

質問回答書

江別市役所本庁舎総合案内・電話交換業務委託に係る公募型プロポーザルについて、寄せられた質問に下記のとおり回答いたします。

No.	質問内容	回答
1	新年交礼会での会券販売業務にて、現金の取り扱いの有無	新年交礼会の会券販売業務のみ、現金を取り扱うこととなります。 なお、現金は、毎日、総務部総務課総務係に引き継いでいただきます。
2	業務引継期間が6月初旬からと記載されているが、実際に貴庁での就業は可能か。	業務引継期間は令和6年6月初旬からとしておりますが、時期や内容等については、委託者・受託者の協議といたします。
3	研修資料の有無	市で提示する研修資料は、ありませんが、現在の受託者に教育・訓練を協力してもらうこととなります。
4	業務日誌の作成・記録の際のフォーマットの有無	市で提示するフォーマットは、ありません。
5	契約締結後に弊社が準備する備品の有無	現在、建物に付随している機器等を除いて、什器備品（制服、文房具、PC等）は、受託者が用意してください。
6	業務責任者、副業務責任者は常駐する必要があるか。	常駐する必要はありません。
7	総合案内業務での制服の貸与有無	制服の貸与は、ありません。 市と協議した制服を受託者が用意してください。

No.	質問内容	回答
8	<p>年間開庁日数について</p> <p>①人件費積算に伴い、令和6年7月1日(月)から令和7年3月31日までの開庁日数をご教示願います。</p> <p>②臨時開庁や延長時間など業務時間変更のご予定がございましたらご教示願います。</p>	<p>①181日です。</p> <p>②臨時開庁や延長時間など業務時間変更の予定は、ありません。</p>
9	<p>業務委託期間について</p> <p>①令和7年以降の委託期間につきましても、1年度ごとの単年契約及びプロポーザル公募のご予定でしょうか。</p>	<p>①従事者の育成及び当該業務の履行に必要な知識等の蓄積による市民サービスの維持向上の観点から、受託者と最長5年までの一者随意契約を行うことを前提とします。</p>
10	<p>ネットワーク整備について</p> <p>①職員と会社の連絡及び資料作成等を目的に、専用回線を整備しノートパソコンの設置は可能でしょうか。</p> <p>なお、回線は市のネットワークではなく独自回線となります。</p>	<p>①専用回線を整備し、ノートパソコンの設置は可能です。</p> <p>ただし、(1) 工事など経費はすべて受託者が負担すること(パソコンを含む。)(2) 市の回線とは分けること、(3) 工事の際は事前に市と調整することに留意してください。</p>
11	<p>新庁舎移行時期について(可能であればお伺いいたします)</p> <p>①現在貴市でご検討されている新庁舎移行時期についてご教示願います。</p> <p>②新庁舎移行時に総合案内機能及び電話交換業務の変更等のご予定あればご教示願います。(総合案内のDX化や電話交換機器の変更など)</p>	<p>①江別市本庁舎建設基本計画(案)では、令和10年度の供用開始を目指します。</p> <p>②江別市本庁舎建設基本計画(案)では、総合案内及びデジタルサイネージの設置を検討しています。DX化や電話交換機器等は今後の設計の中で検討していきます。</p>

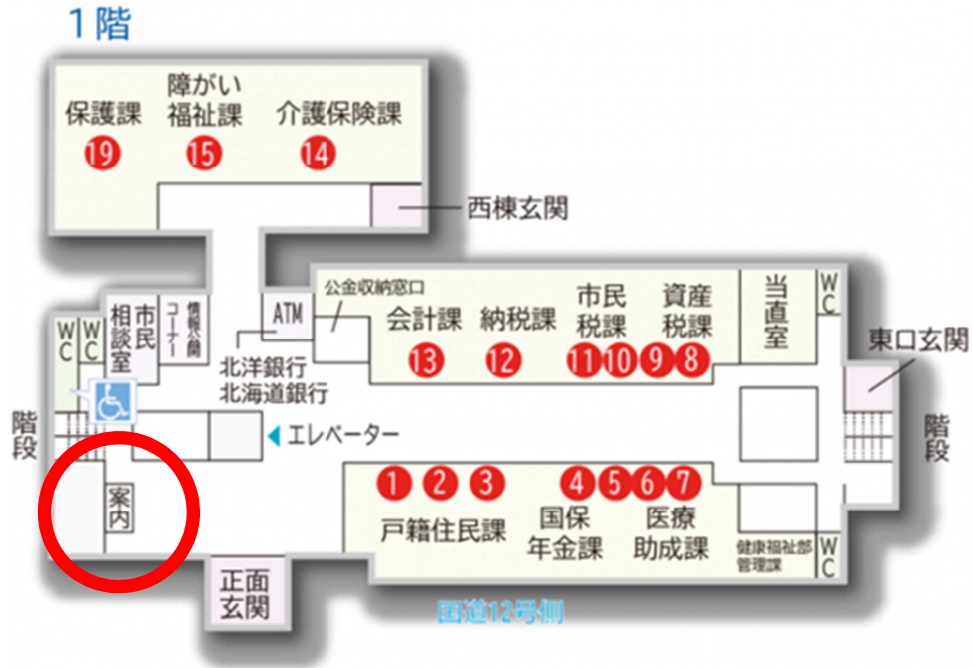
No.	質問内容	回答
12	①仕様書P2の9従事者等の要件について。「公の施設もしくは民間企業等において案内業務又は電話交換業務を1年以上経験している者。」とありますが、案内業務とは商業施設等の総合案内、企業の受付、空港窓口等を想定しておりますが相違ございませんでしょうか。	①そのとおりです。
13	②仕様書P3の10「業務の引継ぎ」についてです。研修計画にも関わるためお伺いいたします。本件受託した場合、前業者より教育・訓練にご協力いただけると解釈しておりますが、具体的にご協力いただける期間や内容等は協議によるということになりますでしょうか。	②業務引継期間は令和6年6月初旬からとしておりますが、時期や内容等については、委託者・受託者の協議といたします。
14	③仕様書P2の、8配置人員でございますが、配置人数として3名以外に業務責任者と副業務責任者がそれぞれ1名ずつ、計5名の配置が必要でしょうか。兼任が可能かなどについてご教示いただけますでしょうか。	③配置人員と業務責任者、副業務責任者の兼任は、可能です。
15	④受諾者側で用意すべき什器備品類（制服、文房具、PC等）は無い認識でお間違い無いでしょうか。	④現在、建物に付随している機器等を除いて、什器備品（制服、文房具、PC等）は、受託者が用意してください。

No.	質問内容	回答
16	<p>①業務内容について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合案内、電話交換 それぞれの1日あたりの平均対応件数、1週間、月間での対応件数（実績）についてご教示をお願いします。 ・業務日誌の作成や記録用のパソコンはございますでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合案内、電話交換の令和4年度実績は下記のとおりです。 <p>総合案内</p> <ul style="list-style-type: none"> 約67件／1日平均 約307件／1週平均 約1,359件／1月平均 <p>電話交換</p> <ul style="list-style-type: none"> 約230件／1日平均 約1057件／1週平均 約4,670件／1月平均 <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌の作成や記録用のパソコンは受託者が用意してください。
17	<p>②引継について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引継は委託期間中での実施となりますでしょうか。 ・委託期間前の場合、費用についてはどのようにお考えでしょうか。 ・引継期間はどれくらいの日数を想定されておりますでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・委託期間前に実施していただきます。 ・業務引継に関する費用は、受託者の負担とします。 ・引継期間は、令和6年6月初旬から1か月弱を想定しています。
18	<p>③服装について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・制服については、受託者が準備する認識でよろしいでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・制服の貸与は、ありません。市と協議した制服を受託者が用意してください。
19	<ul style="list-style-type: none"> ・ロッカー、更衣室、休憩室に関して委託業者への貸与、提供はあるのでしょうか。 <p>従業員の設備の使用等に関してご教示くださいますようお願いいたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ロッカーは、ありません。 ・休憩室と共用の更衣室は、ありますので、提供可能です。

No.	質問内容	回答
20	・金銭の取扱い、来庁者等に対して金銭の授受はありますか。	・新年交礼会の会券販売業務のみ、現金を取り扱うこととなります。なお、現金は、毎日、総務部総務課総務係に引き継いでいただきます。
21	・仕様書の項番5に記載されている「業務上の打合せ等や災害の発生等、本市が必要とする場合には、時間を延長し、又は休日等に業務を行うことがある。」とあるが、どの程度の日数や時間を想定されてますでしょうか。	・現在、時間の延長や、休日等の業務は想定していません。
22	・昨年度の入電件数、来庁者数の実績をご教示くださいますようお願いいたします。	令和4年度の電話交換受付件数 56,042件 令和4年度の総合窓口案内件数 16,317件
23	・総合案内カウンターと電話交換室のレイアウト図の提供が可能であれば開示をお願いいたします。	・別紙のとおりです。

(別紙)

総合案内カウンター（レイアウト図）



電話交換室（レイアウト図）



(別紙)

電話交換室 (配置図)

