大正区役所総合案内業務委託　長期継続への質問に対する回答

番号	質問	回答
1	【配置人数・現行体制について】 仕様書では、運営時間中にマネージャーを含む業務に必要な人員を常駐させる旨が示されていますが、総合案内業務及びフロアマネージャー業務について、それぞれ常時１名以上を配置する必要があるなど、各業務を同時に有人で対応することを必須とする考え方はありますでしょうか。 併せて、現行業務における通常時及び繁忙時の配置人数について、開示可能な範囲でご教示ください。	仕様書に記載している業務内容を十分に履行できる、日々の人員配置や体制を御提案ください。 現行業務では、受注者の提案から「運営時間中はマネージャーを含む２名を常駐すること。」と現行契約の仕様書で定めています。
2	【マネージャーの兼務について】 マネージャーについて、通常時に総合案内業務又はフロアマネージャー業務の従事者を兼務することは可能でしょうか。 また、兼務する場合でも、仕様書に定めるマネージャーの常駐要件を満たすものと考えてよいでしょうか。	マネージャーが、総合案内業務又はフロアマネージャー業務の従事者を兼務することは可能です。兼務する場合でも、仕様書に定めるマネージャーの常駐要件を満たす必要があります。
3	【業務量実績について】 直近年度における総合案内業務及びフロアマネージャー業務の対応件数について、月別実績をご教示いただくことは可能でしょうか。併せて、通常期及び繁忙期における１日当たりのおおよその対応件数について、開示可能な範囲でご教示ください。	別紙「令和７年度　対応件数」を参照してください。
4	【業務開始前の準備業務に係る費用について】 募集要項では令和８年11月13日から「契約締結・準備業務開始（予定）」とされていますが、令和８年12月１日の業務開始前に実施する業務設計、要員教育、試行運用等に要する費用は、契約額に含めて積算する認識でよいでしょうか。 また、11月13日から11月30日までの準備業務に係る費用は委託料の請求対象となりますでしょうか。	受注者が、令和８年12月１日の業務開始前に実施する業務設計、要員教育、試行運用等に要する費用は、契約額に含みます。 また、11月13日（予定）から11月30日までの準備業務にかかる費用は、上記契約額に含まれます。
5	【試行運用及び引継ぎについて】 試行運用について、発注者として想定している実施時期、期間又は日数があればご教示ください。 また、現行受注者から新受注者への業務引継ぎを予定している場合、想定している引継ぎ期間及び方法をご教示ください。	試行運用については、令和８年12月１日から滞りなく本業務を履行できるよう、試行運用内容を御提案ください。 業務引継ぎについては、現行契約の仕様書において、「受注者は、本市及び次期受注者から資料等の請求があれば、受注者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じること、また、契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、新受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。」と定めていますので、受注者間で確実な引継を実施し、滞りなく業務を開始していただく必要があります。
6	【金曜日17時30分以降の運営体制について】 金曜日17時30分から19時00分については、マネージャー１名による対応も可とされていますが、当該時間帯は総合案内業務及びフロアマネージャー業務の双方を１名で対応する想定でしょうか。	仕様書に記載している業務内容を十分に履行できる、日々の人員配置や体制を御提案ください。

令和７年度　対応件数

別紙

項目	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月	３月	計
総合案内業務 対応件数	1,643件	1,421件	1,913件	1,997件	1,869件	1,991件	2,778件	2,627件	2,447件	2,289件	2,693件	2,589件	26,257件
フロアマネージャー業務 対応件数	1,134件	1,048件	1,039件	1,067件	964件	1,179件	1,457件	1,180件	1,256件	1,276件	1,262件	1,865件	14,727件
総対応件数	2,777件	2,469件	2,952件	3,064件	2,833件	3,170件	4,235件	3,807件	3,703件	3,565件	3,955件	4,454件	40,984件
１日の対応件数（概算）	132件	123件	141件	139件	142件	159件	193件	212件	185件	188件	220件	212件	169件

※現受注者からの報告による