

総合案内・おくやみ窓口運営業務 質問と回答

【質問 1】

仕様書 P 1 2 契約期間

契約締結日から令和 4 年 6 月 30 日（木）までは準備・調整期間とするとありますが当該期間中、従事者による実地シミュレーションは可能でしょうか。

<回答 1>

可能と考えています。

ただし、令和 3 年度から実施している北区及び清田区を除く区役所では、当該期間中におくやみ窓口のブースを設置する予定になっており、具体的な工期はまだ決まっていません。そのため、一部の区役所のみでの対応となる可能性もありますので、御承知おきください。

【質問 2】

仕様書 P 1 3 業務概要 (1)「総合案内」の運営 イ

必要となる手続きや担当窓口について、迅速に案内、誘導とありますが、各種申請書の記載補助やマイナンバー申請方法等の簡易的では無い説明は行わない認識でよろしいでしょうか。

<回答 2>

各種申請書の記載補助やマイナンバー申請方法等の具体的な説明は、不要と考えています。ただし、記載台などで困っている市民がいる場合には、積極的に声掛けを行い、職員につなぐなどの支援をしていただくことを想定していません。

【質問 3】

仕様書 P 1 3 業務概要 (2)「おくやみ窓口」の運営 ア

予約の受付・管理について、予約方法としては電話受付を想定しておりますでしょうか。また、予約システムを事業者にて持ち込むことで、システムによる受付運用は可能でしょうか。その際、各区のHPに予約受付のバナー（リンク）を作成いただくことは可能でしょうか。

<回答 3>

予約の受付方法は、電話を想定しています。

受託者側で予約システムを持ち込むことについては、取り扱う情報のほか、システム構成、情報管理体制などを事前に確認した上で可否を判断させていただきます。また、仮に予約システムの持ち込みが可能となった場合、各区HPにバナーを作成することについても可能ですが、関係部署との調整が必要ですので、契約締結後に協議をさせていただきます。

【質問 4】

仕様書 P 1 3 業務概要 (2) 「おくやみ窓口」の運営 エ

「案内チラシ等の印刷」とありますが、案内チラシとは、既存のHP等の画面を印刷することを想定しており、事業者にて案内チラシを作成・印刷するものではないとの認識でよろしいでしょうか。

※手続きに必要な書類を除く。

<回答 4>

お見込みのとおりです。印刷するものは、あくまで既存のチラシやHP画面などを想定しており、新たに作成していただくことは想定していません。

【質問 5】

仕様書 P 1 3 業務概要 (2) 「おくやみ窓口」の運営 オ

区役所内で行う手続きに関し、氏名や住所等の基本情報を予め記載した申請書を作成するとありますが、申請書によって記載内容が異なると考えられ、記入必須事項についてはご指示があるのでしょうか。

<回答 5>

記載事項については、受託後、お示しします。

【質問 6】

仕様書 P 2 3 業務概要 (4) 業務時間及び案内員の配置 イ

案内員の各区役所業務の兼任は可能でしょうか

<回答 6>

可能です。

【質問 7】

仕様書 P 3 3 業務概要 (6) 受託者において調達を要する備品 (目安)

Wi-Fi 環境について、電波が繋がらない等の対策は講じていただけののでしょうか。

<回答 7>

電波が繋がらない要因は複数考えられるかと思いますので、受託者側で対策を講じていただく場合もあると考えています。委託者側に要因がありましたら、可能な範囲で対応する想定です。

【質問 8】

仕様書 別紙 【総合案内・おくやみ窓口運營業務】受託者において調達を要する備品 Wi-Fi ルーター 1～2台

区役所によっては総合案内とおくやみ窓口が近接していない可能性があると思いますが現段階で決定している区はあるのでしょうか。

<回答 8>

大変申し訳ありませんが、現段階で決定している区はありません。

※概ね1階フロア内に設置する方向で検討しています。

【質問 9】

総合案内・おくやみ窓口運營業務 別添 【評価項目及び評価基準表】

見積もり提示金額は評価対象となるのでしょうか。またその場合、どのような評価配点・計算方法となるのでしょうか。

<回答 9>

見積金額自体は評価対象ではありませんが、予算規模内の提案かどうかを判断する際に確認します。

【質問 10】

総合案内・おくやみ窓口運營業務 提案説明書 P 1 5 予算規模

月額 7,388,631 円

※上記は規模を示すものであり、契約は別途設定する予定価格の範囲内で行う、とございますが、別途設定する予定価格とはなんのでしょうか。提示する額とは別に再度お見積書を提出するという理解でよろしいのでしょうか。

<回答 10>

本公募型企画競争では、審査の結果、最上位1者を契約候補者として選定したのち、当該候補者との協議を経て、随意契約の方法により契約を締結します。

予定価格は、その契約金額を決定する基準として札幌市が作成するものです。また、契約手続きに際しては、改めて見積書を提出していただきます。