

●質問に対する東大和市の回答

No	実施要領等の該当するページ、項目	質問事項	東大和市の回答
1	実施要領 7- (3) 提出書類 カ 財務諸表又はこれらに類するもの	こちらに関しては「損益計算書」「貸借対照表」のみの提出でよろしかったでしょうか。	キャッシュフロー計算書については、現金の流れが見えて健全な経営状況を把握するには必要な情報と考えていますが、非上場の企業には作成義務がありません。したがって、貴社が非上場ならば提出することができないということになります。なお、書類審査では財政基盤や決算状況を評価することになるため財務諸表（財務三表）の補足的資料である個別注記表やキャッシュフロー計算書に代わる資料等の提出に努めてください。
2	実施要領 P 7 11- (1) 審査方法	選定の参考として視察を行う場合があると記載があるが、視察実施の予定や進め方等は具体的にどのようになりますでしょうか。	2次審査の過程において視察の実施を予定しています。詳細については、第1次審査の結果通知以降にお知らせします。
3	仕様書_共通 P 1 5 本業務に求められるサービス水準	「高い水準のサービス提供」として、貴市が想定している各種業務のK P I等はございますでしょうか。	各種業務のK P I等は特段設定しておりませんが、東大和市総合計画（輝きプラン）における目指す方向として市民意識調査の「評価の向上」を成果指標としています。
4	仕様書_共通 P 1 5 本業務に求められるサービス水準	利用者アンケートを実施するにあたり、来庁者へ向けたアンケート記入方式を想定しており、回収BOXを窓口に置かせていただくことは可能でしょうか。また、どの程度のアンケート実施期間を想定されておりますでしょうか。	アンケート回収BOXの設置は可能です。当該業務委託で利用者に提供するサービス水準を継続的に向上させるために受託者が実施するものです。プロポーザルにおける企画提案書においてその内容をご提示ください。
5	仕様書_共通 P 4 11 運営管理 (4)	マニュアルの作成にあたり、これまでの事業で使用しているマニュアル等を参考情報として提供いただくことは可能でしょうか。	優先交渉権者となれば提供は可能です。
6	仕様書_共通 P 4 11 運営管理 (5)	FAQについては、既にExcel等でのデータベースがあり、それを更新するという理解でよろしかったでしょうか。	そのとおりです。
7	仕様書_共通 P 4 11 運営管理 (7)	「受託者の知識の空洞化を防止する対策」はどのような対策を想定されておりますでしょうか。	当該業務委託については、契約期間5年間の「長期継続契約」となることから貴社の従事者の知識やスキルが継承できる取り組みをご提案ください。
8	仕様書_共通 P 4 11 運営管理 (8)	「委託者に対するナレッジの希薄化防止対策」とは具体的にはどのようなものを想定されますか？	当該業務委託については、契約期間5年間の「長期継続契約」となることから貴社の従事者の知識やスキルが当市職員を上回る可能性が想定されます。委託者に対するナレッジの希薄化防止対策をご提案ください。
9	仕様書_共通 P 4 11 運営管理 (9)	受託者による評価について、評価項目など具体的な評価指標をご教示下さい。	受託した業務を円滑に遂行していくために必要な「実務品質」について維持及び向上を図る必要があります。そのため受託者が評価項目等を設定し進行管理しながら段階的に業務執行体制を構築していくこととなります。なお、受託者は定期的にその実施状況を委託者に報告することになります。
10	仕様書_共通 P 8 18 改善勧告等	これまでに改善勧告を出されたことはありますでしょうか。また、差し支えない範囲でどのような改善指導をされたのか開示いただくことは可能でしょうか。	一般に、各仕様書のとおり業務委託が履行されていれば、改善勧告はないものと認識しております。また、業務を委託する目的及び求める履行水準は、仕様書のとおりです。
11	仕様書_共通 P 9 21 設備の使用等に関する経費の負担	委託者が提供する消耗備品に文房具・腕章が含まれるという認識でよろしいでしょうか？	届出等の帳票等の用紙類、委託者が提供する端末及び備品等にかかるものに限ります。文房具・腕章は含まれません。

12	仕様書_共通 P 1 0 23 業務の引継ぎ	業務の引継ぎが発生する際、引継ぎの日程や内容等について、市が業者間に入って調整いただけるという認識でよろしかったでしょうか。	仕様書_共通 P 1 0 23 業務の引継ぎ（3）及び（4）のとおりですが、必要に応じて市が調整することになります。
13	仕様書_共通 P 1 0 23 業務の引継ぎ	事前準備期間における引継ぎ日数および対応人数などの制限などありませんでしょうか。	特に制限はありません。
14	仕様書_市民課別紙 1 1-(7) 市民ロビーに設置されている機器等に関する操作説明	設置されている機器名称と台数、及びよくある問い合わせ内容をご教示ください。	書類を記載する記載台や受付前後にお待ちいただく椅子等が設置されている市民課前のスペースに設置してある機器等を指します。令和5年6月時点の設置状況は、自動窓口受付システム2台（市民課のもの）、電子複写機1台です。 なお、「委託内容の変更」により、新たに機器を設置することとなった場合の業務内容の変更については、仕様書_共通 P 1 1 25のとおりです。よくある問合せは、自動窓口受付システムの発券方法と電子複写機の操作方法です。
15	仕様書_市民課その他	現在におけるレジおよび定額小為替等の管理方法（業務中・業務時間外）をご教示下さい。また、レジ金のお釣りは受託者にて用意する認識でよいでしょうか。	セキュリティ対策の観点から現時点において資料提供できません。優先交渉権者となれば提供は可能です。
16	仕様書_市民課その他	各業務における1件当たりの処理分数をご教示下さい。	業務ごとの処理分数は把握しておりません。1分以内の簡単な案内から数十分かかるものまで様々ですが、多くは、1件当たり概ね5分程度で処理されております。
17	仕様書_納税課 P 3 3-(2) 受託者が用意する設備及び物品等	現在使用されている「電話催告システム」、「SMS送信機器」または「アプリケーションソフト」をご教示下さい。	電話催告システム（パッケージ名称「CARS」） SMS送信機器（SMS送信システム）
18	仕様書_納税課 P 4 5 運営管理（7）	市税等収納率向上対策に係るアクションプランは現在どのような対策案を立てられておりますでしょうか。	受託者によるアクションプランの策定については、今回仕様書に新たに加えたものです。委託者（市）の市税等収納率向上対策に基づき納税管理及び徴収補助等業務のアクションプランを受託者が策定し、進行管理を行うとともに、毎月、委託者へ書面にて進捗状況等を報告することとしています。なお、市税等収納率向上対策では、東大和市第6次行政改革推進計画における年次計画で定めた目標数値を「目標収納率」として掲げています。
19	仕様書_納税課 P 4 6 業務週報及び業務月報の作成及び提出	週報及び月報について指定の様式はございますでしょうか。	特に定めておりません。報告事項を網羅していれば、様式は任意です。
20	仕様書_納税課別紙	各業務毎の1件当たりの処理分数をご教示下さい。	業務ごとの処理分数は把握していません。1分以内の簡単な業務から数十分かかるものまで様々です。1件当たり概ね5分程度で処理していますが、月次で実施する「還付・充当関連業務」は30分以上の処理分数を要することがあります。
21	仕様書_保険年金課別紙	各業務毎の1件当たりの処理分数をご教示下さい。	仕様書上の各業務についての処理分数は個別には把握しておりませんが、通常の国保・後期・年金の加入脱退の手続であれば約15分から約20分程度、それ以外の業務については30分以上の処理分数となっています。（処理困難な案件、個別対応が必要な案件は除きます。）
22	その他	各課業務における残務業務処理を目的とした残業は認められますでしょうか。また、その場合は、何時まで許可いただけますでしょうか。	仕様書に記載している「履行日・履行時間」となります。
23	その他	各課業務における、年間の発生件数について明示いただいておりますが、それら業務の繁忙期について、月	他の自治体における一般的な繁忙期（例：年度末等）のほか、に当市において特別な事情はありません。したがって年間発生件数を参考にしてください。

		別の想定発生件数をご教示いただけますでしょうか。	
24	その他	業務履行場所までの通勤について、駐車場や駐輪場の使用は可能となりますでしょうか。	市役所敷地内にある駐輪場の使用は可能ですが、駐車場の使用はできません。
25	その他	現事業者の履行体制および契約期間、契約金額につきましてご教示下さい。	現事業者の履行体制については企業情報となるため公表できません。契約期間及び契約金額につきましては、市公式ホームページの「サウンディング市場調査」に掲載しておりますのでご確認ください。
26	その他	事務机や椅子、基幹システムの提供を○席（台・回線）程度を想定されているのは、現体制も同程度で運営しているという認識でよろしいでしょうか。	現体制を踏まえて見直しを行っています。
27	その他	各課業務における、令和3年度実績における年間の発生件数について明示いただいておりますが、令和4年度の発生件数もご教示いただけますでしょうか。	現段階において公表できるものは、令和3年度実績における年間の発生件数になります。
28	その他	本業務の各業務における現在の履行体制をご教示下さい。また、委託を既に行っている場合、契約期間および金額をご教示下さい。	現事業者の履行体制については企業情報となるため公表できません。契約期間及び契約金額につきましては、市公式ホームページの「サウンディング市場調査」に掲載しておりますのでご確認ください。
29	その他	本業務内にて現在活用しているRPAのソフト名・バージョン・ライセンス数をご教示下さい。また、現段階にて活用されているシナリオ数も併せてご教示下さい。また、落札業者が別ソフトを提案した場合にご導入いただくことは可能でしょうか。	RPAソフト名称（NICE Advanced Process Automation）バージョン（7.6） ライセンス数（11ライセンス） シナリオ数（市民課2、課税課4、納税課6） なお、別ソフトの提案に関しては、既に導入しているRPAソフトと遜色ないスペックや生産性等であれば同等品として提案（申請）が可能です。
30	その他	現在、本業務内において、AI-OCRの活用はされてますでしょうか。既に導入済の場合はソフト名をご教示下さい。	納税課において導入しています。 AI-OCR（FUJITSU fi-7900）
31	その他	市民向けにチャットボットなどのITツールは導入されておりますでしょうか。または、庁舎内にてチャットボットの利用はございますでしょうか。既に導入済の場合はソフト名をご教示下さい。また、落札業者が別ソフトを提案した場合にご導入いただくことは可能でしょうか。	導入していません。
32	その他	本業務内容に関わる庁舎内のレイアウト(電話機・レジ含む)をご教示下さい。	セキュリティ対策の観点から現時点において資料提供できません。優先交渉権者となれば提供は可能です。
33	その他	本業務を委託する上での偽装請負の観点を含む懸念点がありましたらご教示下さい。	本業務を委託する上で偽装請負の懸念はありません。
34	その他	本業務内にて外国語での対応が必要になった際はエスカレーション対象となりますでしょうか。	本業務内にて外国語での対応が必要になった際はエスカレーション対象にはなりません。