

「大阪市天王寺区役所窓口案内業務従事者派遣」質問及び回答

No.	質問	回答
1	前回の落札情報（落札業者・金額）をご教示ください。	前回落札業者：株式会社フォーラムジャパン 大阪支店 前回落札価格：6,989,650円（税抜）
2	来庁者からの簡易な問合せの中には電話対応も含まれますでしょうか。	電話対応も含まれます。業務内容の問い合わせは担当部署へ転送するなどの対応となりますが、区役所への行き方等簡易な問い合わせへの対応をお願いします。
3	各担当窓口の案内はHPに書かれてある窓口場所の案内だけでしょ うか。 もしくは部署ごとの詳しい内容の把握が必要でしょうか。	窓口への案内が主になりますが、担当窓口が分からずに来庁される方もいるため、各窓口の業務内容等の把握は必要です。
4	交代制ですが、緊急で時間帯を変動（例えば9時から14時半までな い）することは可能でしょうか。	仕様書第5項・第6項にあるとおり、従事時間に必ず1名派遣していれば、交代時間の変更は可能です。
5	1日の平均来庁者数と、忙しい曜日や時間帯を教えてください。	月曜日の朝や金曜日の午後5時30分から午後7時までは混雑することが多いです。
6	過去にあったクレームがあればご教示ください。	クレームに至った事例はありませんが、担当窓口の案内誤りなどはクレームにつながりやすいので特に注意してください。
7	マニュアルはいただけますでしょうか。	契約期間である12月1日までの間に打合せを実施し、その際に資料をお渡しします。
8	その他状況に応じて必要とする業務とは、具体的にどのようなもの でしょうか。	フロア内で一般的に気づく範囲内での報告、対応を想定しています。（ポスター等掲示物の剥がれの報告、ゴミが落ちていれば拾っていただくなど）
9	日常英会話等の対応や簡易な手話通訳が可能な者が望ましいとありますが、必ずしも必須条件ではないという認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
10	過去に従事されていた方は、何名体制（従事者総人数）で業務を行っ ておりましたでしょうか。	現在は4人体制で従事時間に対応しています。
11	研修の時間はどのぐらい見込んでおればよろしいでしょうか また、研修内容に関してはアドバイス頂くことは可能でしょうか。	事前に派遣先から派遣元事業主へ、派遣労働者が行う業務内容などについて説明・打合せをさせていただきます。派遣労働者への研修については、派遣元事業主において適切に行っていただくものですので、派遣先から具体的な研修内容や日数・時間数を設定することはありません。