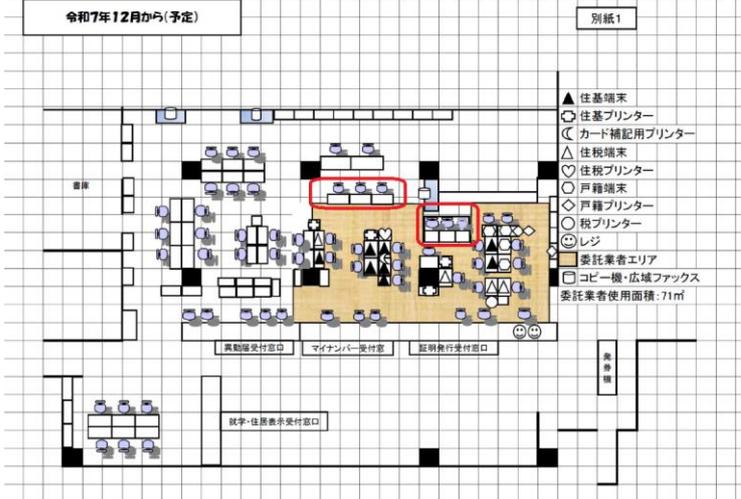


大阪市平野区役所 区役所住民情報業務等委託 業務仕様書等に関する質問の回答

番号	質問	回答
1	様式9-4 作成方法はWord,Excelを問いませんとありますが、PowerPointでの作成でも問題ないでしょうか。	PowerPointで作成していただいて問題ありません。
2	募集要項P16【作成にかかる留意事項】(3) 全体で100ページ以内となるように作成してください。とありますが、1区のみ参加の場合は様式9-1、9-2、9-3、9-4、様式10も含めて100ページ以内との認識でよろしいでしょうか。	様式9-1は表紙となるため除き、それ以外の全体で100ページ以内となります。
3	募集要項P16 様式9-2 様式9-2は参加案件区ごとに作成が必要でしょうか。	参加案件区ごとの作成は不要ですが、記載内容として「参加案件区ごと区の特性」を簡潔に記載してください。
4	仕様書 P.7 4(3) 「別紙1のレイアウトについては現時点の予定であり、…変更となる場合がある」とのことですが、机や端末の位置を変更することは可能でしょうか。	レイアウト変更の協議は可能ですが、スペースや配線設備等に限りがあり、端末配置の変更を含め内容によって応じられない場合があります。
5	仕様書P.8 【個人番号カード関係業務】 新規申請・更新申請をご希望の市民様に対する、対応についてご教示ください。	新規申請・更新申請いずれについても次の対応となります。 1 必要書類、本人確認書類の持参、代理権の確認資料の確認を行う。 2 申請書の記載案内や手続きを行うにあたって必要な説明を行い、本市職員に引き継ぐ。
6	仕様書 P.12 7(7)、P.20 1(4)ア、別紙1 ・カード補記業務用カード印字プリンタ 2台目の設置場所をご教示ください。 ・印鑑登録用スキャナ 3台の設置位置をご教示ください。 ・戸籍広域発行システム 1台の設置位置をご教示ください。 ・住税プリンタ 2台目の設置場所をご教示ください。	カード補記業務用カード印字プリンタ2台目は下記図「(カード確認用プリンター)設置箇所に設置されています(2台とも同じ箇所に設置されています。) 印鑑登録用スキャナ3台については下記図赤丸箇所となります。 現在、戸籍広域発行については戸籍情報システムにて対応しており、戸籍広域発行システムは提供していないため、設置箇所についての記載はありません。 住税プリンタ2台目については下記図「○税プリンター」箇所となります。(住税プリンタを主に税プリンターとして使用しています。)
7	仕様書 P.12 7(7) POSレジシステム及び自動釣銭機、キャッシュレス決済端末の機種をご教示ください。	レジ部分(自動釣銭機を含みます)…ベンダー名:株式会社寺岡精工、型番:Web3800T(G3) キャッシュレス端末部分…ベンダー名:株式会社寺岡精工、型番:VerifoneP400 なおレジ部分とキャッシュレス端末部分は一体運用しており、機器全体の保守は株式会社寺岡精工が行っています。

番号	質問	回答																																
8	<p>仕様書 P.30 2(1)エa・d、別紙4-1 手順書P.60～61、業務フローP.114・115 仕様書および手順書においては受付後、次工程を担当する職員様へ引き渡すがありますが、フロー図では受注者がCS端末入力することになっております。CS端末の設置位置および受注者がCS端末操作をする場合の業務フローをお示しください。</p>	<p>ご質問の受注者がCS端末入力することについては本市職員が行うものであり、記載の誤りとなります。 P114 115のフロー図については本市職員が行うこととなっております。 業務手順書について一部相違する誤りがありました。申し訳ありません。 次の箇所について修正を行っておりますのでご確認ください。</p> <p>仕様書 別紙4-1 業務手順書</p> <table border="1" data-bbox="692 331 995 613"> <thead> <tr> <th></th> <th>大区分</th> <th>中区分</th> <th>小区分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P54</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>P57</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2～4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">P60</td> <td rowspan="3">3</td> <td>1</td> <td>2～3</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>4～5</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">P61</td> <td rowspan="5">3</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>3～4</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>ホームページにつきましては、6月20日付けで修正を行っております。</p>		大区分	中区分	小区分	P54	1	1	5	P57	1	1	2～4	P60	3	1	2～3	2	4～5	3	2	P61	3	4	2	5	2	6	3～4	7	2	8	2
	大区分	中区分	小区分																															
P54	1	1	5																															
P57	1	1	2～4																															
P60	3	1	2～3																															
		2	4～5																															
		3	2																															
P61	3	4	2																															
		5	2																															
		6	3～4																															
		7	2																															
		8	2																															
9	<p>仕様書 P.39(3)ア 令和5・6年度の月毎の小為替の取扱い件数をご教示ください。</p>	<p>令和7年2月3日までは小為替の取扱い件数の測定は行っており、お示しできるデータはありません。令和7年2月4日から令和7年2月28日までは1件、令和7年3月は1件となります。</p>																																
10	<p>仕様書 P.56 3(3)イ「滞留」の発生 仕様書 P.22 2(1)ア①～P.43 (5)イの各業務について、現在履行されている事業者の現在の体制および最繁忙期の体制をご教示ください。 また、各業務の「審査業務」を担当される職員様の席の位置をお示しください。</p>	<p>人員体制については、もっぱら現在の受注者が管理する事項ですので、回答は差し控させていただきます。 なお、業務仕様書別紙5-2の(2)『住民情報窓口サービス提供の環境』にかかる来庁者に関する情報に、一定期間における曜日ごとの来庁者情報を記載しておりますので、これをご参考に人数の積算を行ってください。 また、上記来庁者情報を時間別別に抽出・整理したデータをはじめ、「区役所ごとの住民情報窓口サービスの特性」に関する詳細なデータを、市民局ホームページ (<a href="https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000439182.html">https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000439182.html</a>)にて別途、公表していますので、併せて参考にしてください。 各業務の「審査業務」を担当する本市職員の席は赤枠部分となります。</p> 																																
11	<p>仕様書 P.39(3)ア 令和5・6年度の月毎の小為替の取扱い件数をご教示ください。</p>	<p>令和7年2月3日までは小為替の取扱い件数の測定は行っており、お示しできるデータはありません。令和7年2月4日から令和7年2月28日までは1件、令和7年3月は1件となります。</p>																																
12	<p>仕様書 P.56④ アンケートは四半期ごとに実施するとされておりますが、令和6年度の実施期間をご教示ください。</p>	<p>令和6年5月20日から令和6年5月24日、令和6年8月19日から令和6年8月23日、令和6年11月18日から令和6年11月22日、令和7年2月10日から令和7年2月14日に実施しています。</p>																																

番号	質問	回答
13	別紙1 窓口数を増やすことは可能でしょうか。⑫～⑭はそれぞれ最大何窓口まで拡充できますでしょうか。 「異動届受付窓口」の向かって左側及び発券機後方の窓口は個人番号カード関係窓口でしょうか。 受注者での使用は可能でしょうか。	窓口数変更の協議は可能ですが、スペース及び機器等の設置に限りがありますので、内容によって応じられない場合があります。 ⑫～⑭の拡充については拡充を行おうとする内容が不明なため、お答えすることができません。 「異動届受付窓口」の向かって左側及び発券機後方の窓口は個人番号カード関係窓口となります。また、本市職員が使用する執務スペースとなりますので、受注者が使用する執務スペースとして想定していません。
14	時間帯別の配置人数を設計する為に、発券機の時間帯別発券数を1年間日別で開示頂けますでしょうか。	発券機対応業務ごとの時間帯別発券数の集計は行っておらず、お示しできるデータはありません。時間帯別の来庁者数については「区役所住民情報窓口サービスの「区役所ごとの特性」にかかるデータの可視化・公表の取組みについて ( <a href="https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000439182.html">https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000439182.html</a> )」を参考にしてください。
15	区役所内に金融機関の窓口があるかご教示下さい。 金融機関の窓口がある場合には、手数料の指定金融機関への入金、釣り銭の両替のために委託事業者が利用することを許可いただけるか、あわせてご教示下さい。	平野区役所5階に区派出銀行があります。 手数料の指定金融機関への入金が可能です。両替のための利用には対応していません。
16	現状、区職員様と委託職員との間で外見的区別はどのような手法で実施されているかご教示下さい。 また、参考までに委託従事者に関して、マネージャー等の責任者と一般従事者の区別の方法についてもご教示下さい。	現状、区職員と委託職員については統一カラーの名札や同系色のポロシャツ・ウインドブレーカー等により外見的区別が行われています。 責任者と一般従事者の区別については、管理者がワイシャツを着用するなど業務仕様書「第1章 業務委託の概要」「7前提条件」「(4)業務従事者の服装等」の規定に基づいて対応されています。
17	フロアマネージャーは統一された黄色の制服を着用していましたが、こちらは平野区様ご指定の制服という解釈で間違いはないかご教示ください。	当区として指定している制服はありません。業務従事者の服装等については、業務仕様書の「第1章 業務委託の概要」の「7前提条件」の「(4)業務従事者の服装等」の規定のとおりとなります。
18	委託職員が自転車での通勤を希望した場合、区の自転車置き場などの使用が可能かどうかご教示下さい。	駐輪場については、場所に限りがありますので、必ずしもご利用いただけるものではありませんが、必要な場合は、契約後協議してください。
19	委託職員が昼休憩等の際に利用することができる、休憩室の有無をご教示下さい。	業務従事者が昼休憩等に利用できる休憩室はあります。女性は、区役所1階に本市職員と共有の更衣室を設けており、休憩についても当該スペースを利用いただけます。男性は、執務室の奥に本市職員と共有の休憩スペースがあります。
20	月例の報告会議の実施される時間帯をご教示下さい。	最も多い時間帯として午後4時から午後5時の間となります。
21	企画提案書の(様式9-3)に関しまして、パワーポイント等で作成してよいかご教示下さい。	パワーポイント等で作成していただいて問題ありません。
22	(様式9-4)作成要領について、Word,Excelを問わない旨をお書きいただいておりますが、PowerPointでもよろしいでしょうか。	PowerPointで作成していただいて問題ありません。
23	企画提案書提出にあたり、様式9-4(評価項目ごとの提案内容)の中で事前に提出済の様式9-2の業務実績、また別途提出する様式9-3(マネージャー、サブマネージャー、担当者の体制)、が重複した内容になりますが、様式9-4の中で、自由に記載してよいという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
24	個人番号カードの特急発行受付業務において、申請者の写真撮影は業務にふくみますでしょうか。	申請者の写真撮影は業務に含みません。

番号	質問	回答
25	<p>平成26年6月25日発行「総行住第60号」、平成26年9月10日発行「総行住第93号」および平成27年9月4日「総行住第111号」に基づき、支援措置対象者に係る各種証明書発行等事務は委託の対象外になるものと認識しておりますが相違ありませんでしょうか。</p>	<p>支援措置対象者にかかる各種証明書発行等事務については委託の対象となります。なお、当該事務のうち交付を行う前に「総行住第60号」「総行住第93号」「総行住第111号」に基づく支援措置責任者による確認等については本市職員が行います。</p>
26	<p>仕様書第2章1(3)要員教育業務において、「本市固有の業務システムを使用しての端末操作や、窓口での取り扱いなどの業務に関する研修については、…本市・前受注者の協力のもと、必ず運用前に実地を実施すること。」との記載があります。システム利用にあたり、貴区にて研修用の環境をご提供いただけるのでしょうか。また、実運用環境でしか研修を実施できない場合の責任分界点についても、貴区のご見解をお聞かせください。</p>	<p>要員教育業務については当区役所の事務スペースにおいて本市前受注者の協力のもと実施していただくこととなります。 ご質問の責任分界点については具体的な想定が不明なため、見解をお答えすることができません。</p>