

項目	質問	回答
実施要領1 ページ 3. 業務内容	本業務に関する受電、架電対応については、業務範囲になりますか。	業務範囲には含まれていません。ただし、受電・架電対応を行っていただける場合、独自提案として加点の対象となります。
実施要領6 ページ 【参考：現在の障害福祉窓口の体制等】ア. 窓口数	現在の体制については、基本的には窓口1ヶ所につき貴所職員様1名配置、責任者様は窓口後方に控え、必要に応じて配置に就くといったイメージでしょうか。	基本的には、全職員が自席に着席しており、来客があった際に、窓口に出るというイメージです。
実施要領6 ページ 【参考：現在の障害福祉窓口の体制等】イ. 窓口業務従事者数	現在の窓口配置人数は10名という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
実施要領6 ページ 【参考：現在の障害福祉窓口の体制等】エ. 呼び出し方法	待合の場所は別紙2障害福祉課カウンター前通路に番号のついた長椅子があるという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
実施要領6 ページ 【参考：現在の障害福祉窓口の体制等】カ. 職員数	在籍されている設置手話通訳2名につきましては、委託後も引き続き在籍されますか。	設置手話通訳2名につきましては、委託後も引き続き市職員として在籍します。
実施要領6 ページ 【参考：現在の障害福祉窓口の体制等】カ. 職員数	委託後も混雑状況に応じては、正職員の方が窓口に出ることもございますか。また、手話通訳者については市で任用を続けられるという認識でよろしいでしょうか。	委託後は、市職員は窓口には出ません。設置手話通訳2名につきましては、委託後も引き続き市職員として在籍します。

項目	質問	回答
実施要領別紙 3 窓口来客者数	窓口来客者数をお示し頂いておりますが、この数値を平均値・傾向値として捉えて間違いないでしょうか。	平均値・傾向値として捉えていただいて結構です。
仕様書 1 ページ 4. (2) 履行時間	業務履行時間中、従事者が交代で休憩を取得することになりますが、任意で途中 1 時間取得できればよいでしょうか。それとも取得時間帯は決まっていますか。	窓口業務に支障のない範囲内で、任意の時間帯に取得いただいても構いません。
仕様書 2 ページ 6. 研修等	研修に使用するため、既存のマニュアルや身体障害者手帳、療育手帳、受給者証等の見本、申請書等の記入例をご提供いただけますか。	マニュアル等につきましては、委託事業者様に提供いたします。
仕様書 2 ページ 6. 研修等	前任者が作成したものを含めマニュアルの貸与は可能ですか。	マニュアルにつきましては、委託事業者様に提供いたします。
仕様書 2 ページ 6. 研修等	令和 2 年 10 月～令和 3 年 3 月 31 日までは準備期間と研修期間と見てよろしいでしょうか。また、半年の準備期間の使い方について、推奨されるスケジュールはございますか。 例 10 月 管理責任者教育&マニュアル作成 11 月 人員採用、配置 12 月 1 日 研修開始 1 月 OJT 開始(現地にて) 3 月 運用開始 の様なスケジュールでも構わないでしょうか。	令和 2 年度中に、実際に窓口業務を開始していただく必要があるため、令和 3 年 3 月 31 日までを準備期間及び研修期間とすることはできません。 また、スケジュールを含めた教育体制も提案内容に含まれますので、当市からの提示はいたしません。 なお、左記スケジュールでご提案いただいても結構です。
仕様書 2 ページ 6. 研修等	当案件の業務は通常どの程度の研修時間が必要ですか。	現在の会計年度任用職員の場合、1 か月程度の O J T の後、1 人で窓口対応を行っています。

項目	質問	回答
<p>仕様書 4 ページ 7. (36) 連絡会の開催</p>	<p>議事録とは別に開催前の記入/準備しておく書類はありますか。また、参加予定者や人数の定めはありますか。 例) 業務責任者参加は必須/3名以下 等</p>	<p>現時点では、定めはございません。 優先交渉事業者様と協議のうえ決定いたします。</p>
<p>仕様書 5 ページ 8. 業務報告</p>	<p>報告に関するフォーマット（雛形）はありますか。 報告方法はメール/FAX 等取り決めはありますか。</p>	<p>現時点では、定めはございません。 優先交渉事業者様と協議のうえ決定いたします。</p>
<p>仕様書 6 ページ 10. 業務体制 (3)</p>	<p>業務責任者及び副業務責任者は固定が望ましいと思いますが、各々何名まで任命可能ですか。</p>	<p>提案内容に含まれますので、回答いたしかねます。</p>
<p>仕様書 7 ページ 11. 業務に必要な物品等</p>	<p>データ入力・出力装置とは一般的に事務処理 PC (オフィスソフトがインストールされたもの) を指すのでしょうか。事務処理 PC の場合、月次報告書作成等に利用することは可能でしょうか。</p>	<p>窓口対応にあたり、申請状況や個人情報等を確認するための端末ですが、事務処理にも使用できます。 月次報告書作成にご利用いただいても結構です。</p>
<p>仕様書 8 ページ 12. 個人情報の保護</p>	<p>業務性質上、個人情報保存されているシステム、サーバーへのアクセスが不可避と思料していますが、アクセス権限等は特定の従事者のみとなりますか。 多数の従事者がアクセスできる環境でしょうか。</p>	<p>アクセス権限は、原則として、全従事者に付与する予定です。</p>

項目	質問	回答
仕様書 8 ページ 12. 個人情報の保護	受領した申請書や障害者手帳等の写しは、貴所職員様と共同利用することになると思料していますが、管理責任を明確化（日々数量を確認する等）することは可能でしょうか。	管理責任を明確化することは可能です。 優先交渉事業者様と協議のうえ決定いたします。
仕様書 8 ページ 12. 個人情報の保護	障害者情報を閲覧するための専用システムを使用すると思料していますが、新規登録や情報更新等も業務範囲に含まれますか。	業務によっては、新規登録や情報更新等も委託内容に含まれます。
仕様書 8 ページ 13. 委託業務の引継ぎ等	契約終了時の引継ぎについて明記されていますが、新規受託にあたっての引継ぎは、現受託事業者より引継ぎがなされるのでしょうか。既存の受託事業者がない場合は、貴所職員様より引継ぎを受けるのでしょうか。 受託できた場合、最大6ヵ月の準備期間を設けていただいています。その間理解度を深めるため定期的に研修会を開催いただくことは可能でしょうか。(1回限りでなく入門編⇒初級⇒中級⇒上級へと理解度に応じて開催いただけますと幸いです)	本市より引継ぎいたします。 なお、本市から提供する資料、委託事業者様による窓口の見学、委託事業者様による細部のヒアリング等により理解度を深めていただくことを想定しており、本市による研修会の開催は予定しておりません。
全般	従業員の制服はございますか。また、更衣室なども利用できますか。	制服はございません。 また、更衣室の利用はできません。
全般	車通勤などの駐車場貸与はありますか。また、服装指定はありますか。	駐車場の貸与はございません。 また、服装の指定はございません。

松戸市障害福祉窓口業務委託プロポーザル 回答書

項目	質問	回答
全般	請求は月毎でご請求可能ですか。不可の場合何分割できますか。	契約額を契約月数で等分し、月ごとにお支払いする予定です。

※ 項目・質問の記載については質問書の内容を一部訂正しております。