

杉並区役所本庁舎案内業務公募型プロポーザルに関する質問と回答（令和2年12月15日）

No	項目	質問	回答
1	実施要領 P4 選定手順	評価基準について、各項目の評価点数をご教授ください。	事前に公表は行っていません。
2	実施要領 P4 選定手順	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ですか。また、当日事業者側の参加可能人数は何名までですか。	プロジェクターとスクリーンは、区でも会場に準備をしています。利用される場合は、接続方法などを事前にお問い合わせください。また、参加人数に制限はありませんが、会場の都合から最大5名程度と見込んで準備をしています。
3	実施要領 P4 選定手順	「選定委員会～ヒアリングの内容を審査し」とありますが、ヒアリング当日の審査者の方のおおよその人数・所属・役職等（当日はどのような立場の方に向けプレゼンを実施するのか）をご教授ください。	選定委員会のメンバーは、学識経験者、社会保険労務士、行政書士、区職員（総務部長・区民課長）2名の5名で構成しています。
4	詳細説明書 P1 業務管理	報告書やマニュアル等の作成・管理のための通信機の持ち込みは可能でしょうか。	通信機器の持ち込みは可能です。
5	詳細説明書 P1 業務管理	通信費は区が負担するとございますが、弊社で持ち込んだ PC 等の機器に関する通信費は弊社負担となりますでしょうか。	通信のために発生する経費は、受託者の負担となります。
6	詳細説明書 P1 業務管理	配置従事者に、双方向音声翻訳機（ネット環境を必要とする）を持たせることは可能でしょうか。	外国人案内用の機材の持ち込みということですが、区民サービスの向上につながるものであれば、特に問題はありません。
7	詳細説明書 P1 総括責任者	「総括責任者」と「統括責任者」は同一の者を指しますか。	詳細説明書2ページにある「統括責任者」は誤りでした。正しくは「総括責任者」です。
8	詳細説明書 P2 総括責任者	従事者の資格・勤務体制について、総括責任者は常駐ではないという認識でよろしいでしょうか。	総括責任者は、常駐である必要はありません。
9	詳細説明書 P2 配置人員	休憩回し等も含め、必ず規定の配置人員（平日であれば常時5名）を満たすよう運用するという認識でよろしいですか。	通常期では、業務管理者に加え平日は5名。土曜日は2名の配置を満たすように運用をお願いします。

10	詳細説明書 P2 配置人員	繁忙時期 ABC とありますが、それぞれ時期はいつ頃を指しますか。また、この繁忙時期の指定については、その都度、杉並区と協議の上決定するという認識でよろしいでしょうか。	例年、区民課の窓口は、2～5月が混雑します。その中でも、休み前や休み明けに来庁者が多くなる傾向があります。勤務体制は、年度当初に区と協議して決定しますが、必要に応じて変更をお願いする場合があります。
11	詳細説明書 P2 配置人員	(2)従事者の資格・勤務体制⑤【配置場所・配置人数】表の読み方について平日5名、土曜日7名、繁忙時期A9名、繁忙時期B10名、繁忙時期C11名という読み方でよろしいでしょうか。	通常期の配置人員は、平日5名、土曜日は2名です。また、繁忙時期のA、B、Cは、それぞれ別の期間を想定していますので、例えば繁忙時期Cは、平日であれば6名、土曜日は3名となります。
12	詳細説明書 P2 繁忙時期	繁忙時期Cにあたる「その他（臨時窓口等）」とは、どのような事象を想定されておりますか。	繁忙時期Cは、区民税や国民健康保険料の納付書の発送直後やマイナンバーカードの督促後など、多くの区民の来庁が見込まれる時期を想定しています。
13	詳細説明書 P2 来庁者数	本庁舎総合案内にて、平日・土曜日開庁時の1日の平均来庁者数をご教示ください。また、その内の外国人来庁者数をご教示ください。	来庁者数は把握していませんが、昨年度の1日あたりの延べ対応件数は、2～5月では平日2,185件、平日以外1,623件、6～1月では平日1,852件、平日以外1,354件でした。その内の外国人は月平均で81件でした。
14	詳細説明書 P2 外国語対応	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ですか。	外国人の来庁者数は把握できていませんが、昨年度は月平均で81名の外国人対応実績があり、大半が英語での案内でした。
15	詳細説明書 P3 業務報告書	日報、週報月報及び四半期総括書及び年間報告書については、指定のフォーマットでの対応でしょうか、もしくは受託者の独自に作成したものでしょうか。	指定のフォーマットはありませんが、区と協議をして作成していただきます。
16	詳細説明書 P3 事務引継ぎ及び研修	引継ぎについては受託決定後から実地研修をかねて行うことを希望しますが可能でしょうか。また、可能な場合一日に何名まで受け入れが可能でしょうか。	区と協議の上、円滑な引継ぎをしていただくようお願いいたします。その際、区が現受託者と相談の上、期間や受け入れ人数を伝えることを想定しています。
17	詳細説明書 P3 モニタリング	履行評価基準書は、どこで確認することができますか。	本業務に関する履行評価基準は、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、区ホームページに掲載しているモニタリングのガイドラインをご確認ください。

18	詳細説明書 P3 モニタリング	平成 31 年度（令和元年度）の現行業者の評価結果をご教授ください。	区が行ったモニタリングの結果は、区ホームページからご確認ください。
19	詳細説明書 P4 配置場所	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ですか。	提供は可能です。必要であればご連絡ください。
20	詳細説明書 P5 区民課案内	第 3 区民課案内業務 1. 業務内容(1) 申請書類等に日本語表記以外のものがありますか。	転出入等の異動届出書は、日本語と併せて英語を表記しています。また、外国人案内用に英語・中国語・韓国語表記の届出書等の記載例を用意しています。
21	詳細説明書 P5 制服	制服は夏用・冬用を別のものを準備するという認識でよろしいでしょうか。	制服は、夏用と冬用の 2 種類をご用意いただきます。
22	詳細説明書 P5 高齢者等への対応	「来庁者が高齢者、身体が不自由な者、乳幼児連れであるときは、必要に応じて担当窓口まで案内するなど積極的な介助、親切な対応に勤めること」とありますが、積極的な介助とはどこまでの対応範囲を求めていますか。	高齢者等の来庁者を確認した際は、積極的な声掛けをし、必要に応じて窓口までご案内をお願いします。また、乳幼児を連れの方には、授乳室などのご案内も行っていただきます。
23	詳細説明書 P6 貸与備品	ロッカーが貸与品の中にございますが、何名分ご貸与いただける等ご教示いただけますでしょうか。	ロッカーは、11 本を貸与します。また、イスについては 8 脚を休憩室（更衣室）に備えています。
24	別紙 2 組織図	提出書類の法人の組織機構及び業務内容を説明する書類は組織図と会社パンフレットで問題ないですか。	問題ありません。
25	別紙 2 業務内容	法人の概要等に係る書類 5. 法人の組織機構及び業務内容を説明する書類とありますが、実施事業とそれに紐づく業務内容の説明という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
26	別紙 2 雇用保険	雇用保険適用事業所設置届事業者控えについて、当社は雇用保険事業所非該当承認申請書にて承認をうけているのですが、その写しをもって代わりとなりますでしょうか。	雇用保険適用事業所設置届を本社一括で行っている場合は、非該当承認申請書の写しとともに、本社での設置届の写しも添付してください。
27	別紙 2 委託見積書	見積書に社印の押印は必要でしょうか。	見積書の社印押印は任意ですが、代表者印の押印を必ずお願いします。ただし、副本には社印も含め、事業者が特定できないようにしてください。

28	別紙 2 提出書類	注意事項②に記載されています「添付した表紙」に該当する様式がありましたら頂戴できますと幸いです。	該当する様式はありません。事業者名を示す表紙をご用意ください。
29	別紙 2 注意事項	③提出書類は A4 縦とし、通しのページ番号をつけてくださいとありますが、「実施要領 P3 の 6. 企画提案書等の提出」について、提出書類は「提案書のみ製本する」のではなく「別紙 2, 2-2 に記載の書類全てをひとまとめにして製本（正本 1 部、副本 8 部）するという認識でよろしいでしょうか（提出書類に関しては全部で 9 部分用意するという認識でよろしいでしょうか）。また、通し番号についても製本したものに、全て通しで番号を振るという認識でよろしいでしょうか。	提出書類は、別紙 2 及び別紙 2-2 の一覧の全てを A4 縦サイズ（A3 サイズ折り返しを含む）で製本してください。通し番号については、提出書類一覧の 1~24 の書類番号を各書類の先頭ページに付し、その順に綴ってください。同様に製本したものの 9 部の提出をお願いします。ただし、副本 8 部は事業者が特定できないようにしてください。
30	別紙 2 注意事項	「⑤提出できない書類がある場合は、提出欄にその理由を記載してください」とありますが、別紙 2、別紙 2-2 は提出欄に○をつけたうえでご提出が必要という認識でよろしいでしょうか。また提出が必要な場合、製本時に綴じ込む必要はございますか。	提出欄の○は、提出したものに付けていただきます。提出できない場合は、その理由を提出欄に記入してください。
31	別紙 3 提案書の様式	「提案書の様式は自由です」とありますが、ページ数にも制限はないという認識でよろしいでしょうか。	ページ数に制限はありません。
32	参考資料 AI ロボット	「区役所本庁舎に案内用 AI ロボットを導入」とありますが、検証の上 2021 年 4 月 1 日からの導入を検討されているという認識でよろしいでしょうか。また導入後の運用効果を見て、契約金額の協議となる可能性がある、という認識でよろしいでしょうか。	現在、2021 年 4 月 1 日からの AI ロボット導入を検討しています。また、次年度以降も、その効果等を踏まえ、総合案内業務の内容について見直しを図ることがあります。
33	その他 (前回情報)	現事業者名および落札金額をご教授頂きたいです。	契約業者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社 令和 2 年度の支払予定額は、37,049,100 円（税込）となります。