

項番	内容	回答
1	ISO27001未取得の為、プライバシーマークのみで入札参加可能でしょうか？	「募集要領 3参加資格（8）」のとおり、プライバシーマーク及びISO27001（ISMS）の認証を取得していることが必要です。そのため、いずれか一方の取得のみでは、参加資格を満たすことになりません。
2	同等業務での実績がないが参加可能でしょうか？ その際どのような実績書類を出せばよいでしょうか？	実績が無くても参加可能です。 なお、実績が無い場合、実績書類の提出は不要です。
3	引継ぎは3月末までと記載がありますが3か月程度のイメージでしょうか？	令和4年4月1日に委託業務を開始できる体制をとっていただくため、契約締結以降3月末日までの間で引継ぎを行っていただきます。
4	全受託者のマニュアル等は展開頂けるのでしょうか？	現在の受託者より本市に引継がれた内容・資料を元に、引継ぎを行う予定です。
5	現受託者は設備や機械など持ち込まれているものはございますでしょうか？	受託者が使用する文房具や、受託者所有のパソコン及びプリンターなどは受託者で用意されています。
6	仕様書には9窓口とありますが、現行の運営は何名体制で運営されてますでしょうか？	【総合窓口課】 9窓口です。現状は、総合窓口課（1階及び2階）では約30人で運営されており、繁忙に併せて、人数は柔軟に対応いただいております。 なお、市としては、委託業務の実施にあたり、実施人数は課していません。 【保険課】 6窓口です。現状は、保険課では内部業務も含めて約20人で運営されており、繁忙に併せて、人数は柔軟に対応いただいております。 なお、市としては、委託業務の実施にあたり、実施人数は課していません。
7	9窓口は絶対席数でしょうか？コロナ禍の状況もある中、当日欠勤等の対応はどのようにされていますでしょうか？	仕様書に基づき、総合窓口課では最大9窓口、保険課では最大6窓口で考えています。 なお、窓口の状況（待ち時間、滞留等）に応じ、市民サービスの質を低下させない範囲で、窓口の稼働数を増減することは問題ありませんが、待ち時間が発生しているにもかかわらず、稼働していない窓口があることは認められません。  また、緊急時や、その他欠勤等が出た場合についても、受託者において、市民サービスの質を低下させない体制づくりが必要となります。
8	配置スタッフスペックについてですが同業務に精通されている方とありますが 実務経験者が全員必須でしょうか？又は実務がない方はどの程度のスキルを基準とすれば宜しいでしょうか？	総合窓口課、保険課ともに「仕様書 3業務体制」に記載のとおり、作業責任者及び従事者については、実務経験を必須としていませんが、業務を遂行する上での最低限の知識の習得が必要となります。
9	仕様書P8、2③エ 手数料収納業務での受託業者は現金の取り扱いは一切ない、と考えてよろしいでしょうか。	印紙、定額小為替及び切手の取扱いのみで、現金の取扱いはありません。 （なお、保険課の委託業務には、直接現金を取り扱うものではありませんが、出産費資金の貸付の申請をした者とともに市指定金融機関の窓口に行き、市が有する金融機関の口座の払戻請求書を窓口に渡す業務があります。）
10	仕様書P12、4(3) 貴市にてご負担仕器の「ロッカー」は受託者は何人分使用可能でしょうか。	およそ縦:112cm、横:90cm、奥行:45cm のロッカー（キャビネット）が4つ使用可能です。
11	仕様書P17、4(3) 貴市にてご負担仕器に「ロッカー」はないが、窓口課と兼用ということでしょうか。 兼用でない場合、委託業者で設置する場所はあるのでしょうか。	保険課には、荷物等を置くことが可能なキャビネットを1つ設置しており、貴重品ロッカーやハンガーラックを設置するスペース（約1.5㎡）もあります。 なお、委託業者が保険課に別途設置する場合は、受託事業者の作業スペースの空き部分に設置いただくこととなりますが、別途協議が必要となります。
12	仕様書より日曜開庁は窓口課がほぼ毎週、保険課が1回/月程度と確認できるのですが、お間違いないでしょうか。	現状はお見込みのとおりですが、本市と受託者で協議して、変更することもあります。
13	仕様書にて窓口課、保険課の業務実績を記載いただいておりますが、詳細の年間業務別件数一覧をご教示いただく事は可能でしょうか。	【別紙1】、【別紙2-1】及び【別紙2-2】のとおりです。

項番	内容	回答
14	現業者の在席人数をご教示いただく事は可能でしょうか。	本市としては、繁閑に併せて、人数は柔軟に対応いただくため、作業従事者の人数については、必要な人数を、受託者の責任において配置することとしています。
15	委託業者の作業スペースをご教示いただく事は可能でしょうか。	【別紙3-1】、【別紙3-2】及び【別紙4】のとおりです。
16	募集要領 3参加資格(8) プライバシーマーク及びISO27001 (ISMS) の認証を取得していること。とございますが、プライバシーマークのみの取得では参加は不可との認識でしょうか。配点が0点になるだけでしょうか。	項番1のとおりです。
17	現業者様又は職員様からの引継ぎは、どの程度の期間を想定しておりますでしょうか。	項番3のとおりです。
18	現業者様の各月毎の配置席数をご教授ください。	項番14のとおりです。
19	従事者には制服など、貴市指定の服装などはございますか。	特に指定等はありません。
20	委託範囲に電話応対があるかと存じますが、電話回線・電話機・通話料金などは貴市準備による、費用も貴市負担でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
21	郵送請求業務で進捗を管理するようなシステムはございますか。	エクセルにて請求者・件数を管理しているのみで、特にシステム等の進捗管理はありません。
22	金銭、金券の取り扱いも委託業者の業務範囲という認識でよろしいでしょうか。	項番9のとおりです。
23	休憩室や更衣室などはございますか。無い場合、従事者の私物を格納するロッカーを受託者で準備し設置する場所はございますか。	更衣室はありませんが、庁舎内に共有の休憩スペースがありますので、こちらを利用いただくことは可能です。 なお、総合窓口課には委託事業者用の簡易スペースがありますが、保険課にはありません。 保険課には、荷物等を置くことが可能なキャビネットを1つ設置しており、貴重品ロッカーやハンガーラックを設置するスペース(約1.5㎡)もあります。委託業者が保険課に別途設置する場合は、受託事業者の作業スペースの空き部分に設置いただくこととなりますが、別途協議が必要となります。
24	各業務の1件当たりにかかる作業時間をご教授ください。	【総合窓口課】対応する案件にもよりますが、およそ証明発行(受付から交付)は5~10分、住民異動関係は15~30分です。 【保険課】対応する案件にもよりますが、およそ5~20分です。
25	8月24日(火)提出期限の見積書について、押印は必要でしょうか。	押印は不要です。
26	ア〜キ【企画書】原本1部は押印は必要でしょうか。必要な場合、どの様式に押印をすれば良いかご教授ください。	押印は不要です。
27	ア〜キ【企画書】原本1部(クリップ)、写し6部(ホチキス)以外に原本と写しの違いは御座いますか。	特にありません。
28	【企画提案書等作成要領】 →提案書サイズはA4と記載頂いてますが、A3用紙を使用することは可能でしょうか。A3使用の場合A4サイズ2ページ分と見なすなど、お示し頂きたく思います。	記載のとおり、A4用紙で提出してください。
29	【募集要領】P.2(3)提出期限、提出場所、提出書類及び提出方法 ③提出書類-エ(見積書及び見積内訳) →見積書の内訳書には年度毎の総合窓口・保険課それぞれの金額を記載する認識でよろしいでしょうか。また各年度で金額は変動してもよろしいでしょうか。	見積書の内訳書につきまして、お見込みのとおりです。各年度での金額の変動も可とします。
30	【仕様書〜総合窓口〜】 P.5 2業務内容 →マイナンバーカード・在留カード・住基カード等の券面変更(裏書き)などの業務に関しては、受託業務範囲外という認識でよろしいでしょうか。	マイナンバーカード・在留カード・住基カード等の券面変更(裏書き)は、住民異動に伴うものであり、住民異動届等関連業務の一連の作業に含まれますので、委託業務に含まれます。
31	P.8(表1)受付・交付書類-その他 →自動車臨時運行許可の業務に関しまして、受付時にエクセル入力、未返却の方への督促(電話および文書)、年間の貸出表の作成等の業務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。

項番	内容	回答
32	P.11 4 設備及び使用する機器・機材等 →別途、賃貸借契約を締結し貸与すると思いますが、賃貸料に関しては有償という認識でよろしいでしょうか。その場合の料金目安をご教示頂く事は可能でしょうか。	賃貸料に関して、お見込みのとおりです。 料金につきましては、今年度の一部システム入替があり、貸与する機器の金額等が定まっていませんので、現段階では金額を提示することができません。(参考：総合窓口課 月額 48,787円 現契約)
33	【仕様書～保険課窓口】 P.13 2 業務内容 →…予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は…とございますが、業務を追加実施させていただく場合は、別途費用面のご相談をさせて頂けるという認識でよろしいでしょうか。	予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、委託費用の範囲内において、追加して実施いただくことを前提としています。
34	P.15 (3) 案内業務 →「窓口受付番号発券機で管理している来庁者の時間帯、来庁目的、人数等・・・」とありますが、発券機で来庁時間・案内先・人数等を集計・印刷する事ができ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。
35	P.15 (4) →「守口の国保」とは何を指しますでしょうか。	本市国民健康保険事業の事業状況や給付費等のデータを集計し、保険課で作成した資料集です。
36	P.15 (5) 郵便局への郵送物の持ち込み →郵便局への持ち込み物の内容と件数および年間スケジュールをご教示下さい。	【別紙5】のとおりです。
37	P.16 4 設備及び使用する機器・機材等 →別途、賃貸借契約を締結し貸与すると思いますが、賃貸料に関しては有償という認識でよろしいでしょうか。その場合の料金目安をご教示頂く事は可能でしょうか。	賃貸料に関して、お見込みのとおりです。 料金につきましては、現段階では金額を提示することができません。(参考：保険課 月額 65,500円 現契約)
38	P.21 (2) 後期高齢者医療制度の被保険者証 →①～③の業務に関しまして、「電話確認」とは被保険者に対して架電で確認するという認識でよろしいでしょうか。架電の場合、それぞれの想定件数をご教示ください。	お見込みのとおり、被保険者証が宛先不明等の理由で市に返戻された者のうち、電話番号を有する者に対し、必要に応じて電話で確認を行っていただくことを想定しています。 (なお、被保険者証の日時発送、月次発送における返戻件数はそれぞれ数件程度、年次発送における返戻件数は100件程度を見込んでいます。)
39	P.23 (10) レセプト過誤・返戻関係 →医療機関、施術所等への電話確認とありますが、想定件数をご教示ください。	医療機関、施術所等への電話確認は、25件/月(年間300件)を想定しています。
40	P.23 (11) 鍼灸・あんま… →システム入力の想定件数と、現状の入力時間をご教示ください。	鍼灸、あんま・マッサージに係る療養費関係のシステムへの入力は、件数：数件(1件～5件)/月 入力時間：1件あたり5分を想定しています。
41	P.26 (8) 総合窓口からのDV情報入力 →どのような入力内容になるかご教示ください。	総合窓口課から情報提供のあった支援措置対象者(DV等)の情報の入力内容は、①支援措置対象者及び併せて支援を求める者の住所、氏名②加害者の住所、氏名③支援措置期間④支援措置理由です。
42	現在履行されている業者様、及び契約金額をご教示ください。	【総合窓口課】 委託事業者：パーソルテンプスタッフ株式会社 契約金額：424,249,800円 (期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日) 【保険課】 委託事業者：パーソルテンプスタッフ株式会社 契約金額：278,802,720円 (期間：平成30年4月1日～令和4年3月31日)
43	現在の契約期間中における休日開庁日、及び臨時開庁日をご教示ください。また、次期契約の休日開庁日、及び臨時開庁日をご教示ください。	【総合窓口課】 仕様書 P.5 1 履行場所・受付時間・業務運営時間のとおり。 【保険課】 休日開庁日：毎月1回日曜日の午前9時から午後1時まで(※4、5月は月2回開庁、6月～8月は開庁なし) 夜間開庁日：毎月4週目の月・火・木・金曜日の午後5時30分から午後8時まで(※4、5月は2週目及び4週目に開庁、6月～8月は開庁なし)  なお、次期契約においては、現状と変更ありませんが、本市と受託者で協議して、変更することもあります。
44	現在1階、2階それぞれの延べ従事者数は何名でしょうか。	項番14のとおりです。