

質問及び回答(江東区豊洲特別出張所窓口業務及び窓口案内業務委託)

No	資料名	頁	質問内容	回答内容 ※江東区記載欄
1	実施要領	1	2 業務の概要(5) 今回の入札に関して、最低制限価格の設定はございますでしょうか。	ございません。
2	実施要領	1	2 業務の概要(5) 前年度までの委託費用をご教示ください。	令和3年度(4月～翌3月): 45, 232千円(税込) 令和4年度(4月～翌3月): 45, 034千円(税込) 令和5年度(4月～翌3月): 45, 193千円(税込)
3	実施要領	1	2 業務の概要(5) 令和5年度の業務委託の契約金額をお示しください。	令和5年度の契約金額は45, 193千円(税込)になります。
4	実施要領	2	3 参加者の資格要件等(6) 「他自治体等において～受託実績があること」とありますが、江東区における実績は含まない認識で良いでしょうか。	お見込みの通りです。
5	実施要領	2	3 参加者の資格要件等(6) 同種の業務とは窓口業務にて取り扱う全ての所管課の業務実績及び窓口案内業務を有していないといけないのか、もしくは一つの業務でも実績があれば参加資格として認められるものか	他自治体等において、「窓口業務」及び「窓口案内業務」の両業務について、過去3年間に受託実績があれば参加資格として認められます。必ずしも窓口業務にて取り扱う全ての所管課の業務実績を有している必要はございません。
6	実施要領	6	13 その他(14) 「(14)業務の委託開始までの準備に係る経費については、事業者の負担とする。」とございますが、参考までに、既存事業所の新人研修や管理者研修にかけている日数をご教示いただけますでしょうか。	区では把握しておりません。
7	仕様書	1	3 履行期間 事前研修期間として令和6年7月1日より前に会議室などをお借りしての研修は可能でしょうか。	会議室の貸し出しは行っておりません。
8	仕様書	1	3 履行期間 過去3ヶ年程度における外注状況とそれの場合の年度ごとの契約金額をご教示頂けますでしょうか。	令和3年度(4月～翌3月): 45, 232千円(税込) 令和4年度(4月～翌3月): 45, 034千円(税込) 令和5年度(4月～翌3月): 45, 193千円(税込) すべて事業者は、株式会社パソナです。
9	仕様書	1	4 履行時間 現状の残業時間を月毎にご教示ください。	業務従事者の処理能力等によって違うため、お示しできません。業務時間は、その日の出張所業務がすべて終了するまでとなります。出張所業務以外の超過勤務が生じたことはありません。

10	仕様書	1	4 履行時間 昼休憩時については、業務に支障がない範囲内で人数を調整しても良いでしょうか。	お見込みの通りです。
11	仕様書	1	4 履行時間 「なお、繁忙期等下表の窓口開庁日・時間では処理できないときは、その都度、区と協議のうえ、受託者の負担により対応すること。」 受託者責に関わらず想定を超える業務量となった場合も同様という理解でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
12	仕様書	1	4 履行時間 臨時開庁を1、2日程度実施する場面があると記載がありますが、臨時開庁日は年間で1、2日との認識でお間違いないでしょうか。	仕様書4のとおりです。「閉庁日において、臨時開庁を1、2日程度実施する場合」とあり、必ず臨時開庁日を年間で1、2日実施するわけではございません。
13	仕様書	1	5 履行場所 業務履行場所に私物格納用のロッカーや休憩室、執務室はございますでしょうか。	私物格納用のロッカー、執務室は履行場所に、休憩室は豊洲シビックセンター内にございます。
14	仕様書	1	5 履行場所 上記質問に付随して、業務履行場所のレイアウト図をご提供いただけませんかでしょうか。	レイアウト図は別紙のとおりです。
15	仕様書	1	6 委託業務内容 委託業務の中で電話対応などは発生しますか。	原則、電話対応は発生しません。
16	仕様書	1	6 委託業務内容 窓口業務と窓口案内業務はチーム分けをして対応されていますでしょうか。	仕様書記載の業務内容、業務量を参考に提案をお願いします。
17	仕様書	1	6 委託業務内容 上記質問に付随して、窓口業務と窓口案内業務でチームが分かれている場合、それぞれのチームには現在何名配置されていますでしょうか。	仕様書記載の業務内容、業務量を参考に提案をお願いします。

18	仕様書	1	<p>6 委託業務内容（1）</p> <p>窓口業務における履行場所のレイアウトをご教示頂けますでしょうか。</p> <p>①貴区職員様との業務スペースはどのように分けられているか明示して頂けますでしょうか(例；パーティションの設置、等)</p> <p>②PC・プリンタ・椅子・机・ロッカー・電源・キャビネット(施錠可否)等の受託業者が使用可能な備品の数量・仕様についても合わせてご教示頂けますでしょうか。</p>	<p>レイアウト図は別紙のとおりです。</p> <p>①パーテーションにより、窓口業務委託スタッフの業務スペースと本区職員業務スペースを仕切っています。</p> <p>②貸与備品は以下の通りです。</p> <p>入力端末（住基及び戸籍システム）：11台</p> <p>プリンター：4台</p> <p>コピー機：1台（区と共有）</p> <p>シュレッダー：2台（区と共有）</p> <p>キャビネット（引違い保管庫）（施錠可）：2台</p> <p>ロッカー、ロッカーの鍵：人数分（人数によっては2人で1台になる場合があります。）</p> <p>電子レジスター：1台（窓口カウンターに設置）</p> <p>机：10人分（窓口カウンター1人分含む。）</p> <p>椅子：10人分（窓口カウンター1人分含む。）</p>
19	仕様書	1～2	<p>6 委託業務内容（2）</p> <p>豊洲特別出張所内フロアでの案内業務ですが、実際対応するフロア範囲とおおまかなレイアウトを教えてください。</p>	<p>レイアウト図は別紙のとおりです。</p>
20	仕様書	2	<p>7 業務実施体制等（1）</p> <p>通常期、繁忙期の現在の配置人数を教えてください。</p>	<p>仕様書記載の業務内容、業務量を参考に提案をお願いします。</p>
21	仕様書	2	<p>7 業務実施体制等（1）</p> <p>ア.業務従事者の配置 受託者にてお借りできる机、椅子は何席となりますでしょうか。レイアウト図などをご提供いただくことは可能ですでしょうか。</p>	<p>机、椅子は業務に必要な数量を備えてあります。レイアウト図は別紙のとおりです。</p>
22	仕様書	2	<p>7 業務実施体制等（1）</p> <p>本業務の履行に使用する窓口はいくつございますでしょうか。</p>	<p>窓口は1つになります。</p>
23	仕様書	2	<p>7 業務実施体制等（1）</p> <p>業務責任者、従事者には名札の着用が必要との記載がございますが、統括管理責任者は名札着用不要でしょうか。</p>	<p>統括管理責任者は常駐を要件としていないため、名札着用を必須とはしておりません。</p>
24	仕様書	2	<p>7 業務実施体制等（1）</p> <p>統括管理責任者は非常駐という認識でよろしいでしょうか</p>	<p>お見込みの通りです。</p>
25	仕様書	3	<p>7 業務実施体制等（1）</p> <p>委託範囲における各業務の人数をご教示ください。</p>	<p>仕様書記載の業務内容、業務量を参考に提案をお願いします。</p>

26	仕様書	3	7 業務実施体制等（1） 現状、業務責任者は何名いらっしゃいますでしょうか。	仕様書記載の業務内容、業務量を参考に提案をお願いします。
27	仕様書	3	7 業務実施体制等（1） 業務責任者のスキル要件について、英語と中国語を使用できることが必須になりますでしょうか？	必須の要件ではございません。
28	仕様書	3	7 業務実施体制等（1） 現状は統括責任者、業務責任者、従事者合わせて全体で何名いらっしゃいますでしょうか。	仕様書記載の業務内容、業務量を参考に提案をお願いします。
29	仕様書	3	8 業務執行体制等（1） 英語及び中国語での対応については、翻訳アプリを利用しても良いでしょうか。	仕様書8の（1）のとおりです。「英語及び中国語での対応ができる者を原則配置すること」とあります。
30	仕様書	3	8 業務執行体制等（1） 外国語対応の従事者について、翻訳端末の利用で外国語対応者の代替とすることは利用は可能でしょうか。	仕様書8の（1）のとおりです。「英語及び中国語での対応ができる者を原則配置すること」とあります。
31	仕様書	3	8 業務執行体制等（1） 外国人来庁者のための対応策とありますが、翻訳コールセンター、翻訳機の利用を検討しております。対応策として採用可能でしょうか。	仕様書8の（1）のとおりです。「英語及び中国語での対応ができる者を原則配置すること」とあります。
32	仕様書	3	8 業務執行体制等（1） 「やむを得ない理由で配置できない日・時間帯が発生する場合には、外国人来庁者のための対応策を準備すること。」この対応策はタブレット等の翻訳アプリを活用した対応でも問題ございませんでしょうか。	仕様書8の（1）のとおりです。やむを得ない理由で配置できない日、時間帯が発生する場合は、窓口案内業務に支障が生じることのないよう御社の知見と判断により対応してください。
33	仕様書	3	8 業務執行体制等（1） 現状、従事者の中に外国人人材は配置されていますでしょうか。	仕様書記載の業務内容、業務量を参考に提案をお願いします。
34	仕様書	3	8 業務執行体制等（1） 現状の体制に英語、中国語を使える人はそれぞれ何名いらっしゃいますでしょうか。 両方、それぞれで	仕様書記載の業務内容、業務量を参考に提案をお願いします。
35	仕様書	3	8 業務執行体制等（1） 上記質問に付随して、日本語と英語のみを使用できる人、日本語と中国語のみを使用できる人、日本語と英語と中国語すべて使用できる人は、それぞれ何名いらっしゃいますでしょうか。	仕様書記載の業務内容、業務量を参考に提案をお願いします。

36	仕様書	3	8 業務執行体制等（5） 「業務に関する金券」との記載があるが、金券とは具体的にどのようなものがありますでしょうか。	妊娠届を出した方にお渡しする保健バッグに同封されている郵便はがきや妊婦健診などの受診券のほか、ふれあい入浴証引換券があります。
37	仕様書	3	8 業務執行体制等（6） 「入力業務に必要なシステム及びIDを貸与する」とあるが、非常勤を含めIDはいくつ発行して頂けるのでしょうか。	窓口業務に従事する人数分発行が可能です。
38	仕様書	4	9 経費の負担区分（1） 業務全体を通しての貸与品一覧をいただけませんかでしょうか。	入力端末（住基及び戸籍システム）：11台 プリンター：4台 コピー機：1台（区と共有） シュレッダー：2台（区と共有） キャビネット（引違い保管庫）（施錠可）：2台 ロッカー、ロッカーの鍵：人数分（人数によっては2人で1台になる場合があります。） 電子レジスター：1台（窓口カウンターに設置） 机：10人分（窓口カウンター1人分含む。） 椅子：10人分（窓口カウンター1人分含む。）
39	仕様書	4	9 経費の負担区分（1） 貴区より貸与される備品の個数をご教授いただけますでしょうか。	入力端末（住基及び戸籍システム）：11台 プリンター：4台 コピー機：1台（区と共有） シュレッダー：2台（区と共有） キャビネット（引違い保管庫）（施錠可）：2台 ロッカー、ロッカーの鍵：人数分（人数によっては2人で1台になる場合があります。） 電子レジスター：1台（窓口カウンターに設置） 机：10人分（窓口カウンター1人分含む。） 椅子：10人分（窓口カウンター1人分含む。）
40	仕様書	4	9 経費の負担区分（1） 「区が貸与する備品等以外は、受託者が用意すること」とあるが、受託者が用意するものにはどのようなものがあるか。リスト等があればご提示ください。	リストはございません。事前に区にご相談の上、必要に応じて、受託者側でご用意ください。
41	仕様書	4	9 経費の負担区分（1） 今年度の受託者が独自に設置している備品ツールなどがありますでしょうか。	あります。設置する場合は、事前に区にご相談ください。
42	仕様書	4	9 経費の負担区分（1） 消耗品（コピー用紙やその他備品など）等でこちらで負担するものはございますでしょうか。	コピー用紙、トナーについては、区で用意します。それ以外（ペン等）は受託者負担となります。
43	仕様書	4	9 経費の負担区分（2） 貸与されるシステムについて、それぞれメーカー名及びシステム名をご教示頂けますでしょうか。	入力端末：端末はエプソン、ソフトはRKKシステムを使用しております。 電子レジスター：東芝テックFS-2055

44	仕様書	4	9 経費の負担区分 (5) 江東区ホームページの閲覧及び各種報告書作成のために、受託者専用のPC等の持ち込みは可能という認識で宜しいでしょうか。	届出が必要です。また、インターネット使用は業務に関するものに限り可とします。
45	仕様書	4	9 経費の負担区分 (6) 収納業務において、業務開始時に受託会社側にて必要な釣り銭等は御座いますでしょうか。その場合、目安となる金額が御座いましたらご教示頂けますでしょうか。	釣り銭は受託者側でご用意していただくこととなります。釣り銭の目安については、参考資料(統計)をご覧の上、御社の知見と判断で対応をお願いします。
46	仕様書	4	9 経費の負担区分 (6) 料金収納時に収納した金銭はどのように保管するものでしょうか。受託者が金庫または夜間金庫等を準備する必要はございますでしょうか。	料金収納時に収納した金銭については、一定金額以上の場合や業務終了後に区に引き渡すこととなります。なお、釣り銭については、手提げ金庫を準備していただき、手提げ金庫に保管していただくこととなります。
47	仕様書	4	9 経費の負担区分 (6) 予備を含め2本以上備えるとの事ですが、こちらで作成するという認識でよろしかったでしょうか。またその場合は収納代行業者として収納印を作成するということとなりますでしょうか。	お見込みの通りです。
48	仕様書	4	9 経費の負担区分 (6) 領収印の作成については受託者負担となりますでしょうか。	お見込みの通りです。
49	仕様書	4	9 経費の負担区分 (6) 領収印は区側に用意していただけますでしょうか。	受託者側でご用意していただくようお願いします。
50	仕様書	4	9 経費の負担区分 (6) 業務終了後に領収印を格納するための施錠可能な場所については区側に用意していただけますでしょうか。	区所有の金庫に格納可能です。
51	仕様書	5	1 1 業務の処理及び報告等 (1 0) 月次報告と定例報告会の開催は、受託者側での任意開催になりますでしょうか。	毎月開催するものになります。
52	仕様書	5	1 1 業務の処理及び報告等 (1 1) 【トラブル】過去の運営において大きなトラブルやよくあるトラブル例がございましたら、お知らせ頂けますでしょうか。	窓口案内業務で接遇についての指摘などがありますが、区民対応や職員間での大きなトラブルはありません。

53	仕様書	5	1 1 業務の処理及び報告等 (1 1) 業務報告書作成に必要な情報はシステム上で簡単に集計できますでしょうか。もしくは手集計になりますでしょうか。	手集計になります。
54	仕様書	5	1 1 業務の処理及び報告等 (1 1) 上記質問に付随して、業務報告書の作成にはどの程度時間がかかりますでしょうか。	業務報告書の作成者の処理能力等によって違うため、お示しできません。
55	仕様書	6	1 1 業務の処理及び報告等 (1 2) 「業務開始時間までに指定された端末を起動」とあるが、端末の起動に時間がかかり業務開始時間より極端に早く出勤しなくてはならないようなことはありますでしょうか。	端末の起動のみであれば極端に早く出勤する必要はないと思いますが、開庁時間より前に出勤する必要があります。
56	仕様書	8	2 0 業務の引き継ぎ 現業者からの引き継ぎ内容をご教示ください。また、引き継ぎの期間はどの程度を想定されておりますでしょうか。	本業務に支障のない範囲でOJTにより業務引き継ぎを行います。また、引き継ぎ期間は4月から6月を想定しております。
57	仕様書	8	2 0 業務の引き継ぎ 現業者からの引き継ぎの開始時期はいつからになりますでしょうか。	引き継ぎ開始時期は令和6年4月を想定しております。
58	仕様書	10~12	窓口業務で使用することのできる端末機は何台ありますか。	入力端末 (PC)11台です。
59	仕様書	10~12	委託内容記載の各入力業務について、それぞれの1件当たりの平均処理時間及び平均月間件数を教えてください。	1件当たりの平均処理時間については、業務従事者の処理能力等によって違うため、お示しできません。平均月間件数については、「参考資料 (統計)」を参照して算出してください。
60	仕様書	10~12	月別の各申請件数と処理時間の目安をご提示いただけますでしょうか。 また、各業務における対応人数に上限がありましたらお示しください。(席に限りがある等)	月別の各申請件数については、「参考資料 (統計)」を参照してください。処理時間の目安については、業務従事者の処理能力等によって違うため、お示しできません。また、対応人数については、特に上限は設けておりません。
61	仕様書	11	参考資料 (統計) に記載の窓口業務「収納」は、委託内容における、受付・点検等 (保険料払込み) だけとなりますでしょうか。	お見込みの通りです。
62	仕様書	11	上記業務にマイナンバーの取り扱いがございますでしょうか。	上記業務は個人番号利用事務の中の業務です。
63	仕様書	11	本業務を履行する中で、現金の収受が必要な場面がございますでしょうか。	保険料等払込み時に現金の収受が発生します。
64	仕様書	11	上記質問に付随して、現金の取り扱いがある場合は、レジスターは貸与いただけますでしょうか。	レジスターは区から受託者に貸与します。
65	仕様書	11	上記質問に付随して、キャッシュレスでの対応はございますでしょうか。	受託者によるキャッシュレスの対応はございません。
66	仕様書	11	上記質問に付随して、現金とキャッシュレスの割合を教えてください。	受託者によるキャッシュレスの対応はございません。
67	評価基準	1	一次審査及び二次審査の評価項目ごとの配点を教えてください。	各評価項目を5点満点で採点し、それぞれの項目に設定した評価係数を掛け合わせます。

68	評価基準	1	評価基準の配点を教えてください。	各評価項目を5点満点で採点し、それぞれの項目に設定した評価係数を掛け合わせます。
69	参考資料（統計）	1	記載されている各業務それぞれについて、1件当たりの平均処理時間を教えてください。	業務従事者の処理能力等によって違うため、お示しできません。
70	参考資料（統計）	1	資料に記載の各業務について、一件当たりの平均処理時間を教えてください。	業務従事者の処理能力等によって違うため、お示しできません。