

窓口等業務委託に係る質問への回答について

平成29年4月25日

No.	業務名又は項目	質疑事項	回 答
1	一般競争入札説明書 2入札参加資格(10)	光熱水費、電信電話料、その他これに類する経費又は地方税の収納の事務を受託した実績があること。 上記、事項につきまして“その他これに類する経費”とは具体的にどの様経費でしょうか？ 公共料金以外の経費でも可能でしょうか？ (例えば、公立病院の収納事務委託業務はいかがでしょうか？)	本市会計規則で市税の委託に関する規定があり、手数料、使用料、賃貸料、物品売払代金、寄附金、貸付金の元利償還金の収納委託の実績は“その他これに類する経費”には含まれません。 “その他これに類する経費”とは、一般的な請求行為及び金銭收受と異なり、反復性・定期制がある予め調定(金額の決定)され、納入の通知が行われた金額について納付書等を用いて収納する経費を指します。
2		「光熱水費、電信電話量、(中略)を受託した実績があること。」との記載がありますが、これは、本業務に含まれる証明書の発行手数料の収納事務等の実績を記載すれば、条件を満たすことができるでしょうか。 それとも、本業務には含まれない何か別の事務を受託した実績が求められているのでしょうか。	具体的には、国民健康保険料(税)や後期高齢保険料などを想定しています。 公立病院での収納は、一部(不払いへの対応など)を除き一般的な請求・金銭收受であり、これにはあたらないと考えます。
3	様式12 受託実績の状況	「入札参加資格(10)に該当する業務の番号を○で囲むこと。またそれを証する書類を提出すること。」とありますが、証する書類とは該当契約の契約書や仕様書の業務内容記載箇所頁の抜粋でよろしいでしょうか。	契約の相手方、業務内容を判断できる書類と考えていますので、例示いただいたもので結構です。
4	様式13	「配置予定従事者の氏名記載」について、確定前の個人情報のため、提案時は仮名での記載でも可能でしょうか。	可能です。
5	仕様書①ー1 6 (3) 電話問合せ 仕様書①ー3 6 (3) 相談業務 ① ①にかかる仕様書	市民からの電話対応は以下5項目の業務のみという理解でよいでしょうか。 ・通知カード及び個人番号カード事務 ・パスポート全般に関する問い合わせに対する対応 ・各種証明書の発行に係る電話対応 ・各種住民異動届、通知に係る電話対応 ・印鑑登録等に係る電話対応 上記電話対応業務について業務詳細に記載がないため、具体的な対応範囲、件数を提示いただくことは可能でしょうか。 また豊川支所電話対応業務についても業務詳細に記載がないため、具体的な対応範囲、件数を提示いただくことは可能でしょうか。	電話応対も受付の一環と考えているため、基本的には受付での対応と同じと考えてください。内容によって職員への取り次ぎが必要な場合は取り次ぎをお願いしています。件数は、カウントしていないため不明です。豊川支所も同様です。
6	仕様書①～③ 6 (4) その他	・「職員短期派遣研修業務」については、研修内容を提示いただいた上で受託者のみで遂行する理解でよいでしょうか。 (職員との協働作業回避のため) また、受入については、全業務に対して年間1～2名の受入もしくは各①～③について各年間1～2名の受入のどちらと理解すればよいでしょうか。	研修内容は協議のうえ決定し、研修は受託者のみで遂行していただきます。 ①③の業務について、各1～2名程度としますが、期間及び人数については事前に協議のうえ決定します。 ②は対象外です。
7	仕様書①～③ 8 (3) 業務従事者の条件に関する事項	「④業務従事者のうち1名以上は、窓口における英語での受付等の対応能力(英語による日常会話程度の能力)を有していること。」については、本委託業務①～③全体で1名の配置、もしくは①～③それぞれの業務について各1名(合計3名以上)の配置が必要でしょうか。	①③の業務において、各1名以上の配置をお願いします。 ②は不要です。
8	その他	各業務ごとの現在の人員体制をご提示いただくことは可能か。	①通常期17～18名、繁忙期最大22～23名(フルタイム換算) ②1～2名 ③市税総合窓口 通常10名、繁忙期最大15名
9		現行業者の委託業務には無く、今回の仕様から追加された業務項目があれば、業務名の提示は可能でしょうか	仕様書(1)ー1中、6(3)③、⑥、⑧ 仕様書(1)ー4中、6(1)②のうち税関係証明書及び戸籍関係証明書の発行に係るデータ入力業務、④のうちレジ入力、市への入金及び報告業務、(4)のうち売上金の納入及び報告業務 仕様書細部(1)ー3中、欄外※印(旅券事務の手引きの応用編について、一部を除いて委託業務の範囲に追加) 仕様書(2)中、6(1)①、(2)①、(3)①、(4)⑦ 仕様書(3)(市税総合窓口)中、6.【1】(1)⑭、⑯、(2)③、(3)、(4)②、【3】(5)④
10	仕様書①8(3) 業務従事者の条件に関する事項	経験とは、それぞれの業務内容に対する経験をいうのでしょうか。それとも受付業務全般として経験があれば条件に合致するとみなしてよいのでしょうか。 →個人毎に判断しても良いですか。	個人毎に判断していただいて結構です。