

大阪市北区役所 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)(タ)(ニ)」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	仕様書P11,12「(7)本市が提供する業務システム端末機等」にPOSレジシステム及び自動釣銭機1台とありますが、受託者側で同じPOS端末を用意した場合、導入することは可能かご教示下さい。	キャッシュレス及び通信機能のあるレジシステムの導入は不可となります。また、単独運用として使用するレジスターの増加についての協議は可能ですが、スペース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。
4	仕様書 P5 4 委託業務の基本的要件 (1)委託期間と全体スケジュール 全体期間が令和11年11月30日までですが、行政キオスク端末の案内等業務が令和11年8月末までとなっており、3ヶ月の期間差が生じている理由についてご教示ください。 また、令和11年9月以降の案内人員の配置や、想定される窓口混雑への影響について、市側での見解や対策があればあわせてご教示ください。	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扱い未定です。 人員体制については、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。
5	仕様書 P14 1 運営準備業務 (2)業務実施体制の構築・要員配置 現受託事業者の人員配置人数をご教示ください。 可能であれば、最大人数及び最小人数をご教示頂ければ幸いです。	人員体制(現受託事業者の人員配置人数、最大人数・最小人数を含む)につきましては、現受託事業者において管理している事項であるため、回答は差し控させていただきます。なお、受託者に求める体制・配置要件につきましては、仕様書等に記載の内容をご確認のうえ、ご提案ください。
6	仕様書 P18 1 運営準備業務 (3)要員教育業務 要員教育を行う際、貴区の会議室等をお借りすることは可能であるかご教示ください。	本市固有の業務システム等を使用しての実施研修につきましては庁内スペースの使用についてご相談させていただきますが、その他運用開始前の研修につきましては、基本的に受注者でスペースをご用意いただくこととなります。
7	仕様書 P20 1 運営準備業務 (4)ファシリティ整備 ア 本市が供用するもの 従事者の休憩スペース場所をご教示ください。 また、ロッカーなどはお借りできるのでしょうか。	休憩スペースに関しては、協議のうえ決定することとなりますが、現時点では、区役所5階に、職員と共用の休憩スペースがございます。 ロッカーに関しては、業務仕様書第2章1(4)イ⑤のとおり、「ロッカー等の使用を希望する場合、物品については、受注者の負担で用意することとし、その設置場所や配置台数については、受注者と本市と協議のうえ決定するものとする。」と定めています。
8	仕様書 P21 1 運営準備業務 (4)ファシリティ整備 イ 受注者が負担するもの 光熱水費の支払のサイクルをご教示ください。	四半期ごとの支払いとなります。

番号	質問	回答
9	仕様書 P21 1 運営準備業務 (4)ファシリティ整備 イ 受注者が負担するもの 現受託事業者が持ち込んでいる備品等をご教示ください。 また、ロッカー等の大型什器を持ち込んでいる場合、寸法など詳しくご教示ください。	現在の受注者が用意している設備・什器等は、もっぱら当該受注者が管理する事項ですが、参考に、本市が認知する限りにおいて、現在の受注者が用意している設備・什器の例について、回答させていただきます。なお、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。 【現在の受注者が用意している設備・什器】 パソコン、プリンタ、事務用消耗品、その他委託業務を遂行するために必要なもの
10	仕様書 P22 2 運営業務 前回の仕様書からの追加業務などの変更点を確認の為に教示ください。	前回の業務仕様書の業務範囲と今回の業務仕様書の業務範囲について、「行政キオスク端末及び申請書作成支援システムの案内等業務」が追加となり、「住民基本台帳等事務システム端末入力業務」、個人番号カード関係業務のうち「暗証番号変更・再設定申請受付業務」が除外となっています。
11	仕様書 P35 2 運営業務 (3)手数料の徴収・収納業務 売上金を納付する際、貴区内に指定金融機関があるのかご教示ください。 また、貴区内に無い場合、庁舎外のどの金融機関に納付しているのかご教示ください。	北区役所3階に区役所派出銀行があります。
12	仕様書 P44 3 満たすべきサービス水準 (2)各指標について 現受託事業でよく見受けられる処理誤り内容をご教示ください。	処理誤り内容について、特筆すべき傾向はありません。
13	募集要項 P16 企画提案書類一覧【作成にかかる留意事項】(3) 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)(タ)(ニ)」について、1区あたり10ページ以内となるよう作成と記載されておりますが、2区参加の場合は、90ページ以内での作成の認識で間違いはないかご教示ください。 また、作成する場合は、P36のフォーマットを使用して作成が必須なのか、会社既定の提案書フォーマットで作成可能なのかをご教示ください。 P36のフォーマットを使用して作成の場合は、WordデータをPowerPointに変換して作成しても問題ないかもあわせてご教示ください。	前段の「ページ制限」については、お見込みのとおりです。 中段の「様式」については、募集要項で示した様式で作成してください。 下段の「PowerPointの可否」については、PowerPointに変換して作成しても問題ありません。
14	届出入力が、受託業務外になったことで、受注者が使用させていただくスペースが以前より小さくなっております。郵送・公用請求の処理をする場所を別途お借りすることは可能でしょうか。	基本的には、業務仕様書別紙1「本市が提供するスペース内」に記載の履行場所にて、業務を遂行していただくことになります。ただし、委託後の運営状況などによっては、契約変更のうえ、受注者スペースの拡大ができる場合もあります。ご希望がある場合は、別途ご相談ください。
15	キオスク端末の担当者はフロアマネージャー担当と兼任してもよろしいでしょうか	兼任の可否については、要員配置等の人員体制は受注者にて管理いただく事項であるため、各業務を滞りなく遂行できる体制が確保される限り、キオスク端末担当者とフロアマネージャー担当の兼任は可能と考えます。 ただし、北区としては、繁忙期には両業務の負荷が高まり、サービス品質の低下や対応遅延につながるおそれがあるため、兼任は好ましくないと考えています。特にフロアマネージャー業務については「時間帯ごとの標準的な必要人数」を定めておりますので、当該基準を満たす体制を確保したうえで、繁忙期は原則として専任配置をご検討ください。
16	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。

番号	質問	回答
17	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。運用の実現性を担保するため、具体的な許容範囲についてご教示ください。	「翌日」の解釈については、お見込みのとおりです。翌開庁日の納付が困難な場合は、事前協議のうえ、翌々開庁日の納付(業務開始後速やかに)も認めています。
18	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。	「翌日」の解釈については、お見込みのとおりです。翌開庁日の納付が困難な場合は、事前協議のうえ、翌々開庁日の納付(業務開始後速やかに)も認めています。
19	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。	令和11年9月以降の行政キオスク端末の取扱いは未定です。
20	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。
21	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。

番号	質問	回答																
22	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つ右の列に「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															
23	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																	