

大阪市都島区役所 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	募集要項P16 【作成にかかる留意事項】 (3)に、共通事項として「小項目(ア)～(ウ)、(オ)～(ソ)、(チ)～(ナ)、(ヌ)～(ネ)」について、70ページ以内となるよう作成してください。また、区ごとの事項となる「小項目(エ)(イ)(ロ)」について、1区あたり10ページ以内となるよう作成してください。(例:7区応募であれば共通事項で40ページ以内、区ごとの事項で70ページ以内、全体で140ページ以内) とありますが、(例:7区応募であれば共通事項で40ページ以内の記載とありますが、40ページではなく、70ページの認識で問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	募集要項P16 【作成にかかる留意事項】 ただし、様式9-1を表紙と扱い、ページ番号を付さず、片面印刷とあるが、片面印刷は様式9-1だけで、その他は両面印刷で問題ないとの認識であってまずでしょうか。	お見込みのとおりです。
3	業務委託契約書17頁(収納事務委託特記事項)第3条 1 手数料収納金について「原則として翌日までに払い込まなければならない」とありますが、金曜日や祝前日の窓口業務で収納した現金、あるいは夜間窓口(実施している場合)での収納分については、物理的に翌日中の払い込みが困難なケースが想定されます。ここでの「翌日」とは、金融機関の営業日を考慮し、「翌営業日(土日祝日を除く)の金融機関の営業時間内」と解釈してよろしいでしょうか。運用の現実性を担保するため、具体的な許容範囲についてご教示ください。	お見込みのとおりです。
4	業務委託契約書17頁(収納事務委託特記事項)第3条 2 行政キオスク端末の収納金について「原則毎月15日及び月末の締め日の翌日までに払い込まなければならない」とあります。締め日当日の運用終了後に、端末からの現金回収、売上データとの照合・精査、納付書の作成等の「締め作業」を行い、その翌日の金融機関営業時間内に払い込みまで完了させるのは非常にタイトなスケジュールが予想されます。また、15日や月末が金曜日や祝前日である場合、翌日は金融機関の休業日となりますが、この場合の払い込み期限は「翌営業日」となる認識でよろしいでしょうか。タイトなスケジュールによる遅延がペナルティ(契約書第51条等の損害賠償・利息等)の対象とならないよう、事前の締め作業の進め方や猶予の有無についてご教示ください。	払い込み期限については、お見込みのとおりです。 事前の締め作業の進め方については、お見込みのとおり締め日当日の運用終了後から締め作業を行い、翌日の金融機関営業時間内に払い込みをしていただきます。 猶予の有無については、協議のうえ決定いたします。
5	募集要項2頁1章2(2)委託期間について 今回の契約期間のうち、令和8年9月下旬～令和9年1月までが引継ぎ期間となっており、契約終了日が令和11年11月30日までとなっております。次回の引継ぎ期間は令和11年何月からを想定されていらっしゃるのでしょうか。また次回の業務開始時期は令和11年12月からを想定されていらっしゃるのでしょうか。	具体的な引継ぎ期間については、現時点で決定しているものではありませんが、令和11年9月下旬～令和11年11月下旬となる予定です。 次回の業務開始についてはお見込みのとおり令和11年12月からを想定しています。
6	募集要項2頁5章2(2)作成にかかる留意事項 企画提案書の作成においてA3用紙の使用は可能でしょうか。また使用可の場合、2ページカウントなどの条件等はございますでしょうか。	募集要項の作成にかかる留意事項に従い、A4用紙を使用してください。

番号	質問	回答																
7	仕様書5頁1章4(1)イ 全体スケジュール 行政キオスク端末の案内等業務及び行政キオスク端末、端末収納金にかかる業務については令和11年8月末までとすると記載がございますが、その後はどのように運用される予定かご教示ください。	行政キオスク端末の契約期間が令和11年8月末までとなっているため、行政キオスク端末の案内等業務及び行政キオスク端末収納金にかかる業務の期限を合わせています。なお、令和11年9月以降の行政キオスク端末の取り扱いについては未定です。																
8	仕様書7頁1章4(4)運営日・運営時間 上段には金曜日の開庁時間:9:00～19:00と記載がありますが、下段に金曜開庁時間(17:30～19:30)と記載がございます。どちらが正でしょうか。	上段の9:00～19:00までが正です。																
9	仕様書12頁1章7(7)提供する機器・物品等 参考までに現在導入しているPOSレジ式のメーカー型番をご教示ください。	レジ部分…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。																
10	仕様書15頁 第2章 1(2)イ 業務要件 ①マネージャー ②サブマネージャー ③担当者のうち、現場での常駐を必須とする役割はございますでしょうか。	業務仕様書第2章1(2)イに、「業務運営場所には、マネージャー又はサブマネージャー(複数名も可)は必ず常駐し、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、十分な体制を確保すること」と記載しています。したがって、マネージャーが不在の場合は、サブマネージャーが現場責任者の代替として常駐していれば差し支えありません。また、「担当者」については、委託業務に関する基本業務を担っていただくため、現場への常駐が必要です。																
11	仕様書20頁2章1(4)イ受注者が負担するもの 冷蔵庫、電子レンジ、ローカーなどを休憩室に持ち込むことは可能でしょうか。	休憩室を用意していますが、休憩室奥に物品倉庫がある為、職員の出入りがあります。受注者側の備品等の持ち込みについては、事前に書面にて本市に報告し許可を得てください。																
12	その他 今回の委託範囲において、最繁忙期(3月)の1日の最大出勤席数をご教示ください。	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、回答は差し控え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帯別に抽出・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 (https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000439182.html)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。																
13	窓口サービス水準・KPIIに関する記載箇所 令和8年度契約より「届出入力業務」が委託外(本市職員による対応)となりますが、仕様書に記載されている窓口の待ち時間や処理時間などの「サービス水準(目標値)」の達成責任についてお伺いいたします。 受託者が迅速に受付・交付業務を行っても、本市職員による入力業務の進捗状況によって全体の処理時間が変動する(受託者側でコントロールできない)可能性が考えられます。受託者の評価や責任範囲は、あくまで「受託者が行う受付・交付に要した時間」のみを対象とし、全体の処理遅延については受託者の責めを問わないという認識でよろしいでしょうか。仕様上の責任の境界線についてご教示ください。	お見込みのとおりです。																
14	募集要項(様式9-3) マネージャー・サブマネージャー・担当者の体制【区】 2か所ある体制の様式の一番右の列に「左のうち「証明書発行業務」「届出処理業務」の経験者」と記載されているが、届出処理業務は業務範囲外であるため、「届出処理業務の経験者は人数に含まれない」という認識で問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。(様式9-3)の体制の様式については、下図のように記載してください。 <table><tr><th>役職</th><th>総数</th><th>左のうち仕様書第2章1(2)イの業務経験者</th><th>左のうち「証明書発行業務」の経験者</th></tr><tr><td>マネージャー</td><td>名</td><td>名</td><td>名</td></tr><tr><td>サブマネージャー</td><td>名</td><td>名</td><td>名</td></tr><tr><td>担当者</td><td>名</td><td>名</td><td>名</td></tr></table>	役職	総数	左のうち仕様書第2章1(2)イの業務経験者	左のうち「証明書発行業務」の経験者	マネージャー	名	名	名	サブマネージャー	名	名	名	担当者	名	名	名
役職	総数	左のうち仕様書第2章1(2)イの業務経験者	左のうち「証明書発行業務」の経験者															
マネージャー	名	名	名															
サブマネージャー	名	名	名															
担当者	名	名	名															

番号	質問	回答				
15	募集要項(様式9-4 作成要領) 処理時間目標値の設定について、書式上は届出処理業務について記載するよう定められていますが、届出処理業務は業務範囲外であるため、記載は不要という認識で問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。(様式9-4)の処理時間目標値の設定については、下図のように記載してください。 <table><tr><th>区名</th><th>証明書発行業務</th></tr><tr><td>●●区</td><td>分</td></tr></table>	区名	証明書発行業務	●●区	分
区名	証明書発行業務					
●●区	分					