

質問への回答について(博多区役所窓口案内等業務委託提案競技)

No.	区分	質問	回答	備考
1	提案競技実施要領 9(3) 提出書類	委任状について 企画提案書設計者と提案書の持参者が異なる場合、 委任状はそれぞれ必要か。	提案競技実施要領9(3)及び様式3(委任状)に記載のと おりです。	
2	提案競技実施要領 10(2) 提出書類	様式6「同様の業務もしくは類似する業務の実績表につ いて」 こちらの実績は契約書の写し等は不要か。	必要としていません。	
3	提案競技実施要領 10(2) 提出書類	提案競技実施要領 4P 企画提案書に、 片面印刷、両面印刷の指定はあるか。	片面印刷で提出してください。	
4	仕様書 Ⅱ-3 業務日時	2階の証明発行コーナーは土・日曜日・祝日も開庁してい るが、土・日曜日・祝日は含まれないのか。	お見込みのとおりです。 なお、別途指定日として配置をお願いすることがあります。 す。	
5	仕様書 Ⅲ-1 窓口案内等業務	タブレットの活用用途として、オンラインによる情報検索 および、オフラインによるFAQやマニュアルの閲覧を想 定している。その他の使用について想定しているか。	具体的な用途の指定はありません。 仕様書Ⅲ-1に記載の趣旨をもとに具体的な用途につい て提案をお願いします。	
6	仕様書 Ⅱ-3(2) 業務日	臨時開庁日の日程は決まっているか。	臨時開庁日については、例年、年間を通して4月の第一 日曜日及び翌年3月の最終日曜日との2日程度を想定し ています。	
7	仕様書 Ⅱ-3(2) 業務日	臨時開庁日は年間を通して1日程度と考えて差し支えな いか、また、追加で実施される場合の事前通知や 条件についてご教示ください。	本契約は10月1日から翌年3月31日までの契約期間で すので、1日程度と考えて差し支えありません。	
8	仕様書 Ⅲ-3 マイナンバーカード 利用機器への案内 及び操作補助業務	マイナンバーカード利用機器への案内及び操作補助業務 住民票等の自動交付機のメーカー、型番を知りたい。ま た申請書自動作成機のメーカー、型番を知りたい。どち らも発注者の調達物品か。	「住民票等の自動交付機」及び「申請書自動作成機」は発 注者側が設置するものです。 なお、現在、「申請書自動作成機」を設置していません が、今後設置した場合は操作補助の対象となります。 「住民票等の自動交付機」はSHARP製で、型番はMX- 3631DSです。	

No.	区分	質問	回答	備考
9	仕様書 Ⅲ-3 マイナンバーカード 利用機器への案内 及び操作補助業務	説明動画の再生に関して、こういった手法を想定しているか。	「再生できる機器」は、受注者の費用及び責任をもって準備、設置するものです。 発注者側が用意する「説明動画」(準備業務委託で作成した使い方を説明する動画。媒体はDVD。)を放映するものですが、それ以外の動画(操作案内を補助する目的の内容に限る)の放映に関する提案を妨げるものではありません。 なお、再生に関する手法及び「再生できる機器」の仕様について指定はありません。設置の趣旨等を踏まえた提案をお願いします。	
10	仕様書 Ⅲ-3 マイナンバーカード 利用機器への案内 及び操作補助業務	マイナンバーカード利用機器への案内及び操作補助業務 「※1住民票等の自動交付機」付近に、準備業務委託で作成した使い方を説明する動画(PV。以下「説明動画」という。)を再生できる機器を設置し、開庁時間は常時放映すること。 と記載があるが、受託者で再生できる機器や動画を準備するのか。		
11	仕様書 Ⅲ-3 マイナンバーカード 利用機器への案内 及び操作補助業務	仕様書P2,3 マイナンバーカード利用機器への案内及び操作補助業務 操作案内を補助するため、「※1住民票等の自動交付機」付近に、準備業務委託で作成した使い方を説明する動画(PV。以下「説明動画」という。)を再生できる機器を設置し、開庁時間は常時放映すること。 上記の記載で、再生できる機器の設置とは、受託者が備品として機器を準備するのか。		
12	仕様書 Ⅲ-3 マイナンバーカード 利用機器への案内 及び操作補助業務	説明動画につきましては、別業務で既に作成されたものを再生機器で流すのみ、という認識でよいか。もしくは受注者にて動画の作成が必要ということか。 また、動画を再生する機器の仕様(画面サイズなど)に指定があれば知りたい。		
13	仕様書 Ⅲ-3 マイナンバーカード 利用機器への案内 及び操作補助業務	マイナンバーカード関連機器の操作補助業務において、個人番号の閲覧・入力等が生じる可能性があるかどうか、また、発生する場合の法令上の取り扱い及び必要な体制(守秘義務、研修等)について知りたい。	操作補助業務については、ご本人が行う操作を補助する業務であり、受注者(業務従事者)が直接、個人番号の閲覧・入力等を行うことは想定していません。 なお、質問にある業務に関わらず、委託業務遂行上に知れた情報等の守秘義務があります。	
14	仕様書 Ⅲ-5 環境整理 エ	忘れ物対応における、博多区総務部総務課への引き継ぎ手順について、報告書の作成や提出等を要するかどうか知りたい。	所定の様式を作成し忘れ物と併せて警備員に引き継ぎます。	

No.	区分	質問	回答	備考
15	仕様書 Ⅲ-6 オンライン申請PR コーナーにおける案内 及び操作補助	オンライン申請PRコーナーの設置場所、広さを教えて欲しい。	オンライン申請コーナーの設置場所及び広さについて指定はありませんが、現在、1階総合案内所(約20㎡)の一部で行っています。 「何らかの媒体等を活用し、来庁者以外に向けた広報活動」は想定しておりません。 案内に係る提案において必要な機器等がある場合は受注者の費用及び責任をもって準備してください。 なお、実施にあたって必要な案内対象や説明資料等については、発注者から説明または提供します。	
16	仕様書 Ⅲ-6 オンライン申請PR コーナーにおける案内 及び操作補助	オンライン申請のPRとは、来庁者への声掛けによる案内や促進という認識でよいのか。もしくは、何らかの媒体等を活用し、来庁者以外の方に向けた広報活動も含まれるのか。		
17	仕様書 Ⅲ-6 オンライン申請PR コーナーにおける案内 及び操作補助	オンライン申請PRコーナーにおける使用機材(PC等)の準備は受託者が行うのか。また、案内対象となるオンラインサービスの一覧や説明資料について事前の共有があるかどうか知りたい。		
18	仕様書 Ⅳ-1 業務責任者の配置	「受注者は、業務責任者及び副責任者を定めること。」とあるが、業務責任者、副責任者はどちらも常駐する必要があるか。	仕様書Ⅳ-1の記載のとおりです。 (業務責任者及び副責任者が業務時間中に現地に常駐することを必須条件とはしていません。)	
19	仕様書 Ⅳ-1 業務責任者の配置	業務責任者及び副責任者は、どちらも博多区に常駐するのか。		
20	仕様書 Ⅳ-2 業務従事者	仕様書 Ⅳ 実施体制 配置人数計画の為、番号発券機の発券数を以下の項目でお示し願います。 ・年間、日別、時間常別 ・発券種別 ・各階や発券機個別	別紙のとおりです。 なお、日別、時間常別、発券機個別の発券数についての集計はありません。	
21	仕様書 Ⅳ-2 業務従事者 (1)	年間の繁忙や日々の対応数について概算でも実績があれば知りたい。	繁忙期については、例年、年間を通して4月、5月及び翌年3月となります。(本契約は10月1日から翌年3月31日までの契約期間ですので、繁忙期は3月となります。) 対応数は、繁忙期の平均26,500件/月、通常期の平均25,500件/月です。 また、仕様書に記載の業務時間を超える時間帯の勤務は想定していません。	
22	仕様書 Ⅳ-2 業務従事者 (1)	時間外労働について、繁忙期・通常期それぞれにおける、月あたりの発生目安時間をご教示ください。 また、平均来庁者数について、繁忙期・通常期それぞれ目安を知りたい。		

No.	区分	質問	回答	備考
23	仕様書 IV-2 業務従事者 (1)	従事者の勤務体制について、平日5日間を同一人物で固定して配置する必要があるのでしょうか。もしくは、複数名でシフトを組む形でもよいのか。	具体的な必要人員数、勤務シフトについて、指定はありません。 業務従事者の配置については、仕様書IV-2(1)の表【配置場所・配置人員目安】を遵守してください。突発的な欠員等が生じた場合においても同様ですので、必要な措置をとれる体制の提案をお願いします。 なお、常時配置無しとなる階が生じない範囲で、各階の業務の繁閑等に応じて一時的に2階と3階の配置人数を変更して対応することは可能です。(別々の業務日間の人員調整は不可。)	
24	仕様書 IV-2 業務従事者 (1)	「繁忙期以外は臨機応変に対応」との記載がありますが(注)、日単位での人員調整の可否について、発注者の考えを聞きたい。		(注)質問にある記載はありません。
25	仕様書 IV-2 業務従事者 (1)	突発的な欠員発生時の人員補充体制や、代替配置について、発注者としてどのような対応を想定しているか。		
26	仕様書 IV-2 業務従事者 (2)	業務従事者について、自治体での勤務経験は必須ではないが経験があった方が望ましいという認識でよいのか。	お見込みのとおりです。	
27	仕様書 IV-2 業務従事者 (3)	業務を統括するリーダーについて、必要とされる要件(経験・スキル等)がございましたらご教示ください。また、リーダーは原則として毎日出勤が求められる業務でしょうか。なお、リーダーの主な役割についてもご教示ください。	業務従事者の「業務を統括」する役割を担うことができることがリーダーに求められますので、具体的な条件は指定していませんが、一定程度の業務経験や勤務条件等が必要であると考えています。	
28	仕様書 IV-3 受注者の責務 (6)	従事者の服装について、規定の制服の必要はあるのか、もしくは、華美でないフォーマルな私服での勤務も可能なのか。	仕様書IV-3(6)に記載のとおりです。 来庁される市民に対して、業務従事者が案内者であることをわかりやすく伝えることが重要と考えており「本業務にふさわしい制服と名札を業務従事者に着用させることが望ましい。」としていますので、その趣旨を踏まえた提案をお願いします。	
29	仕様書 IV-3 受注者の責務 (6)	ユニフォームや識別カードについて、支給の有無、服装に関する規定等があるか知りたい。	なお、制服等の支給・貸与はありません。	

No.	区分	質問	回答	備考
30	仕様書 IV-4 研修等の実施	勤務開始前の導入研修は、必須か。所要時間や実施方法（発注者側での研修実施、講師派遣の有無等）について知りたい。	※仕様書IV-4に記載について誤りがありましたので、修正した仕様書をホームページに掲載しましたので、ご確認願います。 仕様書IV-4（修正後）に記載のとおり、受注者が業務従事者に対して研修を実施してください。また、研修の実施にあたって必要となる業務に関する資料等については、都度相談に応じます。（提案にあたっては講師や会場等について受注者側の費用が発生するものとしてご検討ください。） なお、発注者が提供する業務マニュアルに関しては基礎的な業務内容に関する内容となりますので、業務従事者向けに必要な具体的な運営マニュアル等は受注者側で整備いただくことを想定しています。	
31	仕様書 IV-4 研修等の実施	初期研修や従事者向けマニュアル等について、発注者からの提供や支援の有無をご教示ください。		
32	仕様書 IV-5 発注者との連絡調整	日次や週次などでの実績の報告等は必要か。	定期の業務報告については、仕様書IV-5及び6、Ⅶ-1の記載のとおりです。 毎日又は毎週の報告についての指定はありません。	
33	仕様書 IV-6 トラブル等の対応	災害時や緊急時の対応（避難誘導等）について、業務の一環として対応が求められるかどうかをご教示ください。	仕様書Ⅱ-3に定める業務日及び業務時間において災害等の緊急対応等が発生した場合は、原則として、案内誘導等、本契約の業務の範囲内で対応が必要となります。 なお、例外的な対応が必要となる場合は、仕様書Ⅶ-3に基づき協議します。	
34	仕様書 IV-9 業務に係る費用及び区分	現受託業者が持ち込んでいる必要機器について知りたい。		
35	仕様書 IV-9 業務に係る費用及び区分	受託者側で準備が必要な資機材（PC、プリンター、タブレット端末、インカム等）について、現在の受託事業者が実際に使用している台数を知りたい。 また、仕様書に記載されているもの以外で、これまでに実際に必要となった資機材（バーコードリーダーなど）があれば知りたい。	ご質問の内容については、現受託者における業務遂行体制の中で必要と考える用途及び機器等を、現受託者の費用及び責任をもって準備・使用しているものであるため、回答することはできません。	

No.	区分	質問	回答	備考
36	仕様書 IV-9 業務に係る費用及び区分	仕様書に記載の各資機材(PC、プリンター、タブレット端末、インカム等)につきましてそれぞれの用途を具体的に知りたい。	業務で使用する機器等は必要な場合は受注者の費用及び責任をもって準備していただくものとして、例示列举している内容ですので、それぞれの具体的な用途の想定はありません。業務遂行にあたって必要と考える用途及び機器等についてご検討いただき、提案をお願いします。	
37	仕様書 IV-9 業務に係る費用及び区分	発券機の操作補助業務について、準備が必要な資機材があれば知りたい。また、渡り機能の登録について具体的に必要な資機材、手順等を知りたい。	仕様書Ⅲ-4に記載の「番号発券機」及びその渡り機能については、発注者側で設置しています。(仕様書Ⅳ-9に記載の表のNo.2の対象となる機器ではありません。)	
38	仕様書 VI 履行確認等に関する特記事項	席数に応じた従量課金ではない契約と理解していますが、勤務状況提出は最低出勤人数を把握する為のものか。	お見込みのとおりです。	
39	仕様書 VII-2 契約終了時の業務の引き継ぎ	業務においてのマニュアルやFAQ等について、引き継ぎ時に現受注者が使用している資料を確認することは可能か。	可能です。(現受託者は保有する独自ノウハウや引継ぎ内容として発注者が適切ではないと判断するものは除く。) 仕様書Ⅶ-2の記載の内容は、現受注者との契約において同様の定めがありますので、発注者が必要と判断した場合は現受注者との引継ぎを行います。その際是对応をお願いします。 なお、業務従事者向けに必要な具体的な運営マニュアル等については、質問No.30及び31の回答のとおりです。	
40	その他1	これまでは市職員での運営だったか、もしくは委託での運営であったか。	委託での運営を行っております。	
41	その他2	入札保証金、契約保証金は発生するか。	契約保証金は原則必要ですが、福岡市契約事務規則の規定に基づき免除となる場合があります。 なお、入札保証金は必要ありません。	
42	その他3	本事業は「総価契約」か。	お見込みのとおりです。	

No.	区分	質問	回答	備考
43	その他4	従事者が休憩で利用可能なスペース、席数を知りたい。休憩に利用する机やイス等は受託事業者で用意が必要か。	本委託の受注者(業務従事者)用として、博多区役所庁舎4階バックヤードに控室(約12㎡)を準備しています。なお、机・ロッカー等については、発注者からの支給・貸与はありません。受注者で準備してください。	
44	その他5	従事者用の更衣室やロッカーの貸与はあるか。サイズや利用可能口数を知りたい。貸与が無い場合は受託事業者で持ち込む事は可能か。持込可能な場合は設置可能場所とサイズを知りたい。		
45	その他6	従事者の福利厚生面について、休憩室やロッカーの有無、その他事項があれば知りたい。		
46	その他7	従事者は区役所の駐車場、駐輪場を利用可能か。	区役所の駐車場、駐輪場は来庁者用であるため業務従事者の利用は認めていません。	
47	その他8	現在の同業務の受託事業者および契約金額について知りたい。	令和7年度4～9月の同業務委託においては次のとおりです。 ・受託事業者:株式会社コングレ九州支社 ・契約金額:11,720,000円	
48	その他9	これまでの運営において、トラブルや課題事項などあるか。	行政手続きには、類似の手続きや間違いやすい内容の手続きが多く、また担当する窓口もそれぞれ異なることもあるため、誤ってご案内したり、ご案内に時間を要したりすることで苦情となる事例があります。来庁される市民のご質問・相談内容を正確に聴き取り、正しく迅速にご案内することが課題であると考えています。	
49	その他10	過去に来庁者からのご意見等で、業務に関連して問題となった事例があれば差し支えない範囲で教えて欲しい。		