

## 質問回答書

NO	質問事項	回答
1	<p>提案書作成要領 6. 提案書作成にかかる留意事項(1)提案書について「提案書サマリー」について、提案書と同様にページ数の上限があればご教示ください。</p> <p>また、「4. 地域経済の活性化への寄与」は提案書のページ数としてカウントされるのか、されない場合は記載上限ページ数をご教示ください。</p>	<p>「提案書サマリー」については、提案の概要が簡潔に理解できることが目的なので、2ページ以内(表紙は含まない)でまとめていただくようお願いいたします。</p> <p>「4. 地域経済の活性化への寄与」については、提案書のページ数としてカウントしますので、項目4の内容を含め30ページ以内(表紙と目次は含まない)としてください。</p>
2	<p>実施要領 13. プレゼンテーションの実施</p> <p>プレゼンテーションの出席者は、1事業者につき5名以内とのことですが、再委託先も参加可能でしょうか。</p>	<p>参加可能です。</p> <p>プレゼンテーション当日は、全員プロポーザル参加事業者として参加していただきますので、参加者の方を個別に確認はしない予定です。</p>
3	<p>仕様書 5. 履行場所</p> <p>履行場所は、開設準備期間の令和6年4月1日より使用開始の認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
4	<p>仕様書 6. 委託内容 (2)センター開設準備業務の概要 ア業務プロセス調査</p> <p>業務プロセス調査における担当課等へのヒアリングにおいて、ヒアリング対象の職員様の人数を教えてくださいませんか。</p>	<p>業務プロセス、問い合わせに関するヒアリングの対象となる職員は約50名(正規職員42名、会計年度任用職員8名)となります。</p> <p>なお、専任でなく他の業務も兼任している職員や、業務の一部だけを担当している職員等も含んだ人数となります。</p> <p>ヒアリングの方法により、実際にヒアリングを行う対象者の人数は、変動する可能性がありますので上記人数はあくまで参考数値としてお取り扱い願います。</p>
5	<p>仕様書 6. 委託内容 (3)センター運營業務の概要 ウ サポートデスク</p> <p>ここで示されているFAQは、職員様向けのものという認識でよろしいでしょうか。それとも業務従事者向けのものでしょうか。また、FAQはグループウェアの掲示板などで管理することを想定されておりますでしょうか。それとも受託者用意のシステムを想定されておりますでしょうか。</p>	<p>主に総務事務所管職員向けを想定しています。</p> <p>FAQの管理は、受託者側での管理を想定しています。</p>
6	<p>仕様書 6. 委託内容 (3)センター運營業務の概要 ウ サポートデスク</p> <p>職員様からの問い合わせは、電話もしくはメールになりますでしょうか。それぞれの件数や比率があればご教示ください。</p>	<p>全て電話になります。</p>
7	<p>仕様書 6. 委託内容 (3)センター運營業務の概要 ウ サポートデスク</p> <p>対応履歴に関しては、電子データでの納品など基準はございますでしょうか。</p> <p>弊社ではシステムによる管理を想定しておりますが、対応履歴システムについては横須賀市様よりPC、システム、ネットワークを提供頂く事は可能でしょうか。不可の場合は弊社にて準備し持ち込みと利用は必要でしょうか。</p>	<p>納品の基準はありません。</p> <p>システムについては協議となります。</p> <p>職員とのデータの授受やコミュニケーションのための環境は用意いたしますが、対応管理のためのシステムのインストールの可否についてはどのようなシステム利用されるのかがわからないため回答いたしかねます。</p> <p>PC・システムの持込についてもセキュリティ要件を確認の上での協議となります。</p>
8	<p>仕様書 6. 委託内容 (3)センター運營業務の概要 ウ サポートデスク</p> <p>弊社で対応履歴管理用システムを準備する場合、データ保管は当社環境(データセンター)を想定しておりますが、問題ございませんでしょうか。</p>	<p>上記のとおりセキュリティ要件を確認させていただいた上での協議となります。</p> <p>なお、本業務においてデータセンターにおいてデータ保管することを一律に禁止することはございません。</p>
9	<p>仕様書 6. 委託内容 (3)センター運營業務の概要 オ体制</p> <p>委託予定業務において、現行担当している貴市職員様の人数を教えてくださいませんか。また、各業務単位で担当職員様が担当されている各業務のグルーピング情報や、班分け等の情報がございましたら教えてくださいませんか。</p>	<p>業務プロセス一覧に記載した委託予定業務を担当している職員の人数は、15名です。</p> <p>各業務の班分けについては、業務プロセス一覧の大項目ごとに係がわかれています。</p> <p>給与関連【常勤職員】は、総務課給与・労務係(4名)</p> <p>給与関連【会計年度任用職員】は、人事課会計年度任用職員係(3名)</p> <p>共済組合関連は、人事課共済係(4名)</p> <p>その他(服務等関係)は、人事課服務係(4名)</p> <p>となっております。(令和5年12月31日現在)</p>
10	<p>仕様書 6. 委託内容 (3)センター運營業務の概要 オ体制</p> <p>年末調整等繁忙時は通常期より何名程度の増員を想定等ございますでしょうか。</p>	<p>現段階で想定等はありません。</p>
11	<p>仕様書 P.7(3)センター運營業務の概要オ体制</p> <p>従事者が不在にならないように職員様の昼休み時間もスタッフを稼働させる必要がある認識ですが、最低配置人数などの制限はございますか。</p>	<p>制限等はありません。</p>
12	<p>仕様書 8. センターの運営時間</p> <p>原則となる運営時間ですが、9時～17時の認識で宜しいでしょうか。</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
13	<p>仕様書 9. 設備・備品</p> <p>サポートデスクの運用に必要な設備(電話機・ACD・PBX・デジアナ・IVR・対応履歴管理システム等)は貴市にてご準備頂き、貸与して頂けるのでしょうか。それとも、受託者側で用意となりますでしょうか。仮に受託者側で用意する場合、仕様をお示し頂くことは可能でしょうか。</p>	<p>電話機は貸与予定です。</p> <p>その他に必要な設備等がある場合は、受託者側でご用意をお願いいたします。</p> <p>仕様については両者協議の上で決定したいと考えております。</p>
14	<p>仕様書 9. 設備・備品</p> <p>委託範囲の拡大により席数、スペースが不足する場合はあれば、履行場所の拡張は可能でしょうか。それとも別途受託業者で手配となる可能性はございますでしょうか。</p>	<p>毎年度協議の上決定したいと考えております。</p> <p>もし拡張する場合は、本市で用意いたします。</p>
15	<p>仕様書 9. 設備・備品(4)</p> <p>「本仕様書に基づき、令和6年4月1日以降の総務事務センターのレイアウト案を提案すること」との記載がございしますが、本入札の提案書における必須記載事項となりますでしょうか。記載が必要な場合、総務事務センター設置予定場所の平米数をご教示頂けますでしょうか。</p>	<p>提案書への記載は不要です。</p> <p>設置予定場所は、約120平米の場所を想定しております。</p>

## 質問回答書

NO	質問事項	回答
16	仕様書 10. 情報システム(4) 「9. 設備・備品」(1)にある通り、業務システムはすべて用意いただける認識のため、当該項目の中の「グループウェア」の庁内メールも、弊社で独自ドメインの用意は不要で、ご準備いただける理解でお間違いないでしょうか。	庁内メールについては、本市が用意いたします。
17	仕様書 11. 成果物(2)センター運営業務職員向けマニュアル(随時) 成果物の中に職員向けマニュアルがございますが、そのような内容をイメージされておりますでしょうか。具体的には、事業者作業後の後工程の作業等でしょうか。	仕様書 6. 委託内容 (2)センター開設準備業務の概要 イ マニュアル作成を想定しております。
18	仕様書 P.14 図1 総務事務センター業務拡大スケジュール 令和6年10月からの業務開始時の対象業務を業務プロセス一覧から明示して頂けますでしょうか。令和7年度及び令和8年度にそれぞれ業務拡大をスケジュールリングされておりますが、どの業務を対象としているかを業務プロセス一覧から明示して頂けますでしょうか。 また、現段階では対象業務が確定していない場合には、方向性だけでもご教示頂けますでしょうか。	業務拡大の対象や規模、時期については、受託事業者と協議し最も効果的な業務を決定する想定です。 現段階では、教育委員会や上下水道局等の他部署で行われている、同様の業務フローを持つ業務を主に考慮しています。
19	問合せ一覧 庁舎管理等について、主な問合せ内容をご教示頂けますでしょうか。	主に要望受付が多いです。 具体的には、電話がつながらない、蛍光灯が消えてる、トイレが詰まった等の内容です。 要望関連については、一次受けをしてもらい、まとめて報告をいただくことを想定しています。
20	問合せ一覧 庁舎管理等について、3月～4月に問合せが多い理由をご教示頂けますでしょうか。	3月～4月は人事異動や組織改編の時期で、職員や備品の移動が頻繁に行われます。これにより設備の不具合や電話の接続等の問い合わせが増加する傾向にあります。
21	問合せ一覧 庶務事務システムについて、主な問合せ内容をご教示頂けますでしょうか。	問い合わせの主な内容は、操作方法や内部ルールに基づくものが多いです。 具体的には、決裁ルートの確認、時差出勤や休暇等の入力方法、システムの基本的な操作方法等 といった内容になっております。
22	問合せ一覧 財務会計システムについて、主な問合せ内容をご教示頂けますでしょうか。	問い合わせの主な内容は、規則や内部ルールに基づくものが多いです。 具体的には、旅費や支出科目の処理、伺いの作成方法、システムの基本的な操作方法等といった内容になっております。
23	問合せ一覧 庶務事務システムに関する問合せは1件あたりの処理時間が約10分に対して、財務会計システムに関する問合せは1件あたりの処理時間は約4分。庶務事務システムに関する問合せの傾向は操作方法の問合せが主体で、財務会計システムに関する問合せは利用権限の申請や入力内容の確認等の軽微な内容との認識で宜しいでしょうか。	概ねご認識の通りです。 財務会計システムに関する問い合わせは、マニュアルや内部ルールに基づいた軽微な内容が多いです。ただし、個別のケースにより時間を要する内容も存在します。
24	問い合わせ一覧 年間件数について、月毎の件数をご教示いただけますでしょうか。	月別の件数データはございません。
25	業務プロセス一覧 年間件数について、月毎の件数をご教示いただけますでしょうか。	月別の件数データはございません。
26	近い将来で想定されているシステム改修やシステム導入、業務プロセス改善やDX推進の動きはございますでしょうか。	令和8年度に庶務事務システムの更改を予定しております。 業務プロセス改善やDX推進については、庁内全体で取り組んでおります。
27	対象職員数と内訳をご教授ください(会計年度職員・臨時的任用職員等)	業務プロセス、問い合わせに関するヒアリングの対象となる職員は50名(正規職員42名、会計年度任用職員8名)となります。 なお、専任でなく他の業務も兼任している職員や、業務の一部だけを担当している職員等も含んだ人数となります。
28	現在、貴市にて業務課題等がございましたら、可能な範囲でご教示ください。	職員間の問い合わせや相談、また取り次ぐだけの電話も多く、そこに時間が取られることが課題と考えています。 また、処理する件数が多く、法律等の改定があれば対応しなければいけないため、本来やらなければいけないコア業務に時間を割けないことも課題の1つと考えています。
29	現行運用において、RPAやAIOCRなどDX化の推進はされていらっしゃいますでしょうか。	市役所業務全般でRPAやAIOCRなどDX化は進めておりますが、本件に係る業務においてはまだ導入しておりません。
30	貴市職員へのエスカレーションや連携について、専用のシステム等はございますでしょうか。	専用のシステム等はありません。
31	仕様書 6. 委託内容 (1)委託範囲 センター開設準備業務の業務プロセス調査のヒアリングは、オンラインでの打ち合わせも可能でしょうか。	可能です。

## 質問回答書

NO	質問事項	回答
32	仕様書 6. 委託内容 (2)センター開設準備業務の概要 業務フロー図(BPMN図)については、特にソフトウェアの指定はありますでしょうか。	特にありません。
33	仕様書 6. 委託内容 (2)センター開設準備業務の概要 既に業務マニュアルがあるものとなないものの仕分けはできていますでしょうか。	申し訳ございません。 仕分け出来ておりません。
34	仕様書 6. 委託内容 (2)センター開設準備業務の概要 サポートデスクでは現在PBX(構内交換機)およびCRMシステム(応対履歴登録システム)の導入はされていますでしょうか。	サポートデスクについては、今回の総務事務センターで初めて開設される(第一期)ので、PBX(構内交換機)、CRMシステム(応対履歴登録システム)共に導入しております。 全庁の電話を管理するためのPBX(構内交換機)は導入しております。
35	仕様書 6. 委託内容 (3)センター運營業務の概要 システム不具合などが発生した場合には、関係各課と調整とあるが、システム会社とのやりとりも受託者で行う想定でしょうか。	システムを担当する職員との調整を前提としており、システム会社と直接的なやり取りは想定しておりません。
36	仕様書 6. 委託内容 (3)センター運營業務の概要 職員からの各種申請・届出を受け付ける業務について、承認の最終プロセスは横須賀市役所職員となる想定でしょうか。	ご認識の通りです。
37	仕様書 6. 委託内容 (3)センター運營業務の概要 受領書類の保管はすべて現物保管でしょうか。	現段階では現物保管となります。
38	仕様書 8. センターの運営時間 サポートデスクの営業時間の記載はありますが、総務事務センターの運營業務についても、同様の営業時間を想定されておられますか。	総務事務センターの運營業務についても、9時から17時までとなります。
39	仕様書 10. 情報システム 人給・庶務事務システムと財務会計システムは独自に開発されておられますか。或いは何らかのパッケージツールをお使いでしょうか。(パッケージの場合、その名称を教えてください。)。	人給・庶務事務システムは、富士通Japan株式会社の「IPKNOWLEDGEV3」 財務会計システムは、日本電気株式会社の「GPRIME財務会計」 を使用しています。
40	業務プロセス 実績給の計算、超過勤務時間集計の庶務事務システム以外とは何でしょうか。エクセルなどでの集計でしょうか。また、そのシステムを受託後継続して使用することが可能でしょうか。又は刷新する事が必要でしょうか。	当該業務については、システムに入力できない理由で紙文書にて提出された実績内容をシステムに入力し、集計等は庶務事務システムで行っています。
41	業務プロセス 人間ドックの受付はシステム化されていますでしょうか。(予約の変更やキャンセル含む)	システム化しておりません。
42	業務プロセス 給与の支払いとはフロー上どこまでを指しますでしょうか。(振込み処理? 振込みデータの送信?)	送金指示データを納品するまでを想定しております。
43	業務プロセス 共済掛金、負担金の払込みとは、どこまでを指しますでしょうか。(払込みの実行? 払込みデータの送信?)	送金指示データを納品するまでを想定しております。
44	業務プロセス 共済諸控除金の払込みとは、どこまでを指しますでしょうか。(払込みの実行? 払込みデータの送信?)	送金指示データを納品するまでを想定しております。
45	質問12~14と重複いたしますが、業務プロセス一覧には「支払い」「払い込み」といった表記がいくつかございます。職員様の口座に給与を振り込む行為はあくまでも金融機関が行い、その送金指示データを納品するという理解でよろしいでしょうか。弊社としては一連の業務は横須賀市様の代理で送金指示をする業務と捉えており、資金移動業には該当しない(資金移動業者としての登録は必要としない)と考えておりますが相違ございませんでしょうか。	ご認識の通りです。相違もございません。 納品先については、受託事業者と協議の上決定することとします。
46	社労士などの有資格者の承認が必要な業務については当社にて業務遂行後、最終確認(承認)を社労士が行うことを想定しております。この対応で問題ないでしょうか。	社労士などの有資格者の承認が必要な業務については主に「行政機関に提出する書類の作成や当事者の代理人としての業務」や「業務の正確性を担保するための確認事務等」を想定されているものと考えております。 現在、横須賀市では社労士に依頼している業務はございませんが、運営上必要とされる部分については社労士を配置するものとし想定いただいて問題ありません。
47	本業務に従事する者は、私用車(四輪二輪)または自転車での通勤は可能でしょうか。	従事者のための駐輪・駐車スペースは用意いたしません。受託者において確保する場合において、自動車や自転車での通勤は制限いたしません。