

回答書

No.	資料名 該当ページ	質問事項	回答
1	提出書類全般	<p>代表者の捺印が必要な書類は「反社会的勢力ではないことの誓約書（様式3）」のみという理解でよろしいでしょうか。</p> <p>任意様式の書類（正本）について、捺印は不要という理解でよろしいでしょうか。</p>	お見込みのとおりです。
2	実施要領 1ページ	<p>「4 応募資格」の（6）の実績を証明する書類とは具体的にどのようなものを想定されていますでしょうか。</p> <p>代表者名にて「4 応募資格」の（6）にはあたらない旨申立てる書類を任意で作成することが考えられますが、その場合「参加表明書（様式2）」の記載事項と重複することとなりますのでご教示願います。</p>	「4 応募資格」の（6）」に記載の更生手続開始の申立て等をしていない旨や申込者（代表者名）等を記載した書類（任意様式）を提出してください。
3	仕様書 別紙	電話の問い合わせ対応につきまして、1件あたりの平均対応時間をご教示いただけますと幸いです。	<ul style="list-style-type: none"> ・住民からの定型的な問合せ 5～10分 ・自治体等からの問合せ 5～15分 ・住民票の写し等の電話予約 10分
4	仕様書 別紙	<p>毎週水曜日の17時15分～19時までの平均入電件数をご教示願います。</p> <p>お示しが難しい場合、日中と比較した場合の入電件数のおよその増減の傾向をご教示いただけますと幸いです。</p>	<p>令和5年度の合計入電件数は336件、毎月の平均入電件数は28件です。令和5年度の月別の件数は、次のとおりです。</p> <p>4月 29件 5月 34件 6月 26件 7月 27件 8月 33件 9月 24件 10月 28件 11月 37件 12月 18件 1月 30件 2月 28件 3月 22件</p>
5	仕様書 1ページ	<p>令和6年6月1日～6月30日の準備期間中における引継ぎ方法をご教示願います。</p> <p>例：○週間の座学、○週間のロールプレイング、OJT 等</p>	FAQに基づく業務の説明、住基システム等の操作方法、ロールプレイング等を想定していますが、受託者と協議して決めていきたいと考えています。
6	仕様書 1ページ	<p>実際の電話対応を実施するのは、7月1日以降の認識でよろしいでしょうか。</p> <p>また、準備期間中に電話を取らせていただくことは可能でしょうか。</p>	お見込みのとおりです。また、準備期間中に電話を取ることは可能です。

No.	資料名 該当ページ	質問事項	回答
7	仕様書	当社で用意したPC、プリンターを持ち込むことは可能でしょうか。 ※PCに関しては当社のネットワークを利用し、本社とのコミュニケーションを取るために利用する想定をしております。	可能です。
8	仕様書	当社の従事者が利用できる休憩スペースがありますでしょうか。	休憩スペースとして、職員と共用の食堂が利用できます。
9	実施要領 3ページ	経費見積書及び見積内訳書、企画提案書に押印は必要でしょうか。	押印は不要です。
10	実施要領 3ページ	経費見積書及び見積内訳書の記載内容に指定はございますでしょうか。	記載内容に指定はありませんが、経費内訳や積算根拠を明示してください。
11	実施要領 4ページ	各項目の配点をご教示ください。	各項目の配点については、別添のとおりです。なお、各項目の部分配点は公表しておりません。
12	仕様書 2ページ	統括管理責任者の雇用形態に指定はございますでしょうか。	指定はありません。
13	仕様書 2ページ	統括業務責任者の業務内容である、実績の管理・分析、業務の改善、業務の質・精度の維持・向上（自己点検プログラムの作成等）は具体的にどのような業務を想定されておりますでしょうか。	統括管理責任者として、問合せ内容の傾向を分析し、改善点等を提案する、業務の質・精度を維持・向上させるための取組や方法を提案することを想定しています。
14	仕様書 別紙1ページ	繁忙月・閑散月をご教示ください。また、「4回線の電話で対応すること」とありますが、常に4回線に対応するという認識でよろしいでしょうか。	繁忙月は3月から5月で、閑散月はありません。また、昼休憩時間帯を除き、常時4回線の電話に対応できる体制が必要になります。昼休憩時間帯は、2～3回線の電話に対応できる体制も可とします。

No.	資料名 該当ページ	質問事項	回答
15	仕様書 別紙 1 ページ	各業務の1件当たりの対応時間と月別の件数をご教示ください。	各業務の1件当たりの平均対応時間は、NO. 3のとおりです。月別の件数は集計していません。
16	仕様書 1 ページ	業務内容に「問合せ電話対応業務の効率化等の提案」とありますが、コンサル業務のような認識でよろしいでしょうか。具体的にご教示ください。	提案事項の内容です。
17	記載なし	本業務は過去の受託実績はありますでしょうか。ある場合、業者名・契約金額・今回の仕様と違う箇所をご教示ください。	問合せ電話対応業務を過去に委託したことはありません。今回が初めての委託になります。
18	記載なし	統括業務責任者含め、何名体制を想定されておりますでしょうか。	本業務に対応できる、適正と思われる配置人員を算出してください。
19	記載なし	受託業者負担の備品・機材類で必要なものをご教示ください。	仕様書「9 業務遂行上で区が負担するもの」以外で御社が必要と考える備品・機材類をご用意ください。
20	仕様書 2 ページ	業務従事者への教育・研修について、空きがあれば庁舎内または区施設の会議室を利用させて頂くことは可能か、ご教示ください。	庁舎内の会議室は、空いていれば利用可能です。
21	仕様書 1 ページ	FAQの更新等について、 現行の業務では、FAQはどのように管理しているのか、ご教示ください。 ※媒体（紙・データ）、管理方法（パスワード・フォルダ管理）など	媒体はデータになります。フォルダで管理しています。
22	仕様書 別紙	問合せ電話対応の業務内容について、 現行の業務では、対応内容の記録はどの様に行い、管理しているか、一連（受電～業務終了）の流れをご教示ください。 ※媒体（紙・データ）、管理方法（パスワード・フォルダ管理）など	電話対応の内容については記録していません。

No.	資料名 該当ページ	質問事項	回答
23	仕様書	問合せ電話対応の業務内容について、 本事業において、対応が必要な言語は何か。特に多い言語は何か。件数は各言語で何件程度が想定されるか、ご教示ください。また、現行の業務ではどの様に（3者間通話など）外国語対応を行っているか。2023年度の実績があればご教示ください。	本業務において対応が必要な言語は日本語のみです。本区では、片言の日本語を話すことができる外国人か代理人が問合せの電話をかけてくるのがほとんどです。
	別紙		
24	仕様書	電話予約受付について、 現行の業務では、予約を何で管理しているか、一連（受電～業務終了）の流れをご教示ください。 ※媒体（紙・データ）、管理方法（パスワード・フォルダ管理）など	住民票交付の電話予約受付の流れを一例として示します。 「受電→必要事項を聞き取り、受付票へ記入→（電話を保留中のまま）住基システムで住民票を打ち出す→受付票と住民票の内容が一致しているかを確認→終了」です。受付票は紙媒体で管理しています。
	別紙		
25	仕様書	自治体等からの問い合わせ業務について、 住民基本台帳システムに、アクセスすることがあるかご教示ください。	住民基本台帳システムに、委託事業者の従事者がアクセスして回答します。
	別紙		
26	仕様書	業務遂行上で区が負担するものについて、 委託期間については持ち出しをしない前提で、リースPCなどの備品類の利用は可能か、ご教示ください。	可能です。
	1ページ		
27	仕様書	問合せ電話対応業務の効率化等の提案について、 クラウドサービスの活用をしてもよいか、ご教示ください。	提案事項の内容です。
	1ページ		
28	仕様書	4 委託業務 - (2) FAQの更新等 FAQデータ参照用の端末（PC）を回線数分持ち込むことは可能でしょうか。	可能です。
	1ページ		
29	仕様書	11 業務報告書の提出 各種報告書作成用の統括責任者業務端末を執務スペース内に持ち込むことは可能でしょうか。	可能です。
	3ページ		

No.	資料名 該当ページ	質問事項	回答
30	仕様書（別紙）	1 問合せ電話対応の業務内容 対応内容記録用端末（PC）を回線数分持ち込むことは可能でしょうか。	可能です。
	5 ページ		
31	仕様書	委託業務の中には窓口に来庁された区民への対応業務は含まれていない認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
	1 ページ		
32	仕様書	最大4名分(4席分)まで執務室のスペースを確保していただいているという認識でお間違いないでしょうか。また執務室は占有区画または共有区画のどちらになりますでしょうか。	お見込みのとおりです。執務室は共有区画です。
	1・2 ページ		
33	仕様書	従事者の私物を保管する個人用ロッカーは受託者で用意が必要でしょうか。	区で小型のロッカーを用意します。
	2 ページ		
34	仕様書	統括管理責任者が社内の連絡事項や報告等に使用するPCを持ち込みすることは可能でしょうか。 持ち込みをするPCは貴区のネットワークに接続できない環境を前提としております。	可能です。
	2 ページ		
35	仕様書	FAQデータの受領、管理やマニュアル作成の端末は貴区からご提供いただける住民記録システム端末又は、戸籍システム端末で管理または作成するという認識でお間違いないでしょうか。 また管理方法はMicrosoftofficeアプリケーション(エクセル、ワード等)になりますでしょうか。	国が定める情報セキュリティポリシーのガイドライン等により、高い機密性が求められる住基システム及び戸籍システム端末で、FAQデータ等の管理やマニュアルの作成を行うことはできません。よって、住民記録システムや戸籍システム端末とは別の御社が用意するパソコンで作成していただくことになります。なお、管理方法は、Microsoftofficeアプリケーション(エクセル、ワード等)になります。
	2 ページ		

No.	資料名 該当ページ	質問事項	回答
36	仕様書別紙 1	4回線の電話で対応することとございますが、常時4回線分の受電業務を行える体制を整えるということでしょうか。それとも本業務に支障をきたすことのないように要員を確保すれば受託者の判断で調整可能でしょうか。 例①繁忙に合わせてシフトを調整する 例②昼休憩時は4回線分の受電業務ではなく2～3回線分の対応になる 例③水曜日の午後5時15分から午後7時までは入電件数が減るので統括管理責任者1名対応するなど	昼休憩時間帯を除き、常時4回線の電話に対応できる体制が必要になります。昼休憩時間帯は、2～3回線の電話で対応できる体制も可とします。
37	仕様書別紙 1	①水曜日の5時15分以降の平均入電数をご教授ください。 ②また各月ごとの入電件数がおわかりでしたらご教授ください。 ③1件当たりの平均電話対応時間をご教授ください。	①及び②NO. 4のとおりです。 ③NO. 3のとおりです。
38	仕様書別紙 1	電話予約受付(4種類)の必要事項の項目数、項目内容を各種、ご教授ください。	【4種類共通】住所、氏名(フリガナ)、生年月日、電話番号、使用目的、本人確認、通数、受取場所、受取日時、受取人 【住民票の写し】世帯全員、世帯の一部、続柄・本籍・外国人個人項目・マイナンバー・住民票コードが必要か不要か 【戸籍の附票】謄本か抄本、抄本の場合は氏名、本籍、筆頭者 【住民票記載事項証明】世帯全員、世帯の一部、マイナンバーが必要か不要か 【印鑑登録証明書】登録番号、印鑑登録証の有無
39	実施要領 1ページ	同種の業務とは戸籍・住民異動等に関する業務に限定されますでしょうか。 官公庁自治体での事務業務やコールセンター業務の契約実績があれば同種の業務として判断しても問題ございませんでしょうか。	戸籍・住民異動等に関する業務に限定します。

No.	資料名 該当ページ	質問事項	回答
40	案件仕様書 1 ページ	履行期間は「令和6年6月1日から令和7年3月31日まで」となっており、1年間の業務ではないようですが、令和7年4月以降本業務の継続及び業務内容の変更等ご予定はございますでしょうか。	本委託は10か月の契約となりますが、「墨田区プロポーザル方式実施要綱」で「プロポーザル方式の実施により、締結した契約は5年を上限として更新することができる。」との規定がありますので、履行状況を踏まえた上で、5年を上限として、年度ごとに随意契約を行う予定です。また、現時点では、業務内容を変更する予定はありません。
41	案件仕様書 1 ページ	業務実施場所のレイアウトを教えてくださいませんか。	別添のとおりです。
42	案件仕様書 1 ページ	FAQの更新等業務につきまして、月間もしくは年間でFAQを追加・更新する件数の目安を教えてくださいませんか。	問合せ件数にもよりますが、月30件程度を想定していますが、あくまでも目安となります。
43	案件仕様書 1 ページ	貴区にご負担いただくもの以外に受託者で以下備品の持込は許可頂けますでしょうか。 ①統括管理責任者が使用する業務用スマートフォン（本社との連絡、従事者の勤怠報告で使用を想定しています。） ②統括管理責任者が使用する業務用PC（データコートで通信を行い、本社との業務連絡、従事者の勤怠管理等に使用を想定しています。） ③従事者の勤怠報告用に使用する共有の業務用PC	可能です。
44	案件仕様書 1 ページ	従事者が使用可能な休憩スペースはございますでしょうか。	No. 8のとおりです。

No.	資料名 該当ページ	質問事項	回答
45	案件仕様書別紙 1 ページ	電話対応を4回線に対応するにあたり、従事者が休憩のため離籍するときは代わりの者を配置し常時4回線を受電可能な状態にする必要はございますでしょうか。	No. 36のとおりです。
46	案件仕様書別紙 1 ページ	住民票の写し等の電話予約受付件数は、電話問合せ件数約200~400件に含まれますでしょうか。	お見込みのとおりです。
47	案件仕様書別紙 1 ページ	電話問合せ件数約200~400件/日について、時間帯別、日別、週別、月別で繁閑差がございましたでしょうか。	繁忙月は3月から5月で、閑散月はありません。月曜日やお日柄の良い日は問合せの電話が多い傾向にあります。
48	案件仕様書 1 ページ	日次報告、月次報告、年次報告でそれぞれの報告対象となる項目を教えてください。	契約締結後に受託者と協議して決めていきたいと考えています。
49	案件仕様書 1 ページ	支払方法について、履行期間は準備期間を含めた10ヵ月であるため、10回払いである認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。

No.	資料名 該当ページ	質問事項	回答
50	案件仕様書別紙 1 ページ	住民票の写し等の電話予約受付業務とは、貴区ホームページに記載の「住民票の写し等の電話予約（夜間休日窓口受け取り）（03-5608-6104）」である認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
51	案件仕様書別紙 1 ページ	貴区ホームページに窓口課の係毎に電話番号がございいますが、本業務で使用する電話番号を教えてくださいませんか。	本業務で使用する電話番号は、まだ決まっていません。
52		本業務の前回入札がございましたら①履行期間②仕様変更有無③落札金額を教えてください。	No. 17のとおりです。