

市民窓口課郵便請求対応業務、フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務委託に係る
プロポーザルについての質問書(令和7年6月27日受付)への回答

No.	該 当 ページ	質問項目	質問内容	回 答
1	募集要領 3ページ	4. 参加意向申出書等の提出及び資格審査	(1)参加意向申出に係る提出書類 ②商業登記簿謄本又は法人登記簿謄本と記載がございますが、原本の提出が必要でしょうか。	ご認識のとおり必要です。
2	仕様書 別紙1 3ページ	3 委託業務	(4)電話対応 勤務時間内(8時30分～17時15分)に委託業者事務機電話及び内線電話にかかる電話について随時対応すると記載がございますが、過去の入電数等のデータがございましたらご教示いただきたいです。	入電数等のデータは記録しておりませんが、電話対応に追われて事務作業に影響がでるような実例はありません。
3	仕様書 別紙2 4, 5ページ	勤務について	フロアマネージャー業務について、フロアでの案内業務は立ちっぱなしで喉も渴くと思われるので(特に夏場)1時間に一度程度、交代で給水等は可能でしょうか。	交代や休憩等は適宜行っていただいてもかまいませんが、案内業務に支障がでないようにお願いします。
4	仕様書 別紙2 5ページ	3 委託業務 (1)フロアマネージャー業務	こちらの業務において外国人対応(多言語対応)は必要でしょうか。	外国人対応は必要ですが、最近スマホ等の翻訳機能等の利用により対応も可能となっており、必ずしも多言語の習得の必要はありません。
5	仕様書 別紙2 5, 6ページ	(2)手数料収納等業務	⑥つり銭の管理(両替) こちらは毎日必要でしょうか。また近くに金融機関はございますか。	つり銭の準備は毎日一定量が必要と考えます。また、庁舎内に金融機関はあります。
6	共通事項 別紙3 9ページ	機器について	現在、使用しているレジスター、耐火金庫、手提げ金庫の型番をご教示いただけますでしょうか。また、必要な最低スペックについてもご教示お願いいたします。	呉市では、レジスター・金庫の最低仕様などは定めておりません。レジスターについては、現在セミセルフレジを利用して直接現金の受け渡しがないようにしております。また、請求書に直接印字できる機械を設置し、ミスの軽減が図られています。手数料収納には当日の手数料収納金保管等ができる手提げ金庫、そしてそれ自体を収納できる耐火金庫が必要と思われます。また、庁舎内は警備管理された場所ですが、簡単には持ち運びができないようなサイズ・重量の物が良いかと思われます。現在の受託者が使用しているレジスター等の型番は把握しておりません。
7	共通事項 別紙3 9ページ	機器について	イ 受託者が負担する経費として③パソコン、プリンタは現在それぞれ何台使用しておりますでしょうか。また、これらの設置場所はどちらになりますでしょうか。	現在、ノートパソコン4台、プリンタ1台で運用されています。呉市が用意する執務スペースに設置可能です。

市民窓口課郵便請求対応業務,フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務委託に係る
プロポーザルについての質問書(令和7年6月27日受付)への回答

No.	該 当 ページ	質問項目	質問内容	回 答
8	共通事項 別紙3 9ページ	報告書について	インターネット環境の使用が可能な場合に、P9 定期報告について、報告書やローテーション計 画表をメール送信にて報告することは可能で しょうか。	呉市ではメールサーバは用意しておりませんが、メールの送受信の制 限はありません。
9	共通事項 別紙3 9ページ	事務引継について	5. 事務引継に関して、「市と協議のうえ履行期 間開始前に必要な事務引継ぎを実施する」とあ りますが、想定される引継ぎ期間はどのくらい の日数と時間を予定しておりますでしょうか。	事務引継ぎについては、戸籍や住民サービス業務の経験の有無にも よりますが、1か月程度必要と考えています。
10	共通事項 別紙3 10ページ	服装について	制服の着用については、例えば共通のジャケッ トを羽織り、中のシャツ・ブラウス等は自由など 完全一致でなくてもよろしいでしょうか。また、特 にフロアマネージャー業務は動きのある業務に なりますので、動きやすいスニーカー(派手でな いもの)や夏は統一のポロシャツ等でもよろしい でしょうか。	制服の着用について、完全一致である必要はありませんが、統一感の あるものにしてください。 また、ポロシャツ等やスニーカーでもかまいませんが、市民に対して不 快感を与えないものでお願いします。
11	参考資料	1 郵便請求実績表(令和4年度～令 和6年度)	①個人 ②職務上 ③債権回収業者 ④公用 それぞれの1件当たりの処理時間を教えていた だけますか。	郵便請求対応業務については、数分で処理できるものもあれば、電話 確認や内容審査等に相当な時間を要するケースもあります。そのた め、平均的な処理時間をお示しすることは困難です。処理時間の参考 としては、参考資料の各数値を参照いただきますようお願いします。
12	その他	環境について	従業員が昼食等で使用する休憩するスペース はございますでしょうか。	休憩スペースは、職員と共用となりますが、利用していただけます。
13	その他	通信について	パソコンについては外部との通信は可能でし ょうか。(例えばインターネット検索やメール使 用、従業者の勤怠管理等)	呉市のインターネット回線を利用する場合は可能です。 IPアドレスは固定で5つ用意できます。 プロキシサーバは指定となっております。
14	その他	通信について	上記の通信について、市役所様での通信を使 用することが不可の場合に、ポケットWi-fi等 を受託業者で用意し、持ち込みすることは可能 でしょうか。	ポケットWi-Fiの持ち込みは可能です。