

※整理番号	1
-------	---

設計図書等回答書

令和6（2024）年5月7日

郡山市長 品川 萬里

委託業務名	郡山市庁舎正面受付業務委託(長期継続契約)
回 答 事 項	
<p>Q 1 【仕様書5】</p> <p>(1) 業務責任者は正社員必須でしょうか。その場合、現場常駐は必須でしょうか。</p> <p>(2) 業務責任者が公休等で不在となる場合、業務従事者から副業務責任者を選任し、代行させることは可能でしょうか。</p> <p>A 1</p> <p>(1) 正社員必須ではありませんが、業務責任者は発注者との連絡や協議等の窓口となるなど、本業務の責任者である点にご留意ください。また、現場常駐は必須ではありません。</p> <p>(2) 可能です。業務に支障が生じないように発注者との連絡体制等を整えてください。</p> <p>Q 2 【仕様書6】</p> <p>(1) 日報に関しては、遅くとも翌営業日中の提出になると考えておりますが、月報に関しては、翌月何営業日以内の提出を想定されておりますでしょうか。</p> <p>(2) 日報の媒体形式（紙または電子データ）と、提出手段（手交、電子メール等）をお示しください。</p> <p>A 2</p> <p>(1) 日報については、貴社のお考えの通りです。月報については、月毎の業務完了届と同時に速やかに提出してください。</p> <p>(2) 日報の媒体形式は紙または電子データどちらの形式でも結構です。また、手交または電子メールでの提出とします。</p> <p>Q 3 【仕様書別紙1 電話交換業務】</p> <p>(1) 当該業務において、曜日や月による繁閑はございますでしょうか。</p> <p>(2) 日別、週別、月別等での受架電実績をご教示ください。</p> <p>(3) 電話回線数は各庁舎に何回線用意がございますでしょうか</p>	

(4) 「接続、案内件数調べ」は、使用する電話機付帯機器等から集計できるものでしょうか。

A 3

- (1) 年度の始め（4月、5月、6月）に電話件数等多い傾向があります。なお、別添資料「令和5年度月別集計表」をご参照ください。
- (2) 別添資料「令和5年度月別集計表」をご参照ください。
- (3) 受付用電話の電話番号を受電できる電話機は各庁舎正面受付の1台ずつあり、同時に通話できる数（同時接続数）は2です。
- (4) 機器等からの集計ではありません。

Q 4 【仕様書別紙2 案内及び庁内放送業務】

- (1) 付与いただくタブレットの台数をご教示いただけますでしょうか。
- (2) タブレットを用いて案内するのは、どのような問合せになるでしょうか。
- (3) 当該業務において、曜日や月による繁忙はございますでしょうか。
- (4) 日別、週別、月別等での来庁者数実績をご教示ください。

A 4

- (1) 2台付与します。
- (2) 郡山市役所以外の市関連施設や公共機関その他施設等の電話番号や場所に関する問合せなど、ウェブでの検索等が必要となる問合せ等です。
- (3) 別添資料「令和5年度月別集計表」をご参照ください。
- (4) 別添資料「令和5年度月別集計表」をご参照ください。

Q 5 【仕様書別紙1,2 電話交換業務、案内及び庁内放送業務】

- (1) 受電時対応又は来庁者に対するの受付・案内は、日本語のみの対応でよろしいでしょうか。

A 5

- (1) 日本語のみの対応を想定しています。

Q 6 【仕様書別紙6 業務従事時間及び員数】

- (1) 現在の従事者数をご教示ください。
- (2) 交代要員は本庁舎及び西庁舎に各1名以上必要でしょうか。
- (3) 現在、仕様書別紙1～5の各業務は、本庁舎及び西庁舎に各1名＋交代要員で履行しているのでしょうか。繁忙期等において、一時的に人数を増やして対応したことがございましたらご教示いただけますか。

A 6

- (1) 現在の従事者数は3名です。なお、あくまで仕様書で求める員数を満たしていることを条件としており、実際配置する員数は受注者側の判断となります。
- (2) 仕様書別紙6の表に記載のとおり、受付案内は、本庁舎及び西庁舎に各1名以上で員数2名以上、交代要員は員数1名以上です。
- (3) 一時的な増員の対応は確認しておりません。

Q 7 【その他】

- (1) 必要な備品、什器類はご用意いただける認識にて相違ございませんでしょうか。
- (2) 制服の着用はあるでしょうか。制服等は受託者側で準備が必要でしょうか。

A 7

- (1) 受付業務に必要な机、椅子、タブレット、電話機、駐車券無料処理機、来庁者数カウンター、案内数カウンター、駐車券無料処理カウンター、アルコール消毒、ヒーター、サーキュレーターについては発注者側で用意します。また、控室についても用意します。
- (2) 制服等の着用については求めませんが、案内業務にふさわしい服装をお願いします。また着用する衣服等は受注者側での対応となります。

Q 8 【委託設計書】

- (1) 諸経費、直接物品費の単位が「%」となっています。こちらはどのように計上すればよろしいでしょうか。

A 8

- (1) 提供した金抜き設計書はあくまで積算参考資料として、市の側の積算を示したものであり、受注者側の積算を縛るものではありません。仕様書等をご確認いただき、受注者側の基準等でご判断のうえ積算してください。

令和5年度月別集計表

	勤務日数	電話着信件数			案内件数			来庁者数			放送件数
		本庁舎	西庁舎	月合計	本庁舎	西庁舎	月合計	本庁舎	西庁舎	月合計	
4月	20	2,798	1,613	4,411	2,155	1,439	3,594	16,171	6,907	23,078	251
5月	20	2,819	1,643	4,462	1,891	992	2,883	15,506	6,573	22,079	263
6月	22	2,965	1,557	4,522	1,922	964	2,886	18,613	6,677	25,290	293
7月	20	2,710	1,406	4,116	1,851	878	2,729	16,916	6,401	23,317	327
8月	22	2,700	1,366	4,066	1,743	828	2,571	17,474	6,363	23,837	354
9月	20	2,613	1,362	3,975	1,544	787	2,331	16,251	6,453	22,704	273
10月	21	2,658	1,361	4,019	1,635	885	2,520	17,917	7,062	24,979	270
11月	20	2,527	1,305	3,832	1,531	742	2,273	18,237	6,528	24,765	244
12月	20	2,466	1,204	3,670	1,359	694	2,053	16,554	6,086	22,640	339
1月	19	2,626	1,317	3,943	1,454	815	2,269	15,996	6,180	22,176	249
2月	19	2,655	1,303	3,958	1,376	878	2,254	16,785	6,628	23,413	230
3月	20	2,788	1,433	4,221	2,137	1,111	3,248	18,828	7,297	26,125	228
年間合計	243	32,325	16,870	49,195	20,598	11,013	31,611	205,248	79,155	284,403	3,321
月平均		2,694	1,406	4,100	1,717	918	2,634	17,104	6,596	23,700	277
日平均		133	69	202	85	45	130	845	326	1,170	14