

大阪市大正区役所 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	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。	手数料収納金の払い込み期限については、お見込みのとおりです。業務委託契約書17頁(収納事務委託特記事項)第3条のとおり、払い込みを完了していただきたいと考えております。
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。	行政キオスク端末の収納金の払い込み期限についてはお見込みのとおりです。なお、金融機関へ払い込む納付書作成は翌営業日に当職員が行います。事前の締め作業の進め方についてはもっぱら委託事業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月以降の継続の有無は、令和10年度にキオスク端末の契約の更新の有無を判断する予定です。
6	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。	メーカー:寺岡精工、型番:Web3800T(G3)です。

番号	質問	回答																
7	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。	業務繁忙時や重大なトラブル発生時に迅速な判断・指示が行える体制を確保するため、マネージャーまたはサブマネージャーのいずれかは常駐とし、緊急時には速やかに現場対応いただくようお願いします。																
8	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。	休憩室への什器等の持込み・設置については、事前に本市と協議のうえで決定します。なお、本市からは3人用ロッカー2本を貸与しております。																
9	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。																
10	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。本市職員が実施する入力業務の進捗・遅延等、本市側要因により委託業務の処理が遅延した場合は、その遅延について受託者の責めは問いません。																
11	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															
12	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																	