

日高市窓口等業務委託に係るプロポーザル方式 質問と回答

NO.	質問	回答
日高市窓口等業務委託に係るプロポーザル方式実施要領		
1	<p>(P.1) 4 実施限度額</p> <p>実施限度額（月額・税抜）が提示されていますが、予算に対して市が想定する人員数（各部署配置）をご教示ください。</p>	<p>お示ししている業務量を見込み、その業務量に対して必要な人員を配置していただくことを想定していますので、市が想定している人員数をお示しすることはできません。</p>
2	<p>(P.2) 9 参加資格要件</p> <p>(8) 過去3年間で同種業務の受託実績とあります。実績・同種業務とは「窓口における申請書等の受付業務」を主とし、受付案内業務や電話交換業務、指定管理者制度の施設運営はどの様に検討されるでしょうか。また、複数の窓口業務とは何件程度の実績が必要となるでしょうか。ご教示ください。</p>	<p>実績として求める要件として、税務課、市民課、子育て応援課、長寿いきがい課、保険年金課のように、課単位での窓口業務の受託実績を求めています。庁舎内の受付案内業務や電話交換業務、施設管理及び運営などは含みません。</p> <p>また、複数の窓口業務の実績における件数については定めておりません。</p>
3	<p>(P.3) 12 スケジュールについて/日高市窓口等業務委託仕様書 (P.5) 12 事前準備</p> <p>契約締結後から翌3月末まで準備・研修期間とあります。受託者側の研修は明記されていますが、市から受ける研修内容に特に明記がありません。「(3) 業務の引継ぎ」にあたる科目や時間など、具体的な内容をご教示ください。</p>	<p>発注者が研修日程を設けて、研修を行うことは想定しておりません。受託者の責任において、各課の業務内容に応じて必要な科目、時間を設定して準備（研修）ください。各課担当職員と調整のうえ、令和4年4月から業務が円滑に遂行できるように受託者で準備（研修）をお願いします。</p>

4	<p>(P.5) 6 企画提案書(2)業務実施・管理体制 様式第4号内に記載の「※ 各課の従事体制等のわかる資料を添付すること」とありますが、想定している従事者を添付することによってよろしいでしょうか。</p> <p>また、様式第4号と実施要項に記述してある4つの内容（・業務の実施体制・配置人数（通常期・繁忙期）以下3項目）を企画提案書に添付並びに記載すればよろしいでしょうか。</p>	<p>「各課の従事体制等がわかる資料」については、各課で配置する予定の従事者数など、従事する体制がわかる資料を添付してください。また、想定している従事者の添付は任意です。</p> <p>なお、様式第4号と実施要領にある内容は、企画提案書に添付または記載してください。</p>
5	<p>(P.10) 別表 評価基準 「9 見積価格の計算式にある予定価格」について実施要項1頁の「4 実施限度額」と想定してよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込のとおりです。</p>
<p>日高市窓口等業務委託仕様書</p>		
6	<p>業務費内訳書/第3号内訳書 運営経費として、備品購入費/複合機等とあります。これについて、準備すべき台数・能力・条件があればご教示ください。また、複合機以外に準備すべき機材はございますか。</p>	<p>市の貸与物一覧以外の機器類については、業務を遂行する上で必要があれば受託者側で手配してください。（例として、従事者管理用パソコン、プリンター、携帯電話など）</p> <p>なお、設置等について、事前に発注者と協議の上、決定してください。</p>
7	<p>(P.2) 8 委託業務の概要【税務課】/別表11 (4)窓口における証明発行手数料の収納業務 業務で使用するレジスタのメーカー名、型番をご教示ください。</p>	<p>現在は、CASIO TK-2600です。</p>
8	<p>(P.2) 8 委託業務の概要【税務課】/別表11 税務課のレジスタの機種名をご教示ください。</p>	

9	<p>(P.3) 9 人員配置等 現在の配置人数、シフト等があればご教示ください。</p>	<p>各課の業務量に応じて職員が配置されています。 各課によっても異なりますが、通常期で2～3人、繁忙期では最大6人となっています。同月内であっても各課の窓口の混雑状況等は異なるため、現在は受託者が業務量等をもとにシフト等を作成して対応していただいています。</p>
10	<p>(P.5) 11 機器設備等/別表 11 市の貸与物一覧以外に受託者が用意する機器等についてご教示ください (例：飛沫防止パネル等)</p>	<p>市の貸与物一覧以外の機器類はあまり想定されませんが、業務を遂行する上で必要であれば、念のため準備前に発注者と協議の上、決定してください。 ※新型コロナに関連する物資（パネル、アルコール、体温計など）は発注者と受託者で協議のうえ、各々が入手できるものをご用意いただきました。</p>
11	<p>(P.5) 11 機器設備等/別表 11 市の貸与物一覧にコピー機の記載が税務課様のみ記載があります。他の課でも業務上必要不可欠があれば利用できると考えてよろしいでしょうか。 (例：保険年金課様の申請書添付の領収書等)</p>	<p>税務課のみ、課執務室内にコピー機があります。税務課内にあるコピー機は、税務課専用となります。税務課以外でコピーが必要な場合は、1階フロアにあるコピー機を使用していただきます。 なお、保険年金課は、現在、受託者の持込によるプリンタでコピーしているため、1階フロアにあるコピー機は使用していません。</p>
12	<p>(P.5) 11 機器設備等/別表 11 履行状況の報告書作成等や、従事者が自社との連絡や緊急連絡先として使用するノート PC（庁内 LAN 非接続）、コンパクトプリンタ、携帯電話を受注者負担で申請を行って持ち込み、業務終了後は施錠が出来るロッカー又はキャビネットに保管させていただき運用を考えておりますが注意点があればご教示ください。（個人情報取扱特記事項、日高市情報セキュリティ特記事項を遵守します。）</p>	<p>ノートパソコン、コンパクトプリンタ、携帯電話など、受託者側で手配した設備機器等は、受託者の責任において管理していただきます。なお、ノートパソコンやコンパクトプリンタは、ワイヤーロックで固定するなど、適切な管理をお願いします。 なお、受託者側で手配した設備機器を収納するロッカーやキャビネット等を持ち込むことは、事務室内のスペースの都合上、困難です。</p>

13	<p>(P.5) 11 機器設備等/別表 11 業務日報等を作成するパソコンや業務連絡用の携帯電話の持込は可能でしょうか。</p>	<p>可能です。</p>
14	<p>(P.5) 12 事前準備 「(2)従事者研修(試行運用)に「実際に市窓口に従事者を配置して試行運用を実施するもの」とありますが、どのような運用方法、試行期間を想定しているでしょうか。</p>	<p>当業務は、令和4年4月開始を予定しています。4月は市民の転入転出手続きなど、毎年窓口が混雑する時期となっています。窓口業務の円滑な業務遂行のために、準備(研修)期間を設けていますので、この期間中に従事予定者が現地の状況等を事前に確認するなど、発注者と調整のうえ、準備していただく期間としています。</p>
15	<p>(P.6) 14 履行状況の確認 (3)履行状況の確認の実施のイ履行水準に達しない場合 現委託期間中に勧告実績があれば、その課と要因となった履行水準の項目をご教示ください。</p>	<p>過去に勧告した実績はありません。</p>
16	<p>(P.9) カ 従事者の通勤用駐車スペースの利用 駐車スペースの負担金についてご教示ください(1台当たりの月額等)</p>	<p>従事者1人(1台)あたり、月額500円を予定しています。ただし、社会情勢等の変化に伴い、駐車スペースの規則の見直しがあった場合は負担金に変更となる場合があります。</p>
17	<p>(P.9) カ 従事者の通勤用駐車スペースの利用 駐車スペースの1台当たりの負担金額をご教示ください。</p>	
18	<p>(P.9) カ 従事者の通勤用駐車スペースの利用 通勤用駐車スペースについて、駐車場の負担金額「1台あたりの月額料金」をご教示ください。</p>	

19	<p>(P.10) 別紙1 税務課における委託業務内容 4 窓口における証明発行手数料の収納業務 火曜日(午後7時まで開庁時間延長)の従事者の収納金納付に関するオペレーションをご教示ください。</p>	<p>午後5時15分からは職員が証明発行、手数料収納を行います。レジスタは通常使うものとは別のものを使用しますので、他の曜日同様にレジスタを閉めていただきます。時間延長中に収納した手数料は、レシートとともに翌朝お渡ししますので、翌日の実績に算入していただきます。</p>
20	<p>別表1 税務課窓口等業務一覧 「※24は、軽自動車税申告書入力事務が軽自動車税ワンストップサービスの導入により減少した場合の代替作業とします。」とありますが代替作業とは「償却資産申告書整理事務」の事でしょうか。詳細は受託決定後の協議事項の認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>全てお見込みのとおりです。</p>
21	<p>別表1 税務課窓口等業務一覧 処理区分 作成のパーセンテージが100%ではない業務における職員様の作業は、引継ぎに伴うものの他、必要な業務においては、チェック(確認や点検)があると考えてよろしいでしょうか。(基本的には申請者又は届出者と一緒に従事者が確認する。)</p>	<p>お見込みのとおりです。チェックや、証明の発行等、職員側で行うものになります。</p>
22	<p>別紙4 長寿いきがい課における委託業務内容 以下業務については、従事者の封緘作業も含まれると考えてよいでしょうか。 (P.21) 2 要介護・要支援認定事務に係る窓口業務及び補助業務 (4)訪問調査の依頼 (5)主治医意見書の依頼</p>	<p>仕様書中、「封入」と表現しているものについては、封筒などに用紙を折って差し入れた状態を想定しています。現在でも、委託従事者においては自発的にダブルチェック以上の確認を行ったうえで封入いただいておりますが、最終的な封緘(糊付け、投函)は市職員が行っているものです。 ただし例外的に、取り違える可能性が低いもの(システム打ち出しまたは職員が用意したものを窓あき封筒に入れるなど)を封入する作業については、封緘までとする場合があります。</p>

	<p>(6)介護認定審査会資料の作成 (7)介護認定審査会の審査結果処理 (P. 23) 5 負担限度額認定事務に係る受付業務及び補助業務 (3)認定決定通知書の作成・封入 6 高額介護サービス費支給事務に係る受付業務及び補助業務（介護予防・日常生活支援総合事業分も含む。） (2)高額該当者の抽出、初回該当者への勧奨通知作成・封入</p>	
<p>その他</p>		
<p>23</p>	<p>現在の受託事業者及び委託金額をご教示ください。</p>	<p>現在の受託者はA G S プロサービス株式会社様、委託金額は月額 4,780 千円（税抜）です。</p>
<p>24</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従事者の控室（休憩室）、更衣室、食堂はございますか。 ・ 従事者の制服に要件はございますか。 ・ 緊急事態発生時における市からの要請・考え方をご教示ください。 ・ その他、市・受託事業者とのリスク分担をご教示ください。 	<p>控室（休憩室）は、市職員と共用のスペースがあります。更衣室（ロッカー）及び食堂もあります。</p> <p>従事者は市民に誤解を招かれることがない服装としてください。市職員はドレスコードマニュアルに則り運用しておりますので、参考にしてください。</p> <p>緊急事態は、自然災害発生やシステム障害など、予期しない事態が想定されます。そうした事案が発生した場合は、原則として市の指示に従っていただきます。また、状況に応じて発注者及び受託者で協議させていただきます。</p> <p>なお、リスク分担については、日高市を発注者、契約の相手方を受託者とした業務委託契約に基づき、日高市委託契約約款に定めるとおりです。</p>