

## 飯塚市窓口業務委託プロポーザルに係る質問及び回答

No	項目	質問事項(原文のまま転記)	回 答
1	【仕様書P.1】 5業務日・業務時間等 (3)その他 ③	現在、業務終了後に処理を行う場合、どの業務内容について、平均でどの程度の時間を要しているか、ご教示ください。	<p>「住民窓口業務」 日常業務における業務終了時刻以降に及ぶ処理はありません。</p> <p>「医療保険窓口業務」 ・国民健康保険得喪届: 月初及び月末に1時間程度 ・公費医療に関する業務: 月末に1時間程度 ・後期高齢者医療保険届出: 広域連合が設定した入力締日に1時間程度 ・その他、必要に応じ電算処理を実施する日が生じた場合には、対応いただくこととなります。</p> <p>「電話交換業務」 ・日誌の記入、電話機器の切替作業: 5分程度</p> <p>「庁舎案内等業務」 ・日誌整理及び返却、手提げ金庫返却、各種機器シャットダウン: 20分程度</p> <p>全業務共通 ただし、業務終了時刻間際の来庁者への対応については、処理が終了するまで業務を行うこととなります。</p>
2	【仕様書P.1】 5業務日・業務時間等 (3)その他 ③	郵送請求業務における同一人からの大量請求など、即日の処理が困難な場合については、発注者と協議のうえ納期を調整できる認識でよろしいでしょうか。	即日処理を原則としていますが、特段の事情がある場合は、市、請求者との協議のうえ可能であれば納期を調整してください。
3	【仕様書P.1】 5業務日・業務時間等 (3)その他 ④	電話交換業務の選挙実施時について電話交換業務を行うとは、土曜日、日曜日、時間外勤務もあるという理解でよいか。	選挙実施時の電話交換業務に関しては、これまでの実績では投票日当日(日曜日)の午前6時から午後8時まで勤務していただいております。したがって、土曜日、日曜日、時間外勤務となる可能性があります。
4	【仕様書P.2】 6委託業務の内容 ア 住民窓口業務	「交付手数料の支払補助及び支払確認」について、具体的な業務内容をご教示ください。	<p>現在、交付手数料等の支払は券売機を利用して行っていただいております。</p> <p>「交付手数料の支払補助」とは市民への交付手数料支払のための券売機利用案内及び交付手数料の種別・金額の案内を指し、「支払確認」は領収書の交付及び支払済証の受取りを指します。</p> <p>なお、手数料の徴収は業務内容に含まず、金融機関への納入は発注者が行います。</p>
5	【仕様書P.2】 6委託業務の内容 ア 住民窓口業務	レジスターの導入、PAYPAY等のキャッシュレス決済も計画があるのか。	現在、地方自治体のDX推進の一環として、様々な業務改善、効率化及び利便性の向上に向けた取り組みが進められており、新たな決済手段の導入等について検討しております。

No	項目	質問事項(原文のまま転記)	回答
6	【仕様書P.3】 6委託業務の内容 ア 住民窓口業務 (4)住民異動届等 に関する業務 ⑤	「住民異動に伴う戸籍の附票の入力」については、基幹系システムからシステム連携による自動入力を想定しておりますが、住民異動届の入力処理とは別に、戸籍システムへの入力を行う業務となりますでしょうか。具体的な業務内容をご教示ください。	お見込みのとおり、「住民異動に伴う戸籍の附票の入力」については、基幹系システムからシステム連携による自動入力となりますが、一部のシステム連携不可のケースにおいて戸籍システムへの入力が必要となります。
7	【仕様書P.6】 6委託業務の内容 イ 医療保険窓口 業務	国保において滞納者へ短期証を発行する際、税務課との連携が必要と思うが、滞納者への納税指導や分納の説明については、税務課職員が行うという認識でよいか。	お見込みのとおり、納税指導や分納相談については税務課職員が行います。
8	【仕様書P.7】 6委託業務の内容 ウ 電話交換及び 庁舎案内等業務 (1)電話交換に 関する業務 ③	例えば、架電内容や所管部署への取次内容の記録を残すなど、具体的な業務内容をご教示ください。	具体的には ・日誌の記載 ・電話交換業務を円滑に履行する上で支障がある内容(苦情など)についての記録及び発注者(総務課)へのフィードバック (例:市民からの電話交換に関する意見、改善要望等) ・部署ごとの取次件数の記録 ・電話交換室鍵の受取、返却 ・調べれば回答できる程度の簡易的な問い合わせがあった場合の検索作業等を想定しています。
9	【仕様書P.7】 ウ 電話交換及び 庁舎案内等業務 (4)収入印紙、切 手、はがきの販 売に関する業務	貴市にて用意されている収入印紙、切手、はがきについて販売を行い、受領した手数料については貴市に納入する業務という認識でよろしいでしょうか。 また、貴市にて切手販売所の届出をしており、その認可に基づき受託者が販売するとの認識でよろしいでしょうか。それとも受託者で切手販売所の届出をする必要がございますでしょうか。	受注者の業務としては、①切手類販売時の代金徴収、②手数料の納入、③販売数量等帳簿類への記録及び整理の3点となり、切手類の手配、販売所の届出については発注者が行います。 なお、委託契約締結後は地方自治法施行令に基づき、上記販売に係る徴収事務について内容等を定めた「郵便切手類等売払代金徴収事務に関する契約」(別添資料)を別途締結していただきます。
10	【仕様書P.8】 7業務報告 (1)	日次報告については、各業務の件数及び金額集計の報告も含めて、報告を要さない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。

No	項目	質問事項(原文のまま転記)	回答
11	【仕様書P.8】 9電算システムの 利用	各システムのシステム名称、利用可能台数をご教示ください。	<p>「住民窓口業務」 基幹系システム・・・Acrocity 19台 戸籍システム・・・戸籍情報システム 6台</p> <p>「医療保険窓口業務」 基幹系システム:Acrocity 市町村事務処理標準システム(国保用) 総合福祉WEL+(公費用) MICJET番号連携サーバ ※以上の4システムは各パソコン3台にそれぞれ設定されています。</p> <p>国保総合システム:2台 後期高齢者医療広域連合システム:2台 ※以上の2システムは職員と共用のものです。</p> <p>「電話交換及び庁舎案内等業務」 窓口呼び出しシステム:株式会社明光商会製</p> <p>「MSボイスコールNEXT」 ※令和5年度中に同社製後継品へ更改予定 会議室使用状況の確認:Joy'nDo グループウェア:2台</p> <p>業務報告書等作成用の端末やプリンタの貸与はありません。</p>
12	【仕様書P.9】 10費用の負担 (1)	業務従事者が窓口対応に使用する筆記用具等及び、市民が記載台で使用する筆記用具等についても、受注者にて用意が必要となりますでしょうか。	市民が記載台で使用する筆記用具等については発注者が準備しますが、業務従事者が窓口対応に使用する筆記用具等については受注者で準備をお願いします。
13	【仕様書P.9】 10費用の負担 (1)	窓口及び郵送請求に関する手数料について、つり銭及び保管用金庫の用意は受注者にて必要となりますでしょうか。必要となる場合、現業者様にてご用意されているつり銭の金種・枚数をご教示ください。	つり銭及び保管用金庫の用意は発注者が行います。
14	【仕様書P.9】 10費用の負担 (1) ①	発注者より貸与いただく備品について、各備品の数量をご教示ください。また、記載の備品以外で現業者様が業務上必要と判断し、持ち込まれている備品があれば名称・用途・個数をご教示ください。	<p>「住民窓口業務」 事務机 27台 椅子 27脚 3段引出しキャビネット 10台</p> <p>「医療保険窓口業務」 事務机 4台 椅子 4脚 3段引出しキャビネット 2台</p> <p>「電話交換業務」 事務机4台、椅子4脚、電話交換台3台、 多機能電話機1台、ヘッドセット3個、 内線電話機1台、日誌類帳簿一式</p> <p>「庁舎案内等業務」 机一式(庁舎備え付けの総合案内カウンターを指します)、椅子2脚、手提げ金庫1台、内線電話1台、日誌類帳簿一式</p> <p>現在の受注者が業務上持ち込みを行っているのは備品等はありません。</p>
15	【仕様書P.9】 11研修計画等 (1)	業務委託決定後すぐにOJT研修を行いたいが可能か。	原則として可能ですが、システム操作研修については、台数や利用時間の制限があるため、所管課との協議の上、行ってください。時間外(17時半以降)の研修となる場合もあります。
16	【仕様書P.9】 11研修計画等 (1)	業務の早期習得及び安定運営のために、準備期間において各システムの実機操作や窓口での実務実践を行うことは可能でしょうか。	

No	項目	質問事項(原文のまま転記)	回答
17	【仕様書P.9】 12業務受注に当たっての留意点	業務従事者が使用する休憩室、更衣室及び着替え用ロッカー、駐輪場については、発注者にてご用意いただくことはできますでしょうか。ご用意いただける場合、それぞれの個数(台数)をご教示ください。	休憩室(1階リフレッシュルーム)、駐輪場については通常職員が利用している場所を利用させていただいて構いません(車輪止めが設置されているタイプではないため、正確な駐輪可能台数は不明)。更衣室については委託業者用の部屋(15㎡程度)を利用いただくことになり、ロッカーについては24人分ございます。
18	【その他】	事務管理にインターネット回線が必要となるが、NTT等の回線を委託先で準備してもよいか。	庁舎内に有線でインターネット環境を別途構築することはできませんが、モバイルルーターなど無線を使用してのインターネット利用については差し支えありません。
19	【その他】	現業者様または発注者の業務マニュアルを、貸与・閲覧させていただくことは可能でしょうか。	業務マニュアルの貸与・閲覧については、現受注者のものは不可、発注者のものは契約締結日以降であれば可とします。
20	【その他】	現在の「住民窓口業務」、「医療保険窓口業務」、「電話交換及び庁舎案内等業務」について、各業務の契約金額、契約期間、配置人数(繁忙時、閑散時、通常時)をご教示ください。また、執務スペースのレイアウトをご教示ください。	<p>「住民窓口業務」  契約金額 52,910,000円(税抜)  契約期間 令和4年4月1日から令和5年3月31日まで  見積限度額の算定にあたっての配置人数は、平均17名としています。</p> <p>「電話交換及び庁舎案内等業務」  契約金額 68,500,000円(税抜)  契約期間 平成30年1月31日から令和5年3月31日まで  見積限度額の算定にあたっての配置人数は、平均6名としています。</p> <p>「医療保険窓口業務」  「医療保険窓口業務」は現在委託していません。  見積限度額の算定にあたっての配置人数は、平均4名としています。</p> <p>配置人数にあたっては、仕様書P11の16 委託業務の年間想定処理件数を参考にさせていただきます。</p> <p>執務スペースのレイアウトについては、別添「1階レイアウト図」、3階レイアウト図のとおりです。</p>
21	【その他】	「医療保険窓口業務」、「電話交換及び庁舎案内等業務」について、現行の業務内容から追加・削除された業務の有無をご教示ください。また、追加・削除された業務がある場合は業務量もあわせてご教示ください。	「医療保険窓口業務」については、現在委託を行っていません。「電話交換及び庁舎案内等業務」については追加・削除された業務はありません。