

平成 29 年 11 月 10 日

回 答 書

杉並区役所本庁舎案内業務公募型プロポーザルに係る質問について、以下のとおり回答いたします。

項番	質問項目	質問内容	回答
1	提出書類について (法人の経営に係る書類)	「定時株式総会招集通知及びその添付書類」については、会社法第 3 1 9 条に則り、株主総会の決議の省略を行っており、その場合は、「計算書類」及び「事業報告」等で良いか。	会社法第 3 1 9 条により株式総会の開催や決議を省略している場合は、代替書類として「事業報告書」「貸借対照表」「損益計算書」「株主資本等変動計算書」「個別注記表」(それぞれ直近 3 年分) の提出をお願いします。
2	提出書類について (労務管理状況)	労働条件通知書については、正社員(無期雇用契約者)についても必要か。該当社員の書類は、過去文書により保存していない場合、就業規程で良いか。	必要です。提出書類一覧の 4 労務管理状況 9 に記載の労働者名簿等と同一の者と限りません。
3	実施要領 3. 参加資格(6) について	受託実績について自治体との直接契約ではなく、指定管理者からの委託により業務を行っているが、実績として認められるか。	認められます。
4	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等について	業務管理者の勤務は平日のみか。土曜日の出勤はあるか。	業務従事者を管理・監督するため、土曜日の出勤もあります。

項番	質問項目	質問内容	回答
5	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(2) 事者の資格・勤務体制について	スタッフ要件に年齢や性別の制限等はあるか。	制限はありません。
6	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(2) 従事者の資格・勤務体制について	スタッフとして日本語が堪能な外国人の採用は可能か。	委託詳細説明書に記載のある資格者で、案内業務に必要な問合せや苦情処理などに適切に対応できる者であれば可能です。
7	実施要領 2. 業務の概要(5) 事業規模について	3,750 万円（概算額）は消費税込みの金額か。	消費税込みの金額です。
8	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(2) 従事者の資格・勤務体制について	平日 3 ポイントのうち 1 ポイントは 9 時から配置とあるが、繁忙期の追加についても、各々の時間帯に 1~2 ポイントの追加と考慮して良いか。	繁忙時期に追加するポイントの配置時間は、午前 8 時 20 分から午後 5 時 15 分までを想定しています。
9	提出書類について	別紙 2、別紙 2-2、別紙 3 にてそれぞれ分けて製本（3 つのファイルに分ける）との理解で良いか。それともまとめて 1 つのファイルに製本で良いか。	1 つのファイルにまとめてください。
10	提出書類について	別紙 2、別紙 2-2 の全書類の副本についてもマスキングが必要か。別紙 2 の 4-9 に指定あるもののみマスキングか。	実施要領 6. 企画提案書等の提出(2) 提出部数(イ)に記載の通りとなります。

項番	質問項目	質問内容	回答
11	提出書類について	通しのページ番号は、別紙 2-2 のみに付与すれば足りるか。また通しのページ番号を付与するのになじまないものについては、付与しなくてもよいか。	原則、全ての書類に通しのページ番号を付けてください。また、通しのページ番号を付与するのになじまないものについては、付与しなくても結構です。
12	提出書類について (労務管理状況)	新規案件のため現従業員はおりません。サンプルケースとして階層別に 3 名分を提示すれば良いのか。	現に雇用している従業員をサンプルとして、階層別に 3 名分提出してください。
13	提出書類について (労務管理状況)	労働条件通知書の提出について就業規則を交付することにより労働条件通知書の交付を省略しているため、代わる書類として雇用契約書の提出で良いか。	就業規則を交付することにより労働条件通知書の交付を省略している場合で、かつ雇用契約書を取り交わしている場合は雇用契約書を提出してください。
14	委託詳細説明書第 4 その他案内業務全般に係る留意事項について	賠償責任に関して、指定の条件はあるか。	指定の条件はありません。
15	提出書類について	提案書の副本に関して、業務実績における自治体名は実名で記載して良いか。	実名で記載してください。
16	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等 (2) 従事者の資格・勤務体制について	英語、中国語、韓国語の来庁者数の 1 日あたりの件数は何件か。	内訳は管理していませんが、外国語対応件数として 913 件 (平成 28 年度) となっています。

項番	質問項目	質問内容	回答
17	委託詳細説明書第4 その他案内業務全般に係る留意事項について	制服は、クールビズ期間も冬季と同じものを着用する義務はあるか。	委託詳細説明書に記載の要件を満たしていれば、同じものを着用する必要はありません。
18	詳細説明書4.業務の執行・進行管理等(2)従事者の資格・勤務体制について	⑤注2)に記載の(a)(b)は、表組みされたものとは別に追加するものか。	別に追加するものではなく、(a)(b)は表の内容を説明したものです。
19	委託詳細説明書について	区が行っている業務内容などはその都度情報が本委託側に通達されるものか。	区広報紙や公式ホームページなどに掲載されるものについては、事業者が自ら情報収集していただきます。それによらないものは、その都度情報提供します。
20	委託詳細説明書について	履行場所である杉並区役所本庁舎1階のレイアウト図の提供は可能か。	モニタリングにより確認をお願いします。
21	委託詳細説明書について	業務マニュアルの用意はあるか。また用意のある場合は業務履行時に提供されるか。	業務マニュアルは、受託事業者を作成していただきますが、履行前の引き継ぎ等において業務内容はお知らせします。
22	詳細説明書4.業務の執行・進行管理等(2)従事者の資格・勤務体制について	平日の配置個所(ポイント)数の合計は、昼休憩時でも常時5名配置する必要はあるか。	常時5名の配置が必要です。

項番	質問項目	質問内容	回答
23	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(2)従事者の資格・勤務体制について	繁忙時期に関して、土曜日もポイント追加する必要はあるか。	必要です。
24	委託詳細説明書について	教育・研修について杉並区本庁舎でのO J Tを行うことは可能か。	案内業務を含む区の業務に支障のない範囲でO J Tを行うことは可能です。
25	第二次審査について	第二次審査における企画提案では、プロジェクターの使用は可能か。	可能です。
26	実施要領 2. 業務の概要(5)事業規模について	消費税が増税された場合、契約金額は増税分を加味されるのか。	消費税が増税された場合は、増税分に対応します。
27	提出書類について (労務管理状況)	直近1年分の労働者名簿は3名分で良いか。	正社員、契約社員、パートの各層の3名分を提出してください。なお、賃金台帳、出勤簿も労働者名簿に記載した同一人である必要があります。また、書類間で同一人とわかる標記をお願いします。(例: 「A、B、C」等)
28	提出書類について (労務管理状況)	直近1年分の賃金台帳は金額も記載した状態が良いか。	金額も記載した状態で提出してください。
29	提出書類について (労務管理状況)	出勤簿(タイムシート)は1名12ヵ月分で良いか。	12ヵ月分で構いません。

項番	質問項目	質問内容	回答
30	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(2)従事者の資格・勤務体制について	外国語対応については、資格や海外在住など、どこまでのレベルを言うのか。	資格などの定めはありません。対応する外国語において、適切な案内業務が行える語学レベルを有する者となります。
31	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(2)従事者の資格・勤務体制について	配置ポイントについて、本庁舎総合案内業務で平日2ポイントとあるが、西棟又は中棟1階ロビーに1ポイントで良いのか、あるいは2ポイント必要なのか。	西棟又は中棟1階ロビーに1ポイント、及び中棟1階カウンターに1ポイント、計2ポイントの配置となります。
32	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(2)従事者の資格・勤務体制について	区民課案内業務3ポイントとあるが、3ポイントは必ず張り付きで休憩の場合は3ポイント以外に休憩要員が必要か。	項番22と同様に常時3ポイントの配置が必要です。
33	その他 (前回情報)	現行業者名及び落札金額を示してほしい。	契約業者：株式会社パソナ 契約金額：35,000,000円(年額)
34	実施要領について	前回の仕様との変更点はあるか。	区公式ホームページ上に前回(平成26年度)の実施要領を掲載していますのでご確認ください。
35	実施要領 2. 業務の概要 (5)事業規模について	予算の上限及び価格の下限はあるか。	今回の事業規模を概算額としてお示ししているとおりです。

項番	質問項目	質問内容	回答
36	実施要領 7.受託者候補者の選定手順(2)評価基準について	「(2)評価基準」について、各項目の評価点数を示してほしい。	事前の公表は行っておりません。
37	実施要領 7.受託者候補者の選定手順(2)評価基準について	実施要領 p.4 「6(2)評価基準」の「費用対効果」について、提示価格が低い金額である程、評価点数が高くなるという認識で良いか。	提案内容と総合的に判断し評価します。
38	提出書類 (企画提案書)	企画提案書にページ制限はあるか。	ありません。
39	詳細説明書 4.業務の執行・進行管理等(1) 業務責任者の設置について	「業務責任者の設置」について、総括責任者は常駐ではないという認識で良いか。	常駐である必要はありません。
40	詳細説明書 4.業務の執行・進行管理等(2) 従事者の資格・勤務体制について	「従事者の資格・勤務体制」について、1ポイントあたり1名の人員を配置するという認識で良いか。	1ポイントあたり常時1人の人員を配置していただきます。
41	詳細説明書 4.業務の執行・進行管理等(2) 従事者の資格・勤務体制について	「従事者の資格・勤務体制」について、外国語対応は多言語コールセンターを介する対応等、3者間での対応でも良いか。	円滑に案内業務が行える工夫があれば可能と考えます。この点も踏まえご提案ください。

項番	質問項目	質問内容	回答
42	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(2) 従事者の資格・勤務体制について	「従事者の資格・勤務体制」の「注2)」について、(a)及び(b)双方の対応が必要となるという認識で良いか。	1ポイントの追加を30日間、2ポイントの追加を20日間、計50日間の配置をするもので、重複して配置することはありません。
43	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(2) 従事者の資格・勤務体制について	「従事者の資格・勤務体制」について、「注1)」記載内容以外は、「3(3)履行時間」に記載されている時間帯にて人員を配置するという認識で良いか。	その通りです。
44	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(1) 業務責任者の設置について	「業務責任者の設置」について、「統括責任者は事業者が直接雇用する正規職員とする」と記載がありますが、派遣による対応が不可であり、契約社員は可能という認識で良いか。	事業者が直接雇用する無期労働契約者であり、契約社員は含みません。
45	貸与資料について	業務理解及び研修マニュアル等作成の為、貴区より貸与される資料等はあるか。	区の業務に関する基礎的な資料及び情報は提供します。
46	業務開始前の並行稼働について	平成30年4月1日以前から、現事業者との並行稼働による運用は可能でしょうか。	業務履行前に引き継ぎを行う期間を設けることとなっており、その中で区及び現事業者との協議により必要な研修などの準備を行っていただきます。
47	詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(1) 業務責任者の設置について	1ページ目に記載の統括責任者との2ページ目の2行目に記載の総括責任者と別の者か。	同一の者となります。

項番	質問項目	質問内容	回答
48	<p>詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(7) 業務履行におけるサービスの質の確保及び履行状況の評価（モニタリング）について</p>	<p>「履行評価基準」書は、どこにあるか。</p>	<p>本業務に関する評価基準は、受託事業者選定後、契約締結までに定めます。また、区が行うモニタリングについては公式ホームページ上に「モニタリングのガイドライン」を掲載していますので、ご確認ください。</p>
49	<p>詳細説明書 4. 業務の執行・進行管理等(7) 業務履行におけるサービスの質の確保及び履行状況の評価（モニタリング）について</p>	<p>「平成 28 年度の現行業者の評価結果」をお教えてほしい。</p>	<p>区公式ホームページにて、平成 28 年度モニタリング実施結果を掲載していますので、ご確認ください。</p>
50	<p>提出書類について (労務管理状況)</p>	<p>「直近 1 年分の労働者名簿、賃金台帳、出勤簿」について、所属別とは社員・契約社員・パートといった雇用形態を示されているのか。新規採用者の配置を予定している場合は、どのようにしたら良いか。</p>	<p>現に雇用している従業員をサンプルとして、社員・契約社員・パートの雇用形態別に 3 名分を提出してください。また、書類間で同一人とわかる標記をお願いします。(例：「A、B、C」等)</p>
51	<p>提出書類について</p>	<p>別紙 2-2 法人の経営に係る書類一覧〈注意事項〉 ②副本について、参加者が特定できるような名称・ロゴマーク等は使用しないでください。とありますが、用紙に社名やロゴマークが有る場合、マスキングで良いか。</p>	<p>マスキングで構いません。</p>