

質問書に対する回答について

項番	該当資料	質問内容	回答
1	実施要領	5.参加表明手続及び資格審査 資格申請は希望する種目に関わらず 物品役務での登録で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	実施要領	5-(4)参加資格の通知 ※参加申請の結果は、参加表明者にファックスで通知とのことだが、令和3年度弘前市競争入札参加資格者名簿に登録されている法人については、通知されないとの表記がある。登録している法人には通知されない理由を教えてください。	令和3年度弘前市競争入札参加資格者名簿（物品役務）に登録されている参加表明者については、すでに参加資格を満たしていることから、通知はしないこととしております。
3	実施要領	6-(1)企画提案書の提出書類 ※正本には表紙に社名記載、副本9部は、会社名等が推察できないように作成するとあるが、正本は資料内部や各ページに社名やグループ名を記載してもよいでしょうか。 また、副本の表記について、既存ベンダとしての表記は問題ないでしょうか。これらの表記ができない場合、【業者】又は【受託者】等という表現に統一してもよいでしょうか。ご指示願います。	正本には社名やグループ名を記載してもかまいません。 副本の表記方法については問いませんが、会社名等が推察できないように作成してください。
4	実施要領	6.企画提案書の作成及び提出 (1) 提出書類 ア～オ 副本は会社名等が推測できないように作成とありますが、副本にも提出書類イ～オを綴るという認識で宜しいでしょうか。その際、会社名が推測される部分はマスキング処理での対応で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。

項番	該当資料	質問内容	回答
5	実施要領	7.審査方法及び評価基準 (3) 審査方法及び評価基準 ア 審査方法 ② 事前にプロジェクターへの接続確認は可能でしょうか。	事前の接続確認を実施する予定はありませんが、プレゼンテーション当日は準備時間を設けております。また、提案者がプロジェクターを用意していただく事も可能です。
6	実施要領	7.審査方法及び評価基準 (3) 審査方法及び評価基準 ア 審査方法 ⑤ 感染対策を講じたうえで、他都県からのプレゼンテーションへの参加は可能でしょうか。不可の場合 Microsoft Teams を使用しての WEB での参加は可能でしょうか。	他都県からのプレゼンテーションへの参加は可能です。
7	実施要領	7-(3)イ 評価基準 ※評価基準が示されているが、採点方法については開示頂けますか。 (例えば、10点満点の場合、10段階評価(1点単位)又は参加企業に合わせて採点基準の開示等)	採点方法については、審査委員ごとに書類、プレゼンテーション及び質疑応答の審査、並びに価格評価の採点をあわせた「総合評価点」となります。
8	実施要領	8.日程 提案書提出前に現場見学会等実施していただくことは可能でしょうか。	現場見学会等を実施する予定はありません。
9	実施要領	12.現行受注者との引継ぎについて 過去に引継ぎされた事案がありましたらご教授ください。また事案有りの場合、その運用方法についてもご教授ください。	過去に引き継ぎした事案はありません。
10	実施要領	12 現行受注者との引継ぎと、13 業務委託開始前の研修について 引継ぎ期間は、令和3年9月1日～30日の1か月間とあり、翌10月1日から新規受注者が業務開始可能なハイレベルの引継ぎが必要と考えるが、現段階において、弘前市として、引継方法やスキル習得状況等の基準はありますか。	仕様書別添1 7. 委託期間開始前研修の設定と進め方及び 10. 業務の履行(2)イ①を参照ください。

項番	該当資料	質問内容	回答
1 1	仕様書 別添 1	業務の実施時間等に定められた就業時間/期間において、朝礼や終礼などのミーティングやお昼休憩など決まった時間やタイミングで発生するものはあるのか	市民課では、毎週金曜日の業務開始前の朝 8 時 2 0 分から朝礼を実施しておりますが、業務の実施時間前のため、受注者の参加は任意としております。 また本市職員の休憩時間は正午から午後零時 4 5 分と規定されておりますが、受注者の休憩時間については、自らの管理の元で行っていただきます。
1 2	仕様書 別添 1	5.業務の実施時間等 (2) 繁忙期における窓口延長について 契約期間での窓口延長予定日または過去の実績がありましたらご教授ください	契約期間での窓口延長予定日は 3 月の最終週から 4 月の第 1 週。直近での実績については、令和 3 年 3 月 2 7 日から 4 月 4 日までが窓口延長期間となっております。※平日は午後 5 時～7 時まで、土日は 8 時 3 0 分～1 7 時までの窓口延長
1 3	仕様書 別添 1	5.業務の実施時間等 (4) その他 業務時間外について、発注者との協議のうえ必要と認められた月別の時間数をご教授ください。	当市で必要と認めた業務時間外については、項番 1 2 に記載した窓口延長期間における時間となります。
1 4	仕様書 別添 1	6 業務の実施場所 窓口フロア図及び業務委託エリアについて開示頂きたい。	図 1 業務エリア、図 2 市民課レイアウトを参照ください。
1 5	仕様書 別添 1	業務の実施場所と併設するコンビニエンスストアの利用は問題ないか、また業務外施設の利用時にはルールはあるか (制服姿での使用は不可、名札は外すなどのルール)	庁舎内にあるコンビニエンスストアの利用は可能です。また、制服姿での使用不可や、名札を外すなどのルールはありません。
1 6	仕様書 別添 1	7 委託期間開始前研修の設定と進め方 委託開始の令和 3 年 10 月 1 日から、新規受注者が既存受注者と同じレベルで業務開始できる迄のスキルを習得することでよいでしょうか。	お見込みのとおりです。

項番	該当資料	質問内容	回答
17	仕様書 別添1	7.委託期間開始前研修の設定と進め方 ・1ヶ月程度実地研修を行えるとあるが、現業者からの引継ぎはそれ以前から行うことは可能でしょうか。 ・実施要領12:9/1~9/30が引継ぎ期間、実施要領13:業務開始前研修(実地研修)を9/30までに行うと記載があるが、引継ぎと実地研修は別ものと捉えて宜しいでしょうか。	・引き継ぎ実施の詳細については、現行受注者及び新規受注者、受注者の間で別途協議としておりますので、契約後に協議させていただきます。 ・引き継ぎと実地研修は別ものとなりますが業務によっては重複する内容もあると考えております。
18	仕様書 別添1	8.業務内容 効率的な人員配置・運用の提案を行う上で、現在の配置している人員を参考までにご教授願います(部署別・常勤・パート別)。もしくは、想定業務量に関する別紙1の業務量一覧について、該当業務単位毎に発注者が想定する標準人員配置数をご教授ください	現在の総配置人数は、管理責任者1名、従事者13名の計14名です。 なお、各業務における人員配置については、ご提案していただく項目ですので、御社のお考えをお示しください。
19	仕様書 別添1	8.業務内容(2)各種証明書の交付及び手数料徴収・収納業務 ・金銭取扱に関する処理要領ならびにフロー等ご教授ください。 ・手数料受領・レジ入力に必要となるレジは貸与いただけるが、釣銭は受託者で準備するのでしょうか。	・手数料徴収事務取扱要領は受注者に提供します。 ・レジは貸与しますが、釣銭は受注者で用意していただきます。
20	仕様書 別添1	8.業務内容(5)住民異動届における住民基本台帳等の入力業務 入力業務のみでしょうか。受付は職員対応との認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
21	仕様書 別添1	業務内容にデータ入力と言う文言があるが、専用システムを利用していると想定されるが、タイピング速度やOAスキルなど具体的な基準数値はあるか	仕様書別添1 仕様書10.業務の履行(2)イ①が基本要件となります。
22	仕様書 別添1	8.業務内容(6)全般管理業務①業務日報の内容についてご教授ください。	仕様書別添1 仕様書8業務内容に記載した業務の日計や市へ引き継いだ案件等を記載したものととなります。

項番	該当資料	質問内容	回答
2 3	仕様書 別添 1	<p>8.業務内容 (6) 全般管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・⑤金融機関への手数料の納付については、庁舎外への持ち出しとなるのでしょうか。現在はどのような運用をされているのでしょうか。 ・⑨当該業務研修は市が開催されるのでしょうか。発注者主催の場合、研修開催頻度と参加者の範囲をご教授ください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・⑤手数料については、庁舎内にある金融機関にて納付していただくため、庁舎外への持ち出しはありません。 ・⑨業務研修については、市が主催しますが、システム改修や法改正など、操作方法や運用方法等に変更が生じた際に行うもので、参加者の範囲については管理責任者のほか、業務の従事者を想定しております。
2 4	仕様書 別添 1	<p>8 業務内容 (6) 全般管理業務、9 業務用機材の負担区分</p> <p>運営管理(統括責任者)と常駐している管理責任者の連絡手段として、開示許可がある情報や各種データについては、主に FAX でのやり取りとしているが、緊急性や重要性を鑑みネットワークや電子メール等の連携を是非ご検討頂きたい。</p>	<p>受注者が用意したデータ通信端末等を利用したデータのやり取りは可能と考えます。</p> <p>なお、使用については、別紙3「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守していただきます。</p>
2 5	仕様書 別添 1	<p>9.業務用機材の負担区分 ・各業務で使用可能なシステム(データ入力・出力装置)をご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以下の業務用機材について使用可能台数をご教授ください (1) データ入力に使用する端末 (5) 手数料管理レジスター (6) 机・椅子 (7) 電話 (8) ロッカー 	<p>システムについては別紙2の利用端末欄をご参照ください。</p> <p>出力装置は各システムに接続したプリンターとなります。</p> <p>使用可能台数 (1) 10台 (5) 1台 (6) 机6台・椅子11脚 (7) 2台 (8) 従事者分</p> <p>※使用可能台数については、従事者数により調整する場合があります</p>

項番	該当資料	質問内容	回答
26	仕様書 別添1	<p>10-(1)業務の履行</p> <p>履行期間開始後、直ちに本業務に従事できる体制を整えるとあるが、1ヶ月間の引継ぎ期間では十分ではない可能性がある。10月1日から既存受注者同様の業務開始ということでしょうか。</p> <p>10-(3)業務マニュアルの電子データ化 電子データ形式等の指定はございますか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p> <p>電子データについては、Word又はExcel形式でお願いします。</p>
27	仕様書 別添1	<p>10.業務の履行 (1) 履行及び研修</p> <p>② 業務の遂行に必要な知識、待遇等の詳細な内容をご教授ください。また、社員変更時において、「あらかじめ業務の遂行に必要な知識の習得、待遇等の研修を済ませること」とは、どの程度の習熟を事前の研修で想定されるのでしょうか。</p>	<p>研修等の内容については、ご提案していただく項目ですので、御社のお考えをお示しく下さい。</p> <p>また、仕様書別添1 10.業務の履行 (2) イ①を参照ください。</p>
28	仕様書 別添1	<p>10.業務の履行 (1) 履行及び研修 ④</p> <p>「履行予定表」について 勤務簿等の類であれば、業務委託上発注者の管理は不必要と考えますが、履行予定表の詳細についてご教授ください。</p>	<p>履行予定表には、従事予定者を記入し提出していただきます。</p> <p>なお、本業務は個人情報を取り扱うことから、管理運営上必要であると考えております。</p>
29	仕様書 別添1	<p>(2) 従事者及び人員配置上の留意事項 で効果的で効率的な配置人員を設定する事と記載があるが、繁忙期/閑散期(通常時)でどの程度業務量に差があるのか、業務遂行上のどの程度の人員数が必要だったのか、過去の感覚値で良いので情報提供頂きたい</p> <p>また、市民課と思われるカウンターが10席程度あると思われるが、閑散期(通常時)でも全カウンターが埋まることはあるか、合わせて繁忙期の受付待ちはどの程度発生するのか</p>	<p>業務量については別紙1を参照ください。また、繁忙期については3月並びに4月の実績を参考としてください。なお、人員数についてはご提案していただく項目ですので、御社のお考えをお示しく下さい。</p> <p>閑散期でも全カウンターが埋まることはあり、特に休日明けの業務日が混雑します。また、繁忙期の受付待ちについては、そのほとんどが業務委託外の住所異動の手続きによるものです。</p>

項番	該当資料	質問内容	回答
3 0	仕様書 別添 1	10.業務の履行 (2) 従事者及び人員配置上の留意事項 ・現在の窓口数および委託される窓口数、各窓口の現在の配置人数をご教示ください。 ・イ 従事者 ①基本要件「それに準じるスキル」について詳細内容をご教授ください。	・現在の市民課の窓口数は13箇所、うち委託している窓口は2箇所です。委託している窓口配置している人員は2名です。 ・具体的な基準等は定めておりませんが、業務を滞りなく円滑に遂行できることを求めます。
3 1	仕様書 別添 1	(3) 服務規律 ②受注者は、本業務の履行中、受注者の社員等に制服、名札を着用させること。と記載があるが制服及び名札に指定やルールはあるか	指定やルールはありませんが、案内業務上、来庁者からの視認性に優れたデザインが好ましいと考えております。
3 2	個人情報の取扱いに関する特記仕様書 別紙 3	4 作業場所の特定について (2) 身分証明書の記載内容についてご教授ください	従事者の顔写真、氏名、会社名の記載が必要となります。
3 3	個人情報の取扱いに関する特記仕様書 別紙 3	11 定期報告及び緊急時報告について (2) 定期報告の頻度についてご教授ください	個人情報の取扱いについて、内容や報告体制等に変更が生じた場合において報告いただくものと想定しております。
3 4	その他	労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準(労働省告示第 37 号) より、単なる労働力の提供ではなく、適正な請負業務として履行するためには、有償の賃貸借契約が必要であると考えておりますが、労働局に確認のうえ、無償貸与とされているという認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
3 5	その他	市民課窓口レイアウトのご提供は可能でしょうか。	図1 業務エリア、図2 市民課レイアウトを参照ください。
3 6	その他	実地研修の際に市の業務マニュアルをいただくと想定して宜しいでしょうか。また、そのマニュアルをもとに内容の修正を行い、納品するという認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。