

質問回答書

各位

八潮市国保年金課

八潮市国保年金課窓口業務等委託に係る公募型プロポーザルに関する質問について、下記のとおり回答します。
 なお、各資料については次のとおり表記します。
 八潮市国保年金課窓口業務等委託受託候補者選定実施要領…「実施要領」
 八潮市国保年金課窓口業務等委託仕様書…「仕様書」

No.	受付日	該当資料名	頁	項番	質問	回答
1	5月17日	仕様書	2	7(1)	基本業務の2、来訪者に対する案内とは、フロアマネージャーのことを指すのでしょうか。	国保年金課の業務及び関連業務のご案内を指します。
2	5月17日	仕様書	2	7(1)	基本業務の7、郵送物の発送に係る封筒や郵送費用は、発注者側の負担との認識でよろしいでしょうか。	発注者側で負担します。
3	5月17日	仕様書	2	7(1)	国民健康保険業務、後期高齢者医療制度業務、国民年金業務、それぞれ電話の対応回線数をご教示ください	電話は4台あり、令和5年度実績は合計2,841件となります。内訳は把握しておりません。
4	5月17日	仕様書	2	7(1)	一件あたりの窓口業務での処理時間、電話対応時間をご教示いただけますでしょうか。	不明です。
5	5月17日	仕様書	8	8(2)	【通常期】【繁忙期】別の平均業務終了時間をご教示いただけますでしょうか。	原則、午後5時15分までに受付した市民については、その対応が終わるまで対応していただきます。 時間外の対応時間は、申請内容や混雑具合により異なりますが、概ね30分程度となっておりますので、月当たり10時間～15時間程度です。 なお、窓口業務の繁忙期や、仕様書7の表中、「事務処理」の納期である場合には、時間外であっても作業していただくことがあります。
6	5月17日	仕様書	9	10(3)	現在の業務責任者を含めました国民健康保険業務、後期高齢者医療制度業務、国民年金業務のそれぞれ配置席数をご教示いただけますでしょうか。 人数に変動がある場合【通常期】【繁忙期】の人数をお伺いいたします。	合計8席となっており、7～8人を想定しています。
7	5月17日	仕様書	9	10(3)	繁忙月をご教示いただけますでしょうか。	繁忙期及び繁忙時間帯は次のとおりです。 【繁忙期】 保険給付係：7～8月 保健賦課係：6～8月 資格管理係：3～7月 【繁忙時間】 9時00分～16時30分
8	5月17日	仕様書	11	16	鍵付き個人ロッカーはございますでしょうか。	あります。
9	5月17日	仕様書	12	18(1)	引継ぎについて、契約締結後8月から、現地での研修を開始させていただくことは可能でしょうか。	可能です。
10	5月17日	仕様書	12	18(1)	引継ぎ時マニュアル等を含めて書面にて実施する事とありますが庁内システム及び業務端末の研修も実施していただく事は、可能でしょうか。	可能です。
11	5月17日	仕様書	12	18(1)	業務準備期間中に執務スペース内もしくは庁舎内に業務マニュアル等を作成するための作業スペースをご用意いただく事は可能でしょうか。	可能です。

質問回答書

各位

八潮市国保年金課

八潮市国保年金課窓口業務等委託に係る公募型プロポーザルに関する質問について、下記のとおり回答します。
 なお、各資料については次のとおり表記します。
 八潮市国保年金課窓口業務等委託受託候補者選定実施要領…「実施要領」
 八潮市国保年金課窓口業務等委託仕様書…「仕様書」

No.	受付日	該当資料名	頁	項番	質 問	回 答
12	5月17日	仕様書	2	7	令和3年度、令和4年度、令和5年度の業務内容別、月別の件数をご教示いただけますでしょうか。また、電話対応数も業務内容別、月別でご教示いただけますでしょうか。	別添のとおりです。
13	5月17日	その他			執務スペースのレイアウト図を確認させていただくことは可能でしょうか。	別添のとおりです。
14	5月17日	その他			現在委託している場合は事業者名、契約期間、委託金額をご教示いただけますでしょうか。	委託先：パーソルテンプスタッフ株式会社 業務委託料：128,185,200円 契約期間：令和3年10月1日から令和6年9月30日まで
15	5月17日	その他			忘れ物等拾得物の一時保管について、現在は一時保管を行う際の指定の保管場所がございますでしょうか。	特にありません。 落とし物については、市職員を通し、庁内担当部署に引き渡す運用となっています。
16	5月17日	その他			現在、業務上で課題がありましたらご教示いただけますでしょうか。	特にありません。
17	5月17日	仕様書	2	7(1)3	「電話による問い合わせ案内」とは全ての入電に対する対応という理解でよろしいでしょうか。また、その場合の実績件数及び対応範囲（職員様への引継ぎ範囲等）をご教示願います。	そのとおりです。 実績件数についてはNo.3をご覧ください。 判断が必要なもの、マニュアルにないものなどについては、市職員が対応します。
18	5月17日	仕様書	8	8(2)③	現状の残業時間をご教示願います。	詳細は把握はしておりませんが、No.5を参照してください。
19	5月17日	仕様書	9	10(3)	各業務ごとの月別実績対応件数をご教示願います。	別添のとおりです。
20	5月17日	実施要領	4	6(1)	ア 参加申込書の添付書類にある入札参加資格登録書の写しとは令和5年3月に八潮市役所財政課契約係様より通知いただきました「令和5・6年度八潮市物品等入札参加資格登録の受付番号について」でよろしいでしょうか。	そのとおりです。
21	5月17日	実施要領	4	6(1)	「エ 予定配置者経歴書」の提出について、業務従事者が未定の場合、現在予定している業務責任者や副業務責任者等のみ経歴書を提出する認識でよろしいでしょうか。	そのようにしてください。
22	5月17日	実施要領	4	6(1)	「エ 予定配置者経歴書」の添付書類について、健康保険被保険者証に限らず、何らかの雇用が確認できる書類を提出するという認識でよろしいでしょうか。	そのとおりです。
23	5月17日	実施要領	4	6(1)	予定配置者経歴書について個人情報となる生年月日も記載が必要でしょうか。	記載しなくても構いません。

質問回答書

各位

八潮市国保年金課

八潮市国保年金課窓口業務等委託に係る公募型プロポーザルに関する質問について、下記のとおり回答します。
 なお、各資料については次のとおり表記します。
 八潮市国保年金課窓口業務等委託受託候補者選定実施要領…「実施要領」
 八潮市国保年金課窓口業務等委託仕様書…「仕様書」

No.	受付日	該当資料名	頁	項番	質問	回答
24	5月17日	実施要領	4	6(1)	参加申込時に提出する書類について 参加申込書、会社概要書、業務実績調書、予定配置者経歴書全て添付書類とあわせてひとまとめにして、正本1部と副本10部とするか、各様式ごとに添付書類をつけて正本1部と副本10部とするかご教示ください。また添付書類は正本1部と副本10部それぞれにつけるとい認識でよろしいでしょうか。	各様式ごとに添付書類をつけて正本1部と副本10部としてください。 添付書類もそれぞれに添付してください。
25	5月17日	実施要領	4	6(2)	様式第6号にある企画提案書表紙と任意様式での企画提案内容をまとめてホチキスで留め、製本するという認識でよろしいでしょうか。また提案書には見積書を添付せず、見積書原本1部を提出でよろしいでしょうか。その場合は封筒に入れてご提出でよろしいでしょうか。	そのとおりです。ア企画提案書表紙（様式第6号）とイ企画提案書（任意様式）をまとめて、ホチキス留めしてください。 また、それとは別にウ見積書（様式7号）に明細を添付したものを正本1部、副本10部提出してください。封筒に入れる必要はありません。
26	5月17日	実施要領	5	7(1)	イ 経費見積額に出張費とありますが、どのような出張が発生するかご教示ください。	基本的に発生しません。 自社で出張があれば計上してください。
27	5月17日	実施要領	7	9	情報提供を希望しますが、その情報提供を得るために、事前に必要な申請はありますか。	事前に必要な申請はありません。
28	5月17日	仕様書	9	14	窓口の数と各業務の配置人数は何名になりますでしょうか。時期により窓口数の増設また配置人数の増員はありますか。	窓口の数は5カウンターとなります。（No.13参照） 窓口数に変動はありません。 業務ごとの人数は定めがなく、仕様書のとおりとなります。
29	5月17日	仕様書	2	7	全業務において、交付時の収納業務はありますか。	ありません。
30	5月17日	仕様書	2	7	現在、窓口開庁時間外での対応時間は月あたり何時間程度ありますか。	詳細は把握はしていませんが、No.5を参照してください。
31	5月17日	仕様書	8	8	業務委託場所の執務スペースレイアウト図をご教示ください。	No.3を参照してください。
32	5月17日	仕様書	8	9	休憩時間も含め、必ず最低6名業務従事者を配置するという認識でよろしいでしょうか。	業務に支障のない範囲で休憩時間に6名以下となる場合は構いません。
33	5月17日	仕様書	8	10	業務従業者が使用できる食堂、休憩所、駐車場、更衣室またロッカー等を貸与いただくことは可能でしょうか。	駐車場は、市職員駐車場に空きがあれば利用できます（有料）。 食堂、休憩所は基本的にフリーとなっています。荷物用のロッカーは使用可能です。

質問回答書

各位

八潮市国保年金課

八潮市国保年金課窓口業務等委託に係る公募型プロポーザルに関する質問について、下記のとおり回答します。
なお、各資料については次のとおり表記します。
八潮市国保年金課窓口業務等委託受託候補者選定実施要領…「実施要領」
八潮市国保年金課窓口業務等委託仕様書…「仕様書」

No.	受付日	該当資料名	頁	項番	質問	回答
34	5月17日	仕様書	11	16	受託者での収納業務がある場合、レジ・金庫等の収納に必要な備品類の貸与はありますでしょうか。	収納業務はありません。
35	5月17日	仕様書	11	16	通知書、申請書等の印刷が基本業務に含まれておりますが、用紙は文房具等（受託者負担）に含まれるでしょうか。	用紙は発注者負担となります。
36	5月17日	仕様書	11	16	賃貸借契約は必要でしょうか。	必要ありません。
37	5月17日	仕様書	11	16	引継ぎ期間はどれくらいを想定していますでしょうか。	令和6年8月から9月までの2か月間を想定しています。
38	5月17日	仕様書	11	18	判断が必要となる事項や前例のない事項など、内容により職員に引き継ぐことは可能でしょうか。	本業務に携わる者には、関係法令等について十分理解しているとともに、実務に精通していることを求めています。 以上を踏まえた上で、必要な場合に、職員に引き継ぐことは可能です。
39	5月17日	仕様書	12	19	記載のない事項になります。準備期間中、マニュアルを頂くことは可能でしょうか。	現在締結中の業務受託者が、契約終了日までにマニュアル等を含め書面にて引継ぎを行います。
40	5月17日	その他			現行業者及び契約金額をご教示ください。	No.14をご覧ください。
41	5月17日	その他			昨年度1年間の月別の用件別来庁者数及び業務処理件数をご教示ください。	別添のとおりです。
42	5月17日	その他			繁忙期及び繁忙時間帯をご教示ください。	No.7をご覧ください。
43	5月17日	仕様書			今後土日祝日の開庁の予定はありますでしょうか	現在のところ、予定はありません。
44	5月17日	仕様書	8	8	使用できる備品等の維持管理責任は委託者側にあるのでしょうか	通常の使用での破損等による修繕や保守は発注者となります。