

前回委託事業者募集時の質問・回答

NO.	質問	回答
1	資料実施要領7(1)提出書類について、「様式5 本業務担当者の経歴等」ですが、担当者はプレゼンテーション後に変更は認められますか。もしくは、提出した人物は必ず配置しなくてはならないですか。	仕様書(案)22をご参照ください。区との協議となります。 なお、統括責任者については、「5 統括責任者及び各業務責任者」をご参照のうえ、業務上支障がないように配置してください。
2	募集要項第4号様式「会社概要」はパンフレットに代えることはできますか。	会社概要のパンフレットを添付することは構いませんが、第4号様式は記入のうえ、提出してください。
3	企画提案書のページ数に制限等がありますか。	ありません。
4	仕様書内にある「秘密の保持及び個人情報の保護」の守秘範囲については、どこまでですか。	守秘対象は、本業務で知り得た秘密情報の全てです。
5	業務量につきまして、月ごと、週ごとの繁閑がわかる資料をご提示ください。	月ごとについては別添の業務実績表をご確認ください。 週ごとの件数のデータとしてお渡しできるものではありませんので、業務実績表を基に類推ください。
6	見積作成の参考とするため、貴課の業務で使用している申請書類等を頂くことはできますか。	できます。 業務で使用している申請書類等の準備があるため、事前に区へご相談ください。 密を避けるため、郵送での提供も可能です。

前回委託事業者募集時の質問・回答

7	<p>令和7年4月1日から令和8年3月31日までの12カ月分の見積の提出でよろしいでしょうか。この場合、当該期間における契約を前提の認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>1年間(4月1日～翌年3月31日を想定)実施した場合の金額の見積書を提出してください。 契約は、仕様書(案)のとおりです。ただし、当該年度の予算議決、前年度までの履行状況、事業継続決定によるため契約を保証するものではありません。</p>
8	<p>履行期間は、令和8年3月31日までと記載されていますが、令和8年4月1日以降は随意契約を前提なのですか。もしくは再入札なのですか。</p>	<p>契約は、仕様書(案)のとおりです。令和8年度の契約については、履行状況により更新する可能性があります。が、当該年度の予算議決、事業継続決定によるため契約を必ずしも保証するものではありません。</p>
9	<p>一部業務の実績がない場合でも、応募することは可能ですか。</p>	<p>可能です。実績がある業務について記載してください。</p>
10	<p>現在の窓口状況を見学できますか。</p>	<p>区に事前に連絡の上で来庁してください。なお、個人情報扱っている関係上、職員執務場所への立ち入り及びシステム操作の確認、撮影及び録音、来庁者及び職員への質問等はできません。 また、密を避けるため、見学希望が同日に多数ある場合は、日時や参加人数等に制限を設けることがあります。</p>
11	<p>審査における項目毎の配点、見積価格への配点、価格点の算出方法について開示可能ですか。</p>	<p>審査における点数・内訳配分は非公表です。</p>
12	<p>落札業者の決定に際し各項目プレゼンテーション・質疑応答・全体評価の点数配分はどうなっていますか。また、プレゼンテーションの項目別に点数内訳はどうなっていますか。</p>	<p>審査における点数・内訳配分は非公表です。</p>

前回委託事業者募集時の質問・回答

13	選定委員会の構成委員について開示可能であれば、役職等をご教示ください。	審査委員は非公表です。
14	現行の事業者様より業務の引継、現行のマニュアル・手順書の提示等を受けることはできますか。	仕様書(案)のとおりです。 業務の引継としては、各業務担当から現行マニュアル・手順書等を提示することがあります。
15	業務引継ぎに係る経費は委託費に含まれますか。	含まれません。
16	次期受託者への引継ぎについて、どのくらいの期間を見込んでいますか。	業務に支障がない範囲で2～3か月程度を見込んでいます。
17	委託業務引継時に、現行事業者の従事職員との間に雇用交渉する機会がありますか。	区としてそのような機会の設定は想定しておりません。 円滑な事業引継及び受託業務開始の体制を整えて頂きますようお願いいたします。
18	システム等の操作に関する研修環境はどのようなものですか	操作研修は実働環境で行っていただきます。
19	業務締結後に速やかにシフトを提出とされていますが、いつまでの提出を想定していますか。	業務委託開始の2週間前を目途として想定しています。

前回委託事業者募集時の質問・回答

20	委託業務受託後、履行状況や業務内容等について区側と協議する機会がありますか。	定例会を毎月1回実施しています。また、繁忙期作業に係る説明や、業務内容の確認等については必要に応じて随時実施しております。
21	業務責任者は、従事者を兼ねることは可能ですか。	可能です。
22	各業務の業務責任者とは、窓口受付、電話受付、入力、内部事務の以上4名の責任者を常駐させるということによいでしょうか。	窓口受付、電話受付、入力、内部事務ごとに1名の業務責任者を常駐して頂いても構いません。なお、統括責任者が1つ以上の業務責任者を兼ねることも可能です。
23	本社と統括責任者として専用のインターネット回線、電話回線を敷設することはできますか。	スマートフォン等を統括責任者が使用すること及びインターネット回線の敷設については次の事項に配慮したうえで提案することは可能です。ただし、実際の使用及び敷設にあたっては区との協議によります。 (1) 端末、インターネット用通信回線の導入及び利用にあたって、区のシステムに影響をきたさないこと (2) インターネット用通信回線の名義は当該委託事業者であること (3) 障害発生時等の対応及び契約期間満了時の回線撤去等の一切の管理は委託業者で対応すること (4) 個人情報の送受信及び保存は行わないこと(委託事業従事者の就業情報等は除く)
24	区が配置する端末に文書作成や表計算ツールは搭載されていますか。	MicrosoftOfficeのWord、Excel機能を搭載しています。

前回委託事業者募集時の質問・回答

25	<p>従事者との連絡ツールや本社との速やかな連絡等のため、機器の持ち込みをすることは可能ですか。</p>	<p>区との協議により、ご質問のような機器の持ち込みは可能です。 ただし、機器に係る通信費等の諸経費は委託業者の負担とします。また、個人情報の漏洩につながる行為は厳禁です。</p>
26	<p>シフト管理や報告書作成のため、別途事務用パソコンの持ち込みは可能ですか。</p>	<p>区との協議によるものとします。ただし、区配備端末及び周辺機器への接続、撮影等個人情報の持ち出しにつながる行為は禁止します。</p>
27	<p>業務従事者の勤怠打刻用のPC設備の持ち込みは可能ですか。</p>	<p>区との協議により、履行場所から本社等への連絡等のために使用する端末機器の持ち込みは可能です。 ただし、機器に係る通信費等の諸経費は委託業者の負担とします。また、個人情報の漏洩につながる行為は厳禁です。</p>
28	<p>区で配置した端末で作成したWordやExcelのデータのUSBメモリへの書き出し、又は自社で作成したデータの書き込みは可能ですか。</p>	<p>USBメモリや外付けドライブは、登録されたもの以外は使用できません。そのため、ご質問の形での書き出しや書き込みはできません。</p>
29	<p>窓口、窓口案内及び電話対応人数はどのくらい必要ですか。</p>	<p>配置人員については、現在の対応人員や設置台数をもって拘束するものではありません。委託に関しては繁忙状況に応じた柔軟な配置により、より効果的なサービスの提供をお願いします。</p>
30	<p>業務時間に受けた窓口対応や電話対応が時間内に終了しない時はどのようにしますか。</p>	<p>業務終了時間時点で受けている対応については、完了まで対応して頂きます。</p>

前回委託事業者募集時の質問・回答

31	業務の一部を他事業者に再委託できますか	再委託はできません。
32	滞納があった場合、勧奨を行うのか、それとも、2カ月未納のアナウンスをするのか、どちらですか。	納付状況の説明は委託内容に含まれます。納付相談・納付勧奨は区の職員に引き継ぐこととなります。
33	特定個人情報(マイナンバー)の取り扱いがありますか。	あります。
34	制度改正及び自然災害等についてどのようなことを想定していますか。	<p>【制度改正】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○マイナンバー関係 ○システム標準化関係(マニュアル作成等) <p>【自然災害等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○新型コロナウイルス感染症の影響による保険料減免関係 ○地震・水害等による保険料減免及び一部負担金免除関係 <p>等を想定しています。 ただし、上記以外にも突発的に改正等が起こる場合も考えられます。</p>
35	従事者が利用できるロッカー・休憩スペース・駐輪場等の利用可能な施設についてご教示ください。	委託従事者が利用できる休憩スペース及び貴重品収納用ロッカーを用意します。駐輪場の提供はありません。
36	委託レイアウト【別記1】にて、お示しいただいている場所以外にも、ご準備いただける作業スペースはございますか。繁忙期の一時使用などご教示ください。	証一斉発送の時期について、作業スペースとして、会議室を確保する予定です。それ以外の時期については、レイアウト以外の作業スペースはありません。なお、契約期間中にレイアウトの一部が変更になる可能性があります。

前回委託事業者募集時の質問・回答

37	<p>実施要領 P3 7提出書類等 (1)⑨ 登記簿 謄本(履歴事項全部証明書)について、原本の 提出が必要でしょうか。それとも、写しでも問題 ありませんでしょうか。</p>	<p>登記簿謄本について、写しをご提出い ただくことも可能です。ただし、写しをご 提出いただく場合は、原本を確認させ ていただきます。</p>
38	<p>使用する機器、窓口に関して、想定繁忙よりも 処理数が多くなった際には増設などの協議は 可能でしょうか。</p>	<p>機器については、増設できかねます が、想定を大幅に超える事務処理数と なった場合は、窓口対応等について協 議いたします。</p>
39	<p>ご提出する見積書に代表印押印は必要でしょ うか。</p>	<p>必要です。</p>
40	<p>業務別仕様書4(内部事務) 2資格及び給付関係 (3)以下の申請書類に関する記載事項等の確 認について、記載不備や添付資料の不足等の 問い合わせ対応も含まれているのでしょうか。</p>	<p>仕様書上は、ご質問の問い合わせ業務 の委託を想定しています。委託で対応 する定型的なもの以外の非定型的な事 項は職員対応となります。</p>
41	<p>業務マニュアルの閲覧は可能でしょうか。</p>	<p>契約業者となった場合に閲覧可能で す。</p>
42	<p>日報、月報等、定型フォーマットがありますか。 ある場合はご教示ください。</p>	<p>定型フォーマットはありません。</p>

前回委託事業者募集時の質問・回答

43	<p>後期高齢者医療システムの仕様について 見積積算の参考のためシステム展開のサンプルをご教示いただくことは可能でしょうか。 また、システム登録内容と申請内容に疑義が生じた際、広域連合等への照会作業が発生することはありますでしょうか。</p>	<p>○システム展開のサンプルを教示することはできかねます。 ○システム登録内容と申請内容に疑義が生じた場合は、対応方針について区の担当職員と協議のうえ、区の担当職員が対応いたします。</p>
44	<p>繁忙期、閑散期、通常時の実施体制(役割別の配置要員数)についてご教示ください。</p>	<p>役割別の配置要員数については、指定しませんが、委託内容を円滑に実施できる体制の構築をお願いいたします。 【参考】 ○窓口 通常時:2窓口 繁忙時:4窓口 ○電話回線 通常期:4回線 繁忙期:5~7回線 (閑散期は想定しておりません)</p>
45	<p>日々の業務において、時間帯・曜日別の繁閑差を把握したく、月次及び、年間報告書をご提供いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>月次及び年間報告書の提供はできかねます。</p>
46	<p>着台までの研修期間をご教示ください。 例)20時間の座学・20時間のOJT</p>	<p>研修期間の指定はありませんが、委託内容が円滑に実施されるよう、従事者への研修をお願いいたします。</p>
47	<p>引継ぎのスケジュールおよび内容をご教示ください。 前回のご質問回答に「業務の引継としては、各業務担当から現行マニュアル・手順書等を提示することがあります。」とございますが、職員様や現行事業者様より質疑応答並びに座学やOJT等はどれくらいの範囲、時間数でご対応いただけますでしょうか。</p>	<p>○引継ぎについては、契約後の2月中から実施することを想定しております。 ○引継ぎスケジュール及び内容については、区の担当職員と協議のうえで決定いたします。 ○業務に関する質疑応答並びに座学については、業務時間内のできる限り対応したいと考えております。実施方法については、契約締結後、区との協議のうえで決定いたします。</p>

前回委託事業者募集時の質問・回答

<p>48</p>	<p>マイナンバーの取扱予定者に対して、貴区から規定の研修はございますでしょうか。 また、研修講師は貴区と委託事業者のどちらが担当しますでしょうか。</p>	<p>○マイナンバーに係る規定の研修はありません。 ○仕様書P.5「16 法令順守と教育」に記載のとおり、受託者の責任において実施頂くものと認識しております。 ○その他の研修実施についても、研修内容等を区と協議することは可能です。</p>
<p>49</p>	<p>実施要項p2、5について、 第一次審査の結果通知はいつ、どのような形式で頂けるのでしょうか。 お決まりでしたらご教示ください。</p>	<p>10月下旬に文書を以って郵送いたします。</p>