

小郡市行政事務センター運営委託業務に係る質問回答

No.	質問項目	該当頁	質問内容	回答
1	委任状	実施要領 P3	弊社は本社が東京になるのですが、本件には九州エリアの統括責任者名での参加を検討しています。その場合、一般的には弊社代表がエリア統括責任者への権限委任を表明する「委任状」を提出することで、提案、見積、契約等の事務手続きをエリア統括責任者名ですすめられるのですが、本件では「委任状」は認められるのでしょうか。	問題ありません。
2	業務開始時条件	仕様書 P5	「契約締結から取扱開始日までの間に、作業フロー及び本市が提供する各種資料等を参考として」とありますが、 ①どの業務にも作業フローや各種資料がありますでしょうか？ ②契約締結からどのくらいのタイミングで提供いただけるのでしょうか？ ③データでいただけるのでしょうか？紙の資料や帳票類などもあれば、その割合をお教えください。	①作業フローは別紙2のとおりです。 ②10月開始の業務については契約締結後、速やかに提供します。 ③データ形式のものについてはデータ提供できますが、業務によりデータと紙資料が混在しています。割合については、把握しておりません。
3	個別業務計画書及び作業マニュアル	仕様書 P5	個別業務計画書及び作業マニュアルについて、それぞれのドキュメントにおいて現状貴市が想定されている記載項目をご教示ください。	特に記載項目の指定はありません。明瞭に記載してください。
4	追加業務の検討支援	仕様書 P6	毎年度年間処理時間550時間程度を追加業務とする検討を行った結果、550時間を超える業務時間を追加となった場合、契約変更等の手続きを行い、増額いただける認識でよろしいでしょうか。	本契約についての増額は考えていません。
5	時間外勤務	仕様書 P8	直近年度での時間外勤務状況を各業務毎にお示しください。	お示しすることは困難です。
6	業務実施時間	仕様書 P8	繁閑の状況次第で、残業・臨出が必要となった場合、具体的には何時頃まで可能でしょうか。	庁舎管理上の手続をとっていただければ、特に制限はありません。状況によりご相談ください。
7	備品	仕様書 P9	①市から貸与される什器・備品・PC・プリンタ・電話・ネットワーク環境等の範囲と、受託者負担となる物品・通信費・消耗品等の範囲を一覧でお示しいただけないでしょうか？ ②例えば印刷用紙などは受託者負担となるのでしょうか？ ③情報系プリンタ1台、基幹系プリンタ1台で、業務は滞りなく、進められるのでしょうか？	①仕様書記載のとおりです。 ②市が貸与する備品や設備の利用に伴う消耗品は市負担です。 ③高速単票、連票プリンタ、輪転機等も別途電算室、印刷室にありますので問題はないものと考えています。
8	業務システム関係	仕様書 P9	RPA(マクロマン)以外に現在導入されているICTツールについてご教示いただけますでしょうか？(Excel等のMicrosoft365のサービス、kintone等のローコードツール、AI-OCR等)	以下のとおりです。 ローコードツール：desknet'sNEOのAppSuite AI-OCR：NaNaTsu AI-OCR with DX Suite ビジネスチャット（庁内）：LoGoチャット アンケートフォーム（対外的なアンケート可能）：LoGoフォーム AI議事録：ログミーツ
9	業務システム関係	仕様書 P9	基幹系端末4台を操作するシステムの内訳をご教示ください。また、それぞれの利用できない時間帯などの制約があればお示しください。	現状は以下のとおりです。 ただし、システム標準化に伴い利用時間が制限される可能性があります。 市町村事務処理標準システム（国保） 利用不可：なし Acrocity（住民） 利用不可：22時～翌8時30分 Acrocity（福祉） 利用不可：22時～翌8時30分 iRavit（介護保険認定審査） 利用不可：21時～翌6時 MCWEL（介護・福祉業務支援） 今後契約予定のため、現段階では不明
10	業務システム関係	仕様書 P9	貴市から貸与される基幹系端末に実装されているフォント情報について、当社手配の端末に同じ仕様のフォントを導入させていただくことは可能でしょうか。	ライセンスが不要なフォントについては問題ありません。 有償のフォントについては受託者負担になります。
11	研修・引継ぎ	仕様書 P12	①業務開始前の引継ぎ・研修期間について、市職員による説明機会、OJT 期間、並走期間の想定があればご教示ください。 ②各業務における最終決裁・承認・対外説明責任の所在について、受託者実施範囲と市職員実施範囲の切り分けを明確にご教示ください。	①準備期間のスケジュールは実施要領P5のとおりご提案いただくこととなります。 ②各業務の実施範囲の切り分けは別紙2のフローに基づきます。受託者実施範囲においては、受託者の責任が伴います。

No.	質問項目	該当頁	質問内容	回答
12	鍵付き収納庫容量	仕様書 P13	「個人情報が含まれる書類は業務終了後、必ず執務室内の鍵付き収納庫等に保管し施錠すること。（収納庫等は必要に応じて受託者が準備すること。）」とありますが、各業務の書類を同一収納庫で管理すると仮定した場合、想定した最低収納庫容量をお教えてください。もしくは、書類が何枚くらいの想定になりますでしょうか？	想定した最低収納庫容量はありません。 また、履行場所自体に施錠ができるので、安全性は最低限担保できると考えています。 ※本市からは仕様書P8記載のラック（文書）オートダイヤルロックを貸与しません。
13	情報セキュリティ	仕様書 P15	「プライバシーマーク、ISMSを取得するなど」とありますが、例えばプライバシーマークのみの取得でも参加資格はありますか？	参加資格要件は、実施要領のとおりです。
14	品質管理	仕様書 P17	①現状の「業務の処理誤り割合」、「処理期限の達成率」、「セキュリティインシデント発生件数」をお示しください。 ②「処理期限の達成率」の指定された納期限とは、法定期限、庁内締切、個別案件ごとの指示期限のいずれか、また不可抗力や市側事情による遅延時の取扱いをご教示ください。	①公開できません。 ②業務担当課が各業務ごとに示す期限です。不可抗力や市側事情による遅延時には適用しません。
15	要求水準	仕様書 P17	最低限管理すべき項目と満たすべき要求水準とありますが、もしも満たさなかった場合のペナルティ等措置はございますでしょうか？	前提として、仕様書記載の要求水準を満たすように業務履行をしてください。 なお、要求水準を下回ることが明らかになった場合は、改善を行い、要求水準を満たすように履行してください。 改善が見込めない場合は契約不履行として、協議の上、ペナルティも検討します。
16	処理時間数	仕様書 別紙 1 委託業務一覧	別紙 1 に記載の各業務について、件数の他、直近の処理時間数をお示しいただくことは可能でしょうか？	年間業務時間目安 ÷ 年間想定件数で算出可能です。
17	作業フロー	仕様書 別紙 2 作業フロー	別紙 2 作業フローに示される各業務のうち、現時点で業務手順の見直しや制度改正等により変更予定のある業務があれば、ご教示ください。	別紙2の作業フローは、現状の作業フロー又は見直し予定のフローを記載しているため、基本的に現状はこのフローのとおりです。 ただし、業務効率化のために業務手順を受託者で見直すことを妨げるものではありません。制度改正は現状未定ですので、都度協議いたします。
18	市民対応	仕様書 別紙 1 委託業務一覧 仕様書 別紙 2 作業フロー 全体	業務フロー内には、市民から申請を受け付けるなど、業務によっては市民との接点が存在すると認識しております。この際、当方からの架電のほか、市民から問い合わせを受電する、コールセンターの機能は必要となりますでしょうか。また、別紙 1 委託業務一覧に記載の業務時間は、各業務ごとの問い合わせ対応や不備対応などの時間も含んだ業務時間という認識でよいでしょうか？	委託開始時点の業務では、国保年金課や長寿支援課で一部市民対応がありますが、書類不備の場合の個別の連絡対応などに限られるので、コールセンター設置は想定していません。
19	電源容量	別紙3 履行場所の詳細	資料に「コンセントブレーカー容量100V-20A」と記載されていますが、部屋全体でこの容量ですと不足が生じると考えております。貴市から貸与いただける機器のみで計算したところ、 ・情報系端末 100W × 5台 = 500W ⇒ 100V-5A ・基幹系端末 100W × 4台 = 400W ⇒ 100V-4A ・情報系プリンター 500W ⇒ 100V-5A ・基幹系プリンター 500W ⇒ 100V-5A ・郵便料金計器 100W? ⇒ 100V-1A となり、20Aを殆ど使いきることから、受託事業者側の準備する情報機器（PC、サーバやネットワーク機器）や家電類（冷蔵庫、電子レンジ、ウォーターサーバや空気清浄機）の設置が困難であると想定しております。 つきましては、少なくとも部屋全体で50Aの容量を確保いただくことは可能でしょうか？	現状の履行場所での容量確保は難しいと推察します。 契約後に市と受託事業者で協議し、検討します。

No.	質問項目	該当頁	質問内容	回答
20	見積書	様式第6号 見積書	①見積書に「見積金額の年度別かつ、仕様書の業務内容や企画提案書の内容に応じた業務ごとの明細書を添付して提出」とありますが、記入例をお示しください。 ②明細書とはどのようなイメージのものでしょうか？	任意書式・様式のため、記入例やイメージはお示しませんが、各年度ごとに最低限、以下の項目を記載してください。 ・イニシャル（～R8.9までの費用）＝業務準備費、研修費 （必要に応じて、準備備品費やシステム構築費など） ・ランニング＝管理者人件費、従事者人件費、業務改善費（または、業務追加調査費）、運営管理費 （必要に応じて、健診費や運用備品費など）
21	審査基準	提案審査基準 P2 項目㊸	見積額の配点10点の計算式をご教示いただけますでしょうか	以下の計算式です。 （最低提案企業見積価格/各企業提案見積価格）×評価点数(10点) ※小数点以下第1位を四捨五入