をご教 示ください。	受託者側で用意する必要はありません。
25	7月12日	仕様書	6	3	個人は2営業日後、業者は5営業日後ま で等の納期はございますでしょうか。	郵送物の量が日々変動するため、詳細 な納期等は定めておりませんが、請求 者がポストに投函してから1週間から 10日程度で手元に届くようご案内して いますので、それに間に合うよう業務 を進めてください。それ以外に速達便 等で、当日中に発送をお願いする場合 があります。
26	7月12日	仕様書			各業務にて使用する端末や電話機の台 数をご教示ください。	>窓口案内業務 フロアマネージャーの案内業務は、端 末や電話機の使用はありません。 総合案内の案内業務は、端末は0台、 電話機は2台です。その他業務上で必 要となる端末等の機器は、受託者側で 用意していただきます。 >郵便請求対応業務 郵便請求対応業務レイアウトを参照し てください。(別添) >おくやみコーナー運営業務 端末1台（執務室）、電話機2台（執 務室、窓口）を設置する予定です。
27	7月12日	実施要領	6 提出書類	5	⑩見積書・積算内訳書につきまして捺 印は必要でしょうか	必要ありません。