

令和3年度総合案内・おくやみ窓口運営業務 質問と回答

【質問1】

監督者は案内員と兼任可能でしょうか。(特に2名である北区役所に関して)。あるいは、監督者は北区と清田区で合わせて1名とすることは可能でしょうか。

<回答1>

監督者は、案内員への適切な指導・研修・教育を行うことを役割とすることを想定しているため、案内員との兼任はできません。

北区と清田区で合わせて1名とすることは可能です。

【質問2】

制服は受託者で用意する必要があると考えておりますが、規定などございますか。(黒のみグレー不可、チェック柄不可など)

<回答2>

特段規定はありませんが、おくやみ窓口の役割も考慮し、華美にならないものが好ましいと考えています。

【質問3】

腕章も、同様に規定はございますでしょうか。(サイズ、色、「札幌市職員」「案内」などの文字を入れることなど)

<回答3>

特段規定はありませんが、案内員であることが一目でわかるものが好ましいと考えています。

【質問4】

仕様書P13.業務概要(1)「総合案内」の運営

総合案内では各種申請書の記載補助業務などは行わない認識で宜しいでしょうか。

当該業務は各窓口での対応となるのでしょうか。

<回答4>

お見込みのとおりです。ただし、簡易な内容で、記載台に掲示している記載例などから判断できるものについては、記載方法を御案内していただくことを想定しています。

【質問 5】

仕様書 P 1 3.業務概要（1）「総合案内」の運営

エ：「市政外相談窓口や他の行政機関の相談先を案内」の具体的な業務内容をご教示ください。タブレット端末「札幌市くらしの手続きガイド」での回答結果により必要となる庁外手続きの場所をご案内するということでしょうか。

<回答 5>

タブレット端末を活用し、「札幌市くらしの手続きガイド」で示された手続きのほか、可能な範囲で来庁者の求める情報を提供していただくことを想定しています。

【質問 6】

仕様書 P 1 3.業務概要（2）「おくやみ窓口」の運営

戸籍システムや住基システムなどでお客様の情報を確認することは可能でしょうか。

不可の場合、死亡届の提出有無や各種保険手続きの進捗状況などはお客様からの聞き取りのみで判断するということでしょうか。

<回答 6>

住基システム等にて、お客様の情報を確認することは想定しておらず、お見込みのとおり、聞き取りで判断することを想定しています。

【質問 7】

仕様書 P 1 3.業務概要（2）「おくやみ窓口」の運営

相続の手続きに特化した業務の具体的な内容をご教示ください。

死亡届や埋火葬許可証、戸籍謄本の申請などの案内でしょうか。

<回答 7>

相続の手続きに関しては、「札幌市くらしの手続きガイド」で抽出された必要な手続きや窓口を御案内することを想定しています。

なお、窓口において、相続に係る具体的な手続きを行うことは想定していません。

【質問 8】

仕様書 P 1 3.業務概要（2）「おくやみ窓口」の運営

エ：書類の作成支援とは、おくやみ窓口業務マニュアル P 12 にある申請書のことでしょうか。その他に扱う書類がありましたらご教示ください。

<回答 8>

マニュアル P 12 の「お客様シート」は各種申請書を作成するベースとなる入力シートになり、入力された内容が各種申請書に反映される仕組みを想定しています。なお、申請書は、複数種類となる想定です。

【質問 9】

仕様書 P 2 3.業務概要（4）委託者において配置する窓口の物品、備品等（目安）
双務契約（賃貸借契約）の締結は必要でしょうか。

<回答 9>

賃貸借契約の締結は不要です。業務委託の契約書において、物品や備品の貸与について盛り込む想定です。

【質問 10】

仕様書 P 2 3.業務概要（4）委託者において配置する窓口の物品、備品等（目安）
受託側従事者が使用する更衣室、休憩室の貸与はございますでしょうか。

<回答 10>

各区役所において、簡易な更衣室及び休憩室を設けることを想定しています。

【質問 11】

仕様書 P 2 3.業務概要（6）要員体制

監督者（責任者）はいずれかの区役所に常駐する必要があるでしょうか。また、常駐する場合は案内員との兼務は可能でしょうか。

<回答 11>

監督者は常駐する必要はありませんが、随時、案内員や委託者と連絡・調整できる体制としてください。

また、案内員との兼務については、回答 1 を御参照ください。

【質問 12】

仕様書 P 2 3.業務概要（6）要員体制

受託業務において、受託側従事者の休憩時は貴市職員様にご対応いただけるのでしょうか。それとも、休憩時も含め当社で要員体制を整えるのでしょうか。

<回答 12>

休憩時も含め要員体制を整えていただきます。