

質問回答書

(江別市役所本庁舎総合案内・電話交換業務に係る公募型プロポーザル)

| No. | 質問事項 | 質問内容 | 回答 |
|-----|---------------|---|---|
| 1 | 見積価格の積算内訳について | 積算内訳は、どのような形式が望ましいか。 また、内訳に必要な項目の指定はあるか。 | 想定する項目は、従事者人件費、従事者に係る法定福利費、業務管理費（人員募集経費、被服費等）、その他一般管理経費等ですが、募集要領に記載のとおり、項目、内訳詳細を含め、様式は自由とします。 |
| 2 | 評価基準について | 評価基準に対する評価配分点はどのように振り分けられているか。 | 評価基準ごとの配点は公表しませんので、ご了承ください。 |
| 3 | 現在の契約について | 現在の受託先企業名及び受託金額は。 | 契約相手方は、両業務ともシダックス大新東ヒューマンサービス株式会社であり、平成30年度の契約金額は、総合案内業務（派遣）は1時間1,175円（税別）、電話交換業務（委託）は年額6,327,000円（税別）です。 |
| 4 | 業務内容について | 総合案内の一般的な一日あたりの対応件数は。 | 年間の対応件数が約17,000件、一日あたり約70件です。 |
| | | 電話交換の一般的な一日あたりの着信件数は。 また時間帯別着信件数は。 | 年間の着信件数が約63,000件です。一日の時間帯別着信件数は、別紙をご参照ください。 |
| | | 電話交換の従事者には、市民からの苦情に対してどの程度の対応を求めているか。 | 市の業務に係る苦情対応は求めておりません。しかし、苦情電話の取次ぎ時に、市長や部長職に電話をつなぐようにといった要望があった場合、市民の声を聴く広聴部門や担当課職員への取り次ぎをお願いします。 |

質問回答書

(江別市役所本庁舎総合案内・電話交換業務に係る公募型プロポーザル)

| No. | 質問事項 | 質問内容 | 回答 |
|-----|----------|--|---|
| 5 | 配置人員について | <p>現在、総合案内・電話交換業務に従事している人数は、合わせて何名か。</p> <p>現在の従事者の雇用形態は。</p> <p>現在、どのようなシフトでの勤務形態か。</p> | <p>現在の総合案内業務は、派遣契約であり、仕様書において8時45分から13時00分まで1名、13時00分から17時15分まで1名の体制で、休暇等によりレベル低下を招くことがないように3名以上のローテーションとしています。</p> <p>また、電話交換業務は、委託契約であり、仕様書においてフルタイム2名、短時間勤務1名による体制で、休暇等によりレベル低下を招くことがないように4名以上のローテーションとしています。</p> <p>現在、1名の従事者が両業務のローテーションを担っており、従事している人数は計6名です。</p> |
| | | <p>電話交換業務は、どのような時間帯でも2名の着台が必要か。</p> <p>従事者の休憩時間中は、2名(電話交換台1名、総合案内ブース1名)での稼働で問題ないか。</p> | <p>8時45分から17時15分までの間、総合案内ブースにおいては常時1名を、電話交換台においては常時2名を配置してください。ただし、お手洗い等により数分程度離席・離台することはやむを得ないものとします。</p> |
| 6 | 従事者について | <p>両業務に従事する従事者は男性・女性どちらでも問題ないか。</p> | <p>問題ありません。</p> <p>ただし、休憩や着替え等を行うスペースは1箇所であることをご了承ください。</p> <p>総合案内業務従事者が男性の場合、制服については、別途協議するものとします。</p> |

質問回答書

（江別市役所本庁舎総合案内・電話交換業務に係る公募型プロポーザル）

| No. | 質問事項 | 質問内容 | 回答 |
|-----|--------------|---|--|
| 7 | 制服について | 総合案内業務従事者の制服は、受託者負担であるか。 その場合の負担金額は。 | 全額受託者負担とします。 総合案内は1名体制であるため、全員の制服を同じデザインとすることを必須としません。 ブラウスに同系色のベストとスカートを着用するものとし、上着（ジャケットやカーディガン）は任意とする予定ですが、いずれにいたしましても、受託事業候補者との協議により決定します。 |
| | | 電話交換業務従事者の制服は、規則があるか。 | 電話交換業務従事者の制服についての定めはありません。 華美になりすぎず、またラフになりすぎない服装で従事してください。 |
| 8 | 休憩等スペースについて | 休憩室及びロッカールーム等はあるか。 その場合、委託先専用か共用か。 制服を着用する総合案内職員のための更衣室等はあるか。 | 電話交換室内に委託先専用の休憩スペースがあり、そこで休憩や昼食を取り、着替えを行うことが可能です。 なお、ロッカーはありませんので、休憩スペースやコート掛けを利用するなどの対応をお願いします。 |
| 9 | 通勤時の自家用車について | 職員が通勤の際に市役所の駐車場を利用することは可能か。 | 市役所横にあります旧江別高校跡地を利用することが可能です。 |
| 10 | 見学について | 総合案内及び電話交換業務の実施場所の見学は可能か。 | 可能です。 希望される場合は、総務部総務課総務係へご連絡ください。 |