

**生野区役所お客様エスコートサービス事業フロアマネージャー派遣(長期継続)  
仕様書に対する質問への回答**

| 番号 | 質問  | 回答  |
|----|---|---|
| 1  | 前年度の落札金額・期間・業者・人数について教えてください。   | <p>前回契約について回答します。</p> <p>落札金額：35,541,220円（3年間総額税込み）<br/>                     期間：令和4年2月1日～令和7年1月31日<br/>                     業者：ダイセイ美建株式会社<br/>                     人数：営業日出勤者人数 5名/日（今回と同様）<br/>                     派遣先台帳上の人数 10名程度</p> |
| 2  | 入札資格 過去5年の同種・同程度の業務実績について役所関係での案内業務に限られますでしょうか。   | 行政か民間かは問いません。   |
| 3  | 仕様書1-(5)マイナンバーカード読み取り機操作案内 区民の方を窓口にご案内して、窓口で読み取り機の操作をお手伝いするという事でしょうか。読み取り以上の操作は必要ないという理解で合っていますでしょうか。 | 『マイナンバーカード読み取り機』は、マイナンバーカードを読み取って必要事項が記載された申請書等を出力するために利用されます、基本的には機器への誘導ですが、機器操作が不安な方に対しては簡単な操作案内が必要となる場合があります。  |
| 4  | 仕様書3-(5)配置について Bシフトの時間に合わせ、一番早い者は11時からランチ休憩に入るという事でしょうか。  | お見込みのとおりです。   |
| 5  | 仕様書4 派遣人数について Aシフトを2分割して、午前・午後で違うスタッフを入れる事は可能でしょうか。   | <p>従事時間帯に常時1名（計4名）が従事されていれば、交代制による従事は可能です。その場合は、派遣労働者氏名及びシフト表をあらかじめ派遣先に届け出てください。ただし、派遣先台帳に登録した人物と同一の人物を派遣してください。</p>  |
| 6  | 勤務Aは状況次第で週5日ではなく週2～3日のシフト制勤務でも可能でしょうか。また現在の勤務体制は仕様書通りでしょうか。   | <p>シフト制勤務は可能です。また、現在の勤務体制は仕様書通り（シフト制あり）です。</p>  |
| 7  | 前回の落札情報（落札業者・金額）をご教示ください。   | <p>落札業者：ダイセイ美建株式会社<br/>                     落札金額：35,541,220円（3年間総額税込み）</p>  |
| 8  | 来庁者からの簡易な問い合わせの中には電話対応も含まれますでしょうか。  | 市民からの電話対応は含まれません。ただし、職員からの内線連絡はあります。  |
| 9  | 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。  | <p>令和5年度の1日の平均来庁者数（配置場所4ヵ所合計）は587人です。忙しい曜日は休日前後で、3月末・4月末・9月末・10月末は特に多くなります。忙しい時間帯は9時台、10時台、14時台あたりです。</p>   |
| 10 | 繁忙状況により、配置場所変更ありとのことですが、前回の例があればどのようなものでしょうか。   | <p>今回新たに追記した内容であり、前回の例はありません。1階繁忙時に2階から応援に行くなどの運用を想定しています。</p>  |
| 11 | 受付場所にもよるとは思いますが、1日中立ち通しのお仕事でしょうか。   | <p>どの配置場所にもパイプ椅子等は準備しています。ただし、混雑状況によっては立ち通しもあり得ます。</p>  |

| 番号 | 質問  | 回答   |
|----|---|--|
| 12 | マニュアルはいただけますでしょうか。  | 契約後スタッフに配布予定です。  |
| 13 | 仕様書11（4）に記載の実施研修は場所をお借りして行うという認識でよろしいでしょうか。   | 場所は問いません。生野区役所で行うということであれば、会議室を予約しますので業者決定後申し出てください。   |
| 14 | 仕様書11：派遣労働者への教育・研修・指導義務<br>研修日程、研修受講時間、研修内容の指定はありますでしょうか。   | 研修日程については、1回目は業務実施前か業務実施後早期に行うのが望ましいです。受講時間は問いません。研修内容については、11の（1）～（3）に記載する内容は必須です。  |
| 15 | 入札書には時間単価を記載するのか、期間を通しての総額を記載するのか、どちらでしょうか。   | 入札説明書の 10入札の方法（1）のとおりです。   |
| 16 | 前回の落札情報（落札業者・金額）をご教示ください。   | No. 7 に同じ  |
| 17 | 仕様書 4 派遣人数 派遣人数5人とありますが、シフト制による勤務にしても問題ないでしょうか。また、現業者の派遣人数に対する稼働人数を教えてください。                       | シフト制勤務は可能です。<br>現在の体制は、派遣人数10人に対し、稼働人数5人です。  |
| 18 | 仕様書11 派遣労働者への教育・研修・指導業務<br>各研修報告書の項目・内容を教えてください。  | 11（1）「接遇研修報告書」 内容：（2）の实地研修を含む接遇に関する研修<br>11（3）「人権問題研修実施報告書」 内容：「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた内容及びその他人権に関する内容の研修<br>※年1回以上の実施となるため、1回で2テーマ以上実施してもよい。<br>ただし、「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた内容は必須 |
| 19 | 仕様書 3 就業時間<br>11:00-14:00勤務の方が1名いらっしゃいますが、採用が難しいこともあり、11:00-15:00など調整していただくことは可能でしょうか。            | 入札価格に含んでいただければ問題ありません。   |
| 20 | 仕様書 5 派遣する人材について<br>途中就業者交代について<br>派遣元の責任で引継ぎ交代とございますが、実際には、退職者と交代者を一定期間被らせてご就業させて頂くことも相談可能でしょうか。 | 入札価格に含んでいただければ問題ありません。   |