

大田区本庁舎総合受付業務委託に係る質問の回答について

No.	頁	ご質問項目	ご質問内容	回答
1	実施要領 1頁	2 委託業務概要 (4) 事業費限度額	参考として記載いただいている令和6年度の契約金額は税抜き価格でしょうか。	税込み金額です。
2	実施要領 3頁	6 応募方法 (1) 提出資料	提出書類の製本方法について、バインダーに綴じるなどのご指定がございましたらお示しください。	製本方法に指定はございません。
3	実施要領 3頁	6 応募方法 (1) 提出資料	提出書類の紙文書は貴区役所への持ち込みが必要となりますでしょうか。もしくは郵送での提出が可能でしょうか。	紙文書は、来庁する日時を事前連絡のうえ、窓口にてご提出ください。
4	実施要領 3頁	6 応募方法 (1) 提出資料	データでの提出書類については、いずれもメールでの送付で問題ございませんでしょうか。	データの容量に応じて、以下のとおり、ご提出をお願いします。 ・15MB未満:実施要領「4 担当課」記載のアドレスへメール ・15MB以上:CD-Rで提出先にご提出をお願いします。
5	実施要領 3頁	6 応募方法 (1) 提出資料	必要書類を作成し、受付期間内に紙文書及びデータにより提出することと記載がございますが、データでの提出方法はメールか、CD-Rなどで提出するのどちらになりますでしょうか。	データの容量に応じて、以下のとおり、ご提出をお願いします。 ・15MB未満:実施要領「4 担当課」記載のアドレスへメール ・15MB以上:CD-Rで提出先にご提出をお願いします。
6	実施要領 3頁	6 応募方法 (1) 提出資料	企画提案書について40ページを限度とするがあるが、表紙や目次も含むという理解でよろしいでしょうか。	表紙は40ページに含みません。目次は40ページに含みます。
7	実施要領 3頁	6 応募方法 (1) 提出資料	②企画提案内容 40ページを限度とするありますが、表紙(表・裏)を含まないという認識でよろしいでしょうか。	ご認識どおり、表紙(表・裏)は40ページに含みません。
8	実施要領 4頁	7 企画提案書の作成	提案書記載項目について 提案書記載項目ごとに審査基準・配点をご教示いただけますでしょうか。	審査基準・配点は非公開のため、お示しできません。
9	実施要領	実施要領	初期費用における準備期間で具体的にお示しされている期間をご教示ください。	準備期間の具体的な指定はございません。
10	実施要領	実施要領	本契約締結にあたり受託者側に契約保証金及び入札保証金の納付義務は発生しますでしょうか。	契約保証金及び入札保証金の納付義務は発生いたしません。
11	実施要領	実施要領	上記の質問に付随して、受託者側に契約保証金及び入札保証金の納付義務がある場合、納付免除対象/免除条件をお示しください。	契約保証金及び入札保証金の納付義務は発生いたしません。
12	仕様書(案) 1頁	2 履行場所	履行場所について、本庁舎内の場所やレイアウト図を開示いただくことは可能でしょうか。また見学会は予定されていますでしょうか。	履行場所は、区役所本庁舎1階総合受付スペースです。レイアウト図及び見学会の予定はございません。
13	仕様書(案) 1頁	2 履行場所	机、椅子、キャビネット、従事者用ロッカー等の什器類の手配は、区、受託者のどちらになりますでしょうか。 貴区にてご用意いただける場合は、具体的にご教授いただけないでしょうか。	机、椅子、キャビネット、従事者用ロッカー等の什器類の手配は、原則、区が行います。具体的な物品ごとの費用負担は、本プロポーザルで選定された事業者様と契約に係る協議の中で調整となります。
14	仕様書(案) 1頁	2 履行場所	従事者用の休憩スペースは履行場所内にありますでしょうか。 また、ない場合は什器類を配置し、設置することは可能でしょうか。	休憩スペースは本庁舎内にごございます。
15	仕様書(案) 1頁	5 要員の選任及び配置	「1階総合受付において常時2席を満たす要員を配置すること。」と記載がございますが、昼休憩等で不在になる場合は、別要員の配置が必要、という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりでございます。昼休憩等で不在になる場合は、別要員の配置等により、常時2席を満たす要員を配置ください。
16	仕様書(案) 1頁	5 要員の選任及び配置	現在、実際に運営している配置人数(シフト等)をご教示願います。	既存事業者の運営方法は、お示しできません。
17	仕様書(案) 1頁	5 要員の選任及び配置	「(1)1階総合受付において常時2席を満たす要員を配置すること。」について、トイレ等の席外しや、介添えが必要な区民様への対応等の一時的な席外し時も含みますでしょうか。	常時2席を満たす要員を配置ください。なお、必要に応じて一時的に席を外すことはこの限りではありません。
18	仕様書(案) 1頁	6 業務内容 (1) 総合受付案内業務	「関係部署、関係者への取次ぎ等を行う」について、受託者にて通信機器等、用意する必要がありますでしょうか。	関係部署、関係者への取次ぎ等については、受付に設置している電話で行うため、受託者様にて通信機器等の用意は必要ございません。
19	仕様書(案) 1頁	6 業務内容 (3) 総合案内に配置される各種パンフレットの頒布、補充	総合案内に配置するパンフレットについて、ホジューンの頻度は1日当たりどの程度になりますでしょうか。	パンフレットの残数によりご連絡ください。毎日の補充ではございません。
20	仕様書(案) 1頁	6 業務内容 (3) 総合案内に配置される各種パンフレットの頒布、補充	上記の質問に付随して、総合案内に配置するパンフレットについては在庫管理・発注も受託者側での対応が必要となりますでしょうか。	在庫管理は受託者側で対応いただきます。在庫状況により補充が必要な場合は、受託者から区担当者にご連絡いただき、区で用意いたします。
21	仕様書(案) 1頁	6 業務内容 (3) 総合案内に配置される各種パンフレットの頒布、補充	総合案内に配置される各種パンフレットとは具体的にどんな内容になりますでしょうか。また、補充するにあたり、パンフレットの作成は貴区にて行っていただく想定でよろしいでしょうか。	本庁舎内の周辺案内図や本庁舎外の区施設等の案内等でごございます。パンフレット等の作成・用意は区が行います。
22	仕様書(案) 1頁	6 業務内容 (4) 庁内連携 ア 警備員との連携	警備員との連携方法は、内線電話になりますでしょうか。	警備員は、総合受付付近にいますので、直接お声掛けください。または、電話で総務課にご連絡ください。
23	仕様書(案) 2頁	6 業務内容 (5) 問合せ取次先情報の管理・活用	本業務履行に必要な区政情報は貴区からどのように方法で受託者側へ連携いただけますでしょうか。	各部署の係・担当ごとの内線番号・職員名が記載された職員名簿、フロア・所属ごとに内線の配置がわかるレイアウト図、問合せ内容ごとの取次先(内線番号・部署名)が記載された資料を事前に紙資料でご提供させていただく想定です。 その他、以下については、区ホームページにそれぞれ掲載がありますのでご参照ください。 a 区政情報 (a) 区の組織・業務・窓口案内に関する情報 (b) よくある手続きに関する情報 (c) 施設案内に関する情報 また、以下については、区担当者より随時情報提供いたします。提供方法は、区報の配布等です。 a 区政情報 (d) イベント情報 b 災害・感染症情報 c その他、問合せに必要な有効情報

大田区本庁舎総合受付業務委託に係る質問の回答について

No.	頁	ご質問項目	ご質問内容	回答
24	仕様書(案) 2頁	6 業務内容 (5) 問合せ取次先情報の管理・活用	「問合せに必要な有効情報」は貴区よりデータを連携いただける認識でよろしいでしょうか。連携いただける場合、新規受託者が受託した場合いつ頃、どのような形・項目をご連携いただけますでしょうか。また、業務運営時はどれくらいの頻度で変更・修正データをご連携いただけますでしょうか。	データでの連携は想定しておりません。 各部署の係・担当ごとの内線番号・職員名が記載された職員名簿、フロア・所属ごとに内線の配置がわかるレイアウト図、問合せ内容ごとの取次先(内線番号・部署名)が記載された資料を事前に紙資料でご提供させていただき想定です。 その他、以下については、区ホームページにそれぞれ掲載がありますのでご参照ください。 a 区政情報 (a) 区の組織・業務・窓口案内に関する情報 (b) よくある手続きに関する情報 (c) 施設案内に関する情報 また、以下については、区担当者より随時情報提供いたします。提供方法は、区報の配布等です。 a 区政情報 (d) イベント情報 b 災害・感染症情報 c その他、問合せに必要な有効情報
25	仕様書(案) 2頁	6 業務内容 (6) 応対履歴情報の管理・活用	現行業者は応対履歴情報の管理にどのようなツールを利用していますでしょうか。	既存事業者の運営方法は、お示しできません。
26	仕様書(案) 2頁	6 業務内容 (6) 応対履歴情報の管理・活用	令和6年度以前の履歴情報は引継ぎ時に令和7年度の受託者へ提供いただけますでしょうか。	これまでの履歴情報の引継ぎは想定しておりません。
27	仕様書(案) 2頁	6 業務内容 (6) 応対履歴情報の管理・活用	上記の質問に付随して、現行業者の履歴情報の形式はExcel(csv)になりますでしょうか。	これまでの履歴情報の引継ぎは想定しておりません。
28	仕様書(案) 2頁	6 業務内容 (6) 応対履歴情報の管理・活用	問合せ内容を年齢層ごとに分類する必要があるとのことですが、年齢層の確認及び集計方法をお示しください。	仕様書(案)のとおりでございます。
29	仕様書(案) 2頁	6 業務内容 (6) 応対履歴情報の管理・活用	応対履歴への記録する項目に「応対に要した時間」がございいますが、どのように計測されておりますでしょうか。正確な計測は不可能かと思いますが、おおよその時間でよろしいでしょうか。	おおよその時間で構いません。
30	仕様書(案) 2頁	6 業務内容	現状、1件あたりの応対に要した平均時間はおおよそどのくらいになりますでしょうか。また、対応件数を年間・月別・日別にご教授いただけますでしょうか。	現在、応対に要した時間は計測しておりません。 なお、令和5年度の年間対応件数は88,947件。月別平均対応件数は約7,400件。日別平均対応件数は約360件となっております。
31	仕様書(案) 3頁	8 報告業務	職員様とのやり取りや報告については貴区庁内ネットワークにてやり取りするのでしょうか。また、その場合は貴区PCをお借りできるのでしょうか。	現場責任者様等と区担当者との連絡調整、情報共有は電話、対面及び日報で行います。庁内ネットワークの利用はありません。
32	仕様書(案) 3頁	8 報告業務	来庁される区民様の年齢層・性別のそれぞれの割合を開示いただけますでしょうか。	現在、作成しておりません。
33	仕様書(案) 4頁	8 応対履歴データ及び問合せ取次先データの提供	「6(6) 応対履歴情報の管理・活用で作成したデータをいう。区からの要請に応じて、随時、提供すること。提供するデータは、問合せ内容ごと、取次先部署名(係単位)ごとに集計されたデータとし、互換性が高く、容易に編集することができる形式とすること。」と記載ございますが、各従事者が記載した応対履歴の内容までデータで提出する必要がありますでしょうか。又は、問合せ内容ごと、取次先部署名(係単位)ごとに集計されたデータとして、件数のみご提供でよろしいでしょうか。	各従事者が記載した応対履歴の内容についても、可能であれば区へのデータ提供に含めていただければと存じます。 なお、実施要領の7企画提案書の作成(2)企画提案書の作成要領No.6 応対履歴情報の管理・活用の主な記載内容として、「区へのデータ提供方法(問合せ内容ごとの分類の精度、庁内の情報連携に資する集計方法の提案)」を挙げております。応対履歴データについて、区民からの問合せ内容を区が正確に把握し、庁内での情報連携に資するため、具体的な問合せ内容ごと(例:住民票の取得方法、課税証明書の取得方法、保育園の入園方法など)の分類をできるだけ詳細に分類し、精度の高い応対履歴データの集計方法の提案をいただければと存じます。
34	仕様書(案) 4頁	10 消耗品等	本業務履行にあたり、区から受託者へ貸与いただける備品一覧をお示しください。	机、椅子、キャビネット、従事者用ロッカー等の什器類を区で用意いたします。
35	仕様書(案) 4頁	10 消耗品等	受託者側で負担が必要な消耗品で想定されていらっしゃるものを示してください。	業務に必要な文房具類等を想定しております。
36	仕様書(案) 4頁	10 消耗品等	貴区から提供していただける消耗品等は何がありますでしょうか。	当区から消耗品等の提供予定はございません。
37	仕様書(案) 4頁	11 制服等	本業務履行にあたり、制服の着用は必須となりますでしょうか。	原則、制服の着用をお願いしております。
38	仕様書(案) 4頁	11 制服等	上記の質問に付随して、従事者の着用する制服にドレスコードがございましたらお示しください。	特段の指定はございません。総合受付業務を行うに相応しいものとしてください。
39	仕様書(案) 4頁	11 制服等	上記の質問に付随して、従事者の着用する制服は、従事者全員が統一のものを着用する必要がありますでしょうか。	統一性のあるものとしてください。
40	仕様書(案) 4頁	11 制服等	「〇〇が望ましい」など、貴区から何か指定はありますかでしょうか。	特段の指定はございません。総合受付業務を行うに相応しいものとしてください。
41	仕様書(案) 4頁	11 制服等	受託者が用意する制服等について、デザイン、形式等の指定はありますかでしょうか。	特段の指定はございません。総合受付業務を行うに相応しいものとしてください。
42	仕様書(案) 4頁	12 支払方法	月毎の見積金額は繁閑に合わせて変動させることは可能でしょうか。	見積価格は年間総額をお示しください。支払いは、総額を十二等分し、月ごとに行います。
43	仕様書(案) 4頁	12 支払方法	上記の質問に付随して、月毎の見積金額が月額こととなる場合、その価格は見積書の初期費用と本運用期間の費用を12で割った価格になりますでしょうか。	支払いは、総額を十二等分し、月ごとに行います。
44	仕様書(案) 4頁	13 守秘義務等	「利用するパソコン」について、どのような場面での使用を想定されていますでしょうか。設置場所による要件はありますかでしょうか。また、業務履行場所にPCを設置するスペースはありますかでしょうか。	パソコンを使用するか否かは、受託者様の裁量となります。設置場所による要件及び設置スペースについては、本プロポーザルで選定された事業者様との協議の中で調整となります。
45	仕様書(案) 5頁	13 守秘義務等	「本件情報が記された電磁記録媒体や文書等を保管する場合は、施錠可能な場所に保管すること」と記載がございますが、保管するためのロッカー・金庫等は貸与いただけますでしょうか。	貸与可能です。
46	仕様書	仕様書	現行業者からの引継ぎは、落札業者が確定し次第、業者間でやり取りの上実施する、という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
47	仕様書	仕様書	上記の質問に付随して、現行業者が利用している業務マニュアルを次期業者が引き継ぐことは可能でしょうか。	各部署の係・担当ごとの内線番号・職員名が記載された職員名簿、フロア・所属ごとに内線の配置がわかるレイアウト図、問合せ内容ごとの取次先(内線番号・部署名)が記載された資料を事前に提供させていただき想定です。

大田区本庁舎総合受付業務委託に係る質問の回答について

No.	頁	ご質問項目	ご質問内容	回答																										
48	仕様書	仕様書	本業務に繁忙時期がございましたら、時間帯ごと・曜日ごと・月ごとにお示しください。	令和5年度の対応件数は以下のとおりです。時間ごと、曜日ごとは集約しておりません。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>月</th> <th>対応件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>4月</td><td>8,720</td></tr> <tr><td>5月</td><td>7,706</td></tr> <tr><td>6月</td><td>7,959</td></tr> <tr><td>7月</td><td>6,986</td></tr> <tr><td>8月</td><td>6,884</td></tr> <tr><td>9月</td><td>7,804</td></tr> <tr><td>10月</td><td>7,384</td></tr> <tr><td>11月</td><td>6,787</td></tr> <tr><td>12月</td><td>6,017</td></tr> <tr><td>1月</td><td>6,916</td></tr> <tr><td>2月</td><td>6,916</td></tr> <tr><td>3月</td><td>8,868</td></tr> </tbody> </table>	月	対応件数	4月	8,720	5月	7,706	6月	7,959	7月	6,986	8月	6,884	9月	7,804	10月	7,384	11月	6,787	12月	6,017	1月	6,916	2月	6,916	3月	8,868
月	対応件数																													
4月	8,720																													
5月	7,706																													
6月	7,959																													
7月	6,986																													
8月	6,884																													
9月	7,804																													
10月	7,384																													
11月	6,787																													
12月	6,017																													
1月	6,916																													
2月	6,916																													
3月	8,868																													
49	仕様書	仕様書	上記の質問に付随して、現事業者は繁忙時期に合わせて2人よりも多い人員を配置することはございますでしょうか。	既存事業者の運営方法は、お示しできません。ただし、受付業務を適切に行うため、必要に応じて2名以上を配置いただいております。																										
50	仕様書	仕様書	日本語以外の言語対応が必要な来庁者がいらっしゃった場合、貴区担当の職員様へ引き継がせていただく形での対応で問題ございませんでしょうか。	多言語通訳タブレットを用意していますので、ご活用いただき、ご対応ください。																										
51	その他	その他	提案金額に対して、プロポーザルにおいてどのような評価となりますでしょうか。また、評価に含まれる場合の基準をご教示いただけませんでしょうか。	提案金額も審査の評価項目となりますが、審査の配点は非公開のため、お示しできません。																										
52	その他	その他	提案金額に関して、上限価格・下限価格・予定価格は設定されておりますでしょうか。設定されている場合はご教示いただけますでしょうか。	上限価格・下限価格・予定価格は設定されておりません。令和6年度契約金額 10,849,080円(税込)を参考にご提案をお願いいたします。																										
53	その他	その他	現在の運営状況において、上手くいっている点・上手くいっていない点それぞれご教示いただけますでしょうか。	総合受付での区民等からのお問合せに対し、迅速に適切な部署へ取次ぎがされています。																										
54	その他	その他	本業務を委託するにあたり、一番期待していることは何でしょうか。	実施要領「1 目的」をご参照ください。																										
55	その他	その他	現事業者から事業者切り替えとなった際の業務構築時、貴区・本庁舎内の会議室等を貸与いただくことは可能でしょうか。	会議室等の貸与はできませんが、選定された事業者様と協議の中で調整させていただきます。																										
56	その他	その他	現事業者から事業者切り替えとなった際、現事業者からの引継ぎは充分に実施いただけるという理解で宜しいでしょうか。	必要な引継ぎは実施させていただく想定です。																										
57	その他	その他	外国語対応を行った件数など管理されておりましたら、開示いただけますでしょうか。	現在集計しておりません。																										
58	その他	その他	業者変更になった場合、事前に引継ぎは可能ですか	必要な引継ぎは実施させていただく想定です。																										
59	その他	その他	事前引継ぎが可能な場合はどれくらいの期間引継ぎを行えますか	4月1日から業務が履行できるよう引継ぎをお願いいたします。																										
60	その他	その他	対応履歴情報の管理・活用について、現状の管理方法を教えてください	既存事業者の運営方法は、お示しできません。																										
61	その他	その他	区民サービスの向上に資する情報資産はどういったものをイメージしていますか	総合受付で対応した対応履歴及び問合せ取次先の情報を想定しております。																										