

## 福岡市総務事務センター運営業務委託

### 「質問書（別紙5）」回答一覧

<注意事項>

- ※ 指定した期間内に受け付けた質問書について、回答します。
- ※ 本回答一覧は現時点でのものであり、詳細は受託業者との協議のうえ決定します。

番号	質問項目	質問事項	回答
1	【資料1】P. 4 4(4)	「福岡市・水道局・交通局競争入札有資格者名簿又は福岡市・水道局・交通局特定調達契約等に係る競争入札有資格者名簿」に記載されている者であり、当該掲載の有効期間内にこの提案募集の公示日又は提案競技参加申請期限日が含まれている者については、②～⑧の提出を免除」と記載がございますが、参加資格書類ご提出時に有資格が分かる名簿のコピー等は、別途必要でしょうか。	別途提出していただく必要はございません。
2	【資料1】P. 6 8	貴市役所でご準備されているもの(モニター等)は、ございますか。また、ご説明時に必要な機材(プロジェクタ・ポインター指示棒等)がある場合は、提案者側で用意してもよろしいでしょうか。設営及び撤収時間は何分を想定されていますでしょうか。	機材の準備はございません。 必要な機材をご用意いただくことは可能ですので、その場合は提案書提出期限の6月19日(金)までにご連絡ください。 設営及び撤収時間は各5分を予定しています。
3	【資料1】P. 6 8	プレゼン会場予定である、福岡市中央区天神一丁目8番1号 市役所内会議室のレイアウトをご教えてください。(発注者・提案競技参加者の立ち位置等)	別添資料のとおりです。
4	【資料1】P. 6 8	プレゼンテーションは本業務の業務責任者が行ってくださいとありますが、業務責任者ではない営業担当が発言することは不可という認識でよろしいでしょうか。 プレゼンテーションの一部を業務責任者ではない営業担当が発言することは可能でしょうか？	お見込みのとおりです。 すべて業務責任者によるプレゼンテーションをお願いいたします。 質疑応答は出席者のどなたが答えても構いません。
5	【資料1】P. 6 7(5)④	提案書には社名が特定できる表記をしないと記載がございますが、商品名や住所等の記載は問題ございませんでしょうか。	その商品名や住所等から社名を特定することが不可能ということであれば記載していただいても構いません。

番号	質問項目	質問事項	回答
6	【資料1】P. 6 7(5)④	後日、A社、B社という記号のご指定があるとのことですが、具体的には何日頃の配付をご予定されていますでしょうか。	6月15日頃のご連絡を予定しています。
7	【資料1】P. 6 7(5)④	企画提案書において、応募者名簿を推測される表現の記載は不可と認識しておりますが、例えば、過去に受託した場合、現行業務の知見・ノウハウを有する人材の継続配置が可能である旨等については、記載可能でしょうか。	記載していただいて構いません、
8	【資料1】P. 6 (5)⑦	提案書の表紙(正本)には、社名以外で提出日また押印の必要はございませんでしょうか。	提出日の記載や押印の必要はございません。
9	【資料1】P. 16 別紙7 ②	各業務の繁忙期の具体的対応策についてのご質問となります。 年度末年度当初の通勤手当の繁忙期及び年末調整業務においては、業務品質と円滑な業務運営を担保する為にそれぞれ専任のリーダー(作業責任者)と副担当のリーダー(作業責任者)を配置する必要がありますと思慮致します。認識に相違はございませんでしょうか。	月ごとに業務量の増減がございますので、資料2「3(6)推進体制」に記載のとおり、柔軟に対応いただきたく存じます。
10	【資料1】P. 16 別紙7 ②	各業務の繁忙期の具体的対応策についてのご質問となります。 年度末年度当初の通勤手当の繁忙期及び年末調整業務においては、大幅に増加する申請件数に対して適切に処理を完了させる為に短期間従事するオペレーター(作業従事者)を多数配置する必要がありますと思慮致します。認識に相違はございませんでしょうか。	月ごとに業務量の増減がございますので、資料2「3(6)推進体制」に記載のとおり、柔軟に対応いただきたく存じます。

番号	質問項目	質問事項	回答
11	【資料1】P. 16 別紙7 ②	マネージャーは業務への深い知識や高度な能力を有するとともに、経歴等を十分考慮し、円滑な業務遂行に最適な人選を行っているかについてのご質問となります。 本業務を貴市と緊密に連携しながら業務品質を担保して適切に業務運営を行う為に、マネージャー(業務遂行責任者)は複数名配置もしくはマネージャー(業務遂行責任者)を補佐する人材を配置する必要があると思慮致します。認識に相違はございませんでしょうか。	月ごとに業務量の増減がございますので、資料2「3(6)推進体制」に記載のとおり、柔軟に対応いただきたく存じます。
12	【資料1】P. 16 別紙7 ⑧	見積額の算出方法の見積額と上限価格は、税抜または税込どちらでしょうか。	いずれも税込価格です。
13	【資料1】P. 16 別紙7 ⑧	見積額の算出方法で、万が一、1点以下の場合(例:積算したものが0.11点だった等)、小数点何位まで等は点数として含まれるなどの規定はございますでしょうか。または、1点未満は全て0点でしょうか。	1点未満は全て0点となります。
14	【資料2】P. 5 3(3)	パソコン(情報系)は数量18台と記載がございますが、繁忙期には増員するリーダー(作業責任者)・オペレーター(作業従事者)分を追加で貸与していただける認識でよろしいでしょうか。	可能な範囲で対応はいたしますが、ご要望にお応えできない場合もございます。
15	【資料2】P. 5 3(2)	繁忙期等における時間延長や要員追加については柔軟に対応する旨の記載がございますが、過去受託業者においても時間延長など対応しておりましたでしょうか。	過去には、事業者との協議の結果、時間延長など対応した実績がございます。

番号	質問項目	質問事項	回答
16	【資料2】P. 8 5(1)	業務改善提案については実施が求められている認識ですが、採用可否の判断基準や、優先順位付けの考え方はございますでしょうか。	業務改善提案について、採用可否の判断基準や優先順位付けの考え方はございません。 提案を受け、実施が可能かどうかを個別に判断いたします。
17	【資料2】P. 8 5(2)	委託範囲の拡大に関しては、毎年提案を行う旨の記載がございますが、実際に拡大を判断する際の基準や考え方はございますでしょうか。	委託範囲拡大の実施可否について、実施可否の判断基準や考え方はございません。 提案を受け、実施が可能かどうかを個別に判断いたします。
18	【資料4】P. 2 10-10-1	【資料4】及び【資料5】【資料6】【資料7】にも記載は無いのですが、貴市職員様からの通勤手当(認定)に関する電話問合せへの対応業務が発生すると思慮致します。 多数の入電件数へ対応する専任のオペレーター(作業従事者)が必要と考えますが、認識に相違はございませんでしょうか。	月ごとに業務量の増減がございますので、資料2「3(6)推進体制」に記載のとおり、柔軟に対応いただきたく存じます。
19	【資料4】P. 3 10-16	【資料4】及び【資料5】【資料6】【資料7】にも記載は無いのですが、貴市職員様からの年末調整に関する電話問合せへの対応業務が発生すると思慮致します。 多数の入電件数へ対応する専任のオペレーター(作業従事者)が必要と考えますが、認識に相違はございませんでしょうか。	月ごとに業務量の増減がございますので、資料2「3(6)推進体制」に記載のとおり、柔軟に対応いただきたく存じます。
20	【資料5】P. 4 20-30-1、20-30-3	【資料5】に記載されている月ごとの業務量(分)についてですが、業務量および業務難易度を踏まえると、実際の作業量は大幅に上振れする可能性があると思慮しております。 この認識に相違はございますでしょうか。	処理件数や業務難易度を踏まえて見込まれる業務量を記載していますが、月によって多少増減はあるものと認識しています。

番号	質問項目	質問事項	回答
21	【別紙1】 【別紙3】	記載いたします日付は、持参する提出日でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
22	—	本件の最低制限価格は、設定されていますでしょうか。	最低制限価格は設定していません。
23	【資料1】P. 6 7(5)②	②評価項目表に記載の各項目に係る提案内容の記載スペースは増減可能(⑧見積額を除く)ですが、項目の順番は変更しないでください。見積額については、別紙の様式を参考に作成してください。  上記の記載について内容が理解できず、詳細をご説明いただけますでしょうか。	提案の評価項目については、別紙7のとおり①から⑧までを設定しています。提案書の作成において、⑧見積額以外の項目ごとの提案ページ数は自由に設定していただいて構いませんが、その順番は①から⑧の番号順になるようにしてください。 また、⑧見積額については、別紙6の様式を参考に作成してください。
24	【資料1】P. 7 9(1)	選定委員会の構成をご教示いただけますでしょうか。 詳細が開示できない場合は、福岡市内部の方のみで構成されるのか、又は外部の方もいらっしゃるのかをご教示願います。	選定委員会は、委託業務に関連する所属の福岡市職員で構成されています。
25	【資料2】P. 6 3(5)	本業務の前回プロポーザル資料では、臨職・嘱託管理システム(任用情報の閲覧に使用する)が記載されており、今回は記載がなくなっているのですが、事情をご説明いただけますでしょうか。 またそれによって業務内容などに影響が出るかもご教示いただけますと幸いです。	臨職・嘱託管理システムは、庶務管理システムの刷新に伴い廃止されました。任用情報については、廃止時に抽出したデータがありますので、任用情報の閲覧が必要な場合は、システムではなく抽出データを確認することとなります。

番号	質問項目	質問事項	回答
26	【資料5】P. 4 20-50-1	R5の資料では、年間15,705(分)から、本資料において40,189(分)に約2.6倍になっている理由を教えてください。	令和5年時点では、当該業務を総務事務センターと市職員で分担して行っていたため、総務事務センターの業務量は年間15,705分となっていました。今回、当該業務をすべて総務事務センターに委託することから40,189分と増大しています。
27	【資料2】P. 8 6	請負開始前の2か月間(引継期間)において、何名執務室に入ることが可能でしょうか。	具体的な引継ぎの詳細については、最優秀提案者と現委託業者との間で協議しながら決定していただくこととなります。
28	【資料1】別紙7 ⑦	AI・クラウドソフトウェアの業務利用に関する基本方針や留意点があればご共有いただけますでしょうか。 また、LGWAN環境を踏まえた運用ルールについて、以下の点の考え方を伺いできれば幸いです。 ・クラウドサービスとの連携可否 ・AIサービスの利用範囲 ・外部委託事業者による操作・アクセス可否	それぞれ詳細をお示しすることは困難ですが、福岡市ではMicrosoft365を導入しており、委託事業者様についてもアカウントを付与いたしますので、そちらをご利用いただく想定です。なお、取り扱える情報については制限がございます。クラウドサービスとの連携につきましては、一部の例外を除き、県のセキュリティクラウドの画面転送を経由した利用となります。AIサービスにつきましては、Microsoft Copilot Chatが利用可能です。外部委託事業者様に付与されたアカウントの権限内で操作・アクセス可能です。
29	【資料1】別紙7 ⑦	ファイル共有基盤(SharePoint/OneDrive)やkintone等のクラウドサービスは既に利用されていますか？	利用しています。
30	【資料1】別紙7 ⑦	業務可視化ツール(iGrafx等)は福岡市では導入済みかと思いますが、総務事務センターでの業務整理やDX提案として活用は可能でしょうか。	導入済みの業務可視化ツールにつきまして、委託事業者による活用はできません。

番号	質問項目	質問事項	回答
31	【資料2】P. 7 3(7)	個人情報の管理状況について、管理台帳の整備状況や管理方法(台帳・システム等)をご教示いただけますでしょうか。また、その中で特定個人情報を取り扱う業務が識別できる形で管理されているかについてもご教示いただけますと幸いです。	契約書別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」のとおり適正な取り扱いをお願いしております。
32	—	通勤手当(認定)の品質統一(誤認定・手戻り防止)のため、現在、市として正とする参照情報源と必要サイト閲覧種別(交通事業者公式/地図・経路検索 等)を確認させていただきたいです。 参照すべき情報源: 閲覧可否と種別:	当該情報についてはお答えすることができません。
33	—	将来的に保管スペース・工数・紛失リスクを設計するため、①紙原本保管が必須の書類②スキャンして電子保存が認められる書類(電子を正とできる範囲)の考え方を可能な範囲で教えていただけますか。	明確な考え方をお示しすることは困難ですが、①紙原本保管が必須の書類としては、法令等で規定されている様式を使用して処理が行われているものなどがございます。
34	—	監査対応・品質管理・次期引継ぎの成果物設計に反映するため、問い合わせ/対応記録の保存方法(保存先・形式・必須項目・保存期間)の現状をお伺いしたいです。 また、業務ナレッジを横断検索できる仕組みはありますか。	対応記録データについては、年度ごと、業務ごとに共有フォルダへ保存しています。保存期間は内容によって異なります。 なお、業務ナレッジを横断検索できる仕組みはございません。
35	—	請負後、レイアウト変更(棚の配置)などは可能でしょうか。サイズなど設置の条件や手続きにかかる期間などご教示いただけますでしょうか。	レイアウトの変更自体は可能ですが、新たに棚を設置するなど予算化が必要なものについては、対応できない場合がございます。

番号	質問項目	質問事項	回答
36	【資料2】P. 6 3(5)	人事給与システム、会計年度任用職員等システムなど、使用する主なシステムの提供元はどちらの業者さまでしょうか	人事給与システム、会計年度任用職員等システム、財務会計システムの提供元は富士通Japan様です。 庶務管理システムの提供元はNEC様です。
37	—	業務の対象となる職員さまの人数規模をご教示いただけますでしょうか。	常勤職員9,709名(一部業務では18,803名) 会計年度任用職員11,880名 合計21,589名(一部業務では30,683名) ※一部業務とは「所得税の支払い」(項番10-15-4)を想定
38	—	各業務において、サービスレベルとして目標値はございますでしょうか。ある場合、そのサービスレベルが遵守できなかった場合、罰則等はございますでしょうか。	サービスレベルの目標値はございません。
39	—	委託料は月払いとされています。成果物の提出期限をご教示いただけますでしょうか。	例月の成果物として、業務報告書を翌月5日までに提出いただくこととしています。

