

大阪市東成区役所 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)～(ホ)」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	【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 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リース期間が令和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が、設置を継続する場合がございます。 行政キオスク端末の設置及び操作案内担当の配置の目的は、「コンビニ交付サービスの利用促進に向けた端末操作に対する抵抗感の軽減」等であることから、利用経験者の来庁は減少すると想定しており、設置を継続しない場合でも、窓口混雑への影響は大きくないと考えております。 人員体制については、受注者が管理する事項ですので、回答は差し控えさせていただきます。
4	仕様書 P6 4 委託業務の基本的要件 (3)履行場所 「フロアマネージャー業務については、区役所の1階待合ロビー付近のフロア全体とする。」とありますが、行政キオスク端末等の設置されている保険年金窓口の正面エリアも受託事業者の業務スペースとして認識して差し支えないでしょうか。	待合スペースを保険年金担当と共有しているため、業務スペースの一部として含まれます。
5	仕様書 P15 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、回答は差し控え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。	要員教育については、受注事業者にてスペース等を含めてご準備いただくことになりますので、当区会議室の使用は不可です。なお、受注事業者に供用する執務スペース(業務仕様書第1章の4の「(3)履行場所」、同第2章の1の(4)の「ア 本市が供用するもの」)で、業務遂行に支障のない状態で、実務経験豊富なスタッフが初任スタッフに随時OJTを行うこと等は、差し支えありません。
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。	区役所地下1階に職員と共有の休憩スペースがあります。 執務室の奥の区画に設置されているロッカーはご使用いただけます。
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。	四半期ごとに納付書を発行し、お渡しいたします。
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。	備品・什器等は、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・物品の例について、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。 (例)ノートパソコン・プリンタ・金庫・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

番号	質問	回答
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ご教示ください。	前回の仕様書からの主な追加業務及び変更業務は下記のとおりです。 業務仕様書 「第2章 2(1)イ 届出処理業務」:届出受付・入力業務の削除 「第2章 2(1)エ 個人番号カード関連窓口業務」:「j 個人番号カードの特急発行受付業務」の追加 「第2章 2(3)ア 窓口徴収収納金」:キャッシュレス決済の追加 「第2章 2(3)イ 行政キオスク端末収納金」の追加 「第2章 2(5)行政キオスク端末及び申請書作成支援システムの案内当業務」:追加
11	仕様書 P36 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。	納付については区役所3階にある区派出銀行をご利用いただけます。(両替はできません) 基本的には「手数料の徴収・収納業務」は委託業務範囲に含まれていることから、庁舎内外のどの金融機関を利用するか等は提案事業者様自身に検討いただくこととなります。
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。	証明書発行業務においては、「請求内容の記載誤り」や「発行通数の誤り」がよく見受けられます。
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。	ページ数の制限については、お見込みのとおりです。 P36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。 PowerPointに変換して作成しても問題ありません。
14	参考「区役所ごとの特性」にかかるデータ 東成区のデータについて、時間帯欄及び年代欄のブランクをお見受けしますが、こちらのデータについて、どのように認識すればよいかご教示いただけますでしょうか。	時間帯及び年代欄の両方が空白のものについては、郵送請求や郵送転出のデータとなります。 また、キオスク端末に誘導したものについては、集計データが時間帯と証明書の発行件数のみであったため、年代等の欄については空白で計上しております。
15	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。	日程のイメージとしては、下記のとおりです。 ・月曜日の収納分→火曜日中に納付 ・金曜日の収納分→翌週月曜日中に納付
16	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。	締め作業及び手数料の収納までの流れについて簡単にご説明いたします。 ・行政キオスク端末にて、「出力開始日～締め日当日の現在時間まで」の棚卸レポートの出力を行い、締め日翌営業日に納付する。 ・出力開始日は任意に設定可能なため、毎営業日ごとに締め作業をする場合は、出力開始日を当日に設定し、棚卸レポートを出力のうえ、集計作業を行う。 ・15日・月末の締め作業では、出力開始日を1日・16日に設定し、1日～15日・16日～月末の棚卸レポートを出力する。 (それぞれが土日祝日や閉庁日の場合は、1日～15日の直前の営業日・15日の直前の営業日の翌日～月の最終営業日を指定して出力する。) ※出力する際、指定できるのは出力開始日のみとなるため、締め作業の棚卸レポートの出力は必ず締め日に実施してください。

番号	質問	回答																
17	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り扱いについては未定ですが、設置を継続する場合がございます。																
18	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。	仕様書の内容を別の表現に置き換えるならば、「①マネージャー:現場責任者(②と③を統率)」「②サブマネージャー:現場副責任者(①の補助)」「③担当者:一般スタッフ」という位置づけになります。 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。																
19	その他 窓口サービス水準・KPI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伺いたいします。 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。	今回の仕様書では、「受注者で受付を行い、発注者(区)で入力を行う」というフローに該当する業務内容はございません。 サービス水準の標準処理時間の測定方法については、業務仕様書「第3章 3(2)③標準処理時間」をご確認ください。																
20	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															
21	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																	