

設計図書等に関する質問に対する回答

「郵送請求事務センター運営委託 一式」の設計図書等に関する質問に対して次のとおり回答します。

資料の項目	質問	回答
仕様書7(2)エ	従事者が着用する名札又は腕章等の記載事項に指定はございますでしょうか。受託者の社員証は認められますか。	名札や腕章等の指定はございません。社員証でも問題ありません。
仕様書8(3)	「大量請求等があった場合は、受託者自身が請求者の意向を確認して調整を行い、別途納期を決定する。」とは、受託者が請求者（横浜市民）に電話連絡をし、納期を個別に調整可能という認識でよろしいでしょうか。	大量請求とは、個人の請求ではなく、公的機関、法人等から一度に数百件～数千件の請求があった場合をいいますが、そのような場合は、受託者が直接請求者と協議して、請求者が許容する範囲の期間を定めて処理をします。
仕様書8(4)	「委託者と従事者が都度協議を行う」と記載がございますが、委託者と受託者で協議をする認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。仕様の記載に誤りがあり申し訳ございません。
仕様書9(1)ア	運営計画書を作成するにあたり、品質の維持・向上のため、現行体制における運営計画書はご提供頂けますでしょうか。また、運営計画書のすべてを提供頂けない場合は、ご提供頂ける部分を教えてください。	現行体制における運営計画書は、現事業者の著作物になりますので、委託者からの提供はできません。
仕様書10(3)イ	「郵送センター履行場所へ管理責任者及び従事者以外の者が入室することを禁止する。」と記載がございますが以下の要員の入室は認められますでしょうか。 ・本業務全体の責任者（管理責任者の上長） ・受託者の内部監査要員 ・受託者の営業担当	受託業務上必要な範囲での入室は問題ございません。個人情報を取り扱う執務室となりますので、必要最小限の人数としていただき、入室の管理は徹底していただくをお願いします。
仕様書10(3)イ	受託者側で設置工事（必要な場合）、必要人数分のカードキー準備・管理運用が必要か。 また履行場所に委託者側の職員の常駐・立ち入りがあるか、その人数分のカードキーの準備も受託者側か。	受託者にて電子錠を設置し、入室する全員分のカードキーを用意が必要です。業務の性質上、履行場所に委託者側の職員の常駐・立ち入りが必要なため、その人数分も含めてカードキーの用意が必要となります。
仕様書10(3)イ	現在の入室の記録方法及び保管方法を教えてください。また、現在の入室記録方法において現事業者が設置したもので次期契約で撤去される部分がありましたら教えてください。	現受託者において電子錠による入室管理と全員分のカードキーの用意をしています。現在はSECOMセキュリティロックII履歴収集ソフトを使用しております。また、臨時の入室者は管理簿（紙のもの）にて記録しています。現在設置している電子錠の撤去の要否は、入室管理を受託事業者において実施していることから、その仕様によるものとなります。
仕様書10(3)ウ	執務室に以下の機器の持込は可能でしょうか。 ・管理責任者が本社との連絡及び従事者の動態管理で使用するノートPC（データカード等でインターネットに無線接続します） ・管理責任者が本社及び従事者と連絡を取るための業務用スマートフォン ・従事者が出勤時の打刻を行うノートPC（データカード等でインターネットに無線接続します）	いずれも可能です。
仕様書11(1)	郵送処理システムの仕様詳細について、領収書発行・宛名ラベル作成以外に、どのような機能がありますでしょうか。 日次の報告・精算機能や、問い合わせ対応時に顧客検索が可能かどうか、メールとの連携は可能か、確認させてください。	本市仕様の郵送処理システムでは、宛名ラベルの作成はできません。（請求者が用意した返信用封筒を利用します。） 日次の報告・精算機能、問い合わせ対応時の顧客検索機能もありますが、メールの連携はできません。
仕様書11(1)	郵送センター内に従事者が休憩するスペースと使用可能なロッカーはございますでしょうか。 使用可能なロッカーがある場合、使用可能な台数を教えてください。	昼食スペースは履行場所内での共用スペースです。 受託者の従事者用ロッカーは受託者にてご用意いただけますが、現在は96名分設置しています。
仕様書11(1)	文書を保管するためのラックやキャビネット、ボックスなどをご用意頂けますでしょうか。	文書保存箱を収納する軽量棚等の什器は委託者にて用意しています。 請求書を入れるボックス等は受託者でご準備ください。
仕様書11(3)イ(イ)	「請求者への連絡や、他都市への転送に必要な切手、封筒等」について過去の実績として年間どれほど使用したか教えてください。	金種別は集計していませんが、年間の切手使用は50,000円程度です。 封筒のみの数は集計していません。

仕様書11(3)イ	チェック表等は申請件数分必要か、また用紙の指定や発注先の指定はあるか	業務詳細資料1(3)イのとおり、チェック票は請求書1件ごとに作成します。 参考見本3を参照に作成し、用紙、発注先の指定はありません。
仕様書11(3)イ	コピー用紙、印字用トナー等の使用用途は何か、また年間使用量はどの程度か	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コピー用紙について 精算書、領収書、返戻対応等の連絡帳票、必要書類のコピー等に使用します。 現在の年間発注枚数は A3:4000枚、A4:165,000枚、A5:725,000枚です。 チェック票は、受託者が別途印刷発注します。</li> <li>・プリンタートナーについて 貸与するプリンタ(33台)及び、コピー機等の仕様にあったものをご受託者に用意していただきます。 年間での使用量概算は把握していませんが、令和4年度一年間の購入費用の実績は約2,500,000円/年です。 なお、33台の各種貸与プリンタのうち10台の住民記録システムのプリンターは令和5年11月に更新し、トナーが次のように変更となっています。 (旧):ドラム・トナー一体型:45,000円/台 15,000枚印刷 (新):トナー:28,800円/台 15,000枚印刷 ドラムカードリッジ:45,900円/台 25,000枚印刷 金額はメーカー小売価格 印刷可能枚数はメーカーカタログの記載</li> </ul>
仕様書11(3)イ(ウ)	貸与される3種類のシステムから業務上必要な印刷を行う場合のコピー用紙・トナーは委託者にてご用意頂ける認識でよろしいでしょうか。	仕様書11(3)イ(ウ)に記載のものは、すべて受託者において用意していただきます。貸与するシステムにて使用するプリンターの印字用トナー等についてもこれに含まれます。
仕様書11(3)イ	クリアファイル、インデックスなどの文具で使用可能な備品はございますでしょうか。	受託者で用意していただきます。
仕様書11(3)イ(エ)	金庫のサイズや施錠の方式に指定はございますでしょうか。また、現在使用している金庫のサイズと施錠の方式を教えてください。	金庫のサイズや施錠の方式に指定はありません。 現在使用している金庫のサイズは、幅41cm×奥行43cm×高さ45cmで、テンキー式耐火金庫です。
仕様書12(1)ウ	郵送センターにおいて事前の研修を行うスペースはございますでしょうか。	郵送請求事務センターの業務スペースには、研修実施のスペースはございません。
【別添1】1	郵送物の審査を行う上で、審査マニュアルはご提供頂けますでしょうか。	証明書交付の判断基準、証明書の交付等に関する事務マニュアル、疑義事例を提供しますので、それを参照して受託者側で業務マニュアルを作成します。
【別添1】1	作業中の書類の保管については、保管場所はご用意いただけますでしょうか。鍵付きキャビネットなど貸与品があれば、併せてご教授願います。	鍵付きキャビネットを貸与しています。
【別添1】1(1)	郵便物の受取にあたり郵送センター外で受け取る物ありましたら、工数の目安とするため場所を教えてください。	郵便物は、委託者が指定している横浜市中区所在の郵便局へ受託者が行き、受け取って運搬をしていただきます。 その他、庁内メール等で送付される郵便物の受け取りはビル内にて行います。
【別添1】1(1)	「委託者指定する場所」はどちらの郵便局か、また郵便局から履行場所への運搬は現在どの様に行っているか、運搬量はどの程度か(運搬に車両等の準備が必要か)	横浜市中区所在の郵便局を委託者が指定しています。 受託者が用意した車両にてコンテナ1~3個を午前中に郵便局で受領し、運搬しています。
【別添1】1(2)	郵便物の開封方法に指定はございますでしょうか。	指定はございません。
【別添1】1(2)	使用可能な開封機はございますでしょうか。また、受託者が開封機を持ち込むことは可能でしょうか。	開封機の用意はありません。受託者にて開封機を持ち込むことは可能です。 現在、受託者側で毎時最大24,000枚開封可能で混合サイズ対応ができる高速レターオープナー(POSTMARK3056)を使用しています。

【別添1】1(3)	<p>管理責任者の要件として「戸籍・住民基本台帳事務及び関係法令等の趣旨を理解し法令を遵守できる者、従事者に対して適切な指導・監督を行い、作業状況の進捗管理ができる者」と定められていますが、内容確認を行う上で、管理責任者の専門的な知識で判断をしなくてはならないケースはございますでしょうか。もしくはマニュアルをご提供頂き、マニュアルにより判断が可能な状況になっていますでしょうか。</p> <p>書類の審査時などで判断に苦慮する場合に職員様に質問をすることは可能でしょうか。</p>	<p>委託者から判断基準書等をお示しますので、住民基本台帳法、戸籍法その他関連法令等を踏まえて受託者側で業務マニュアルを作成していただきます。</p> <p>郵送請求事務センターには委託者職員が常駐しており、委託者が示す判断基準や法令の規定等を踏まえたうえで疑義がある場合には疑義点を明らかにしたうえで委託者職員へ引き継ぐこととしていますので、個別の事案についての質問は出来かねます。</p> <p>なお、疑義があった事案について定例会等において適宜協議しながら判断基準等を修正していきます。</p>
【別添1】1(4)イ	<p>各区戸籍課又は総務課へ証明書作成の引継ぎを行う方法がファックス又は市内メールとなっていますが、ファックスを使用する割合を教えてください。</p>	<p>戸籍入力処理中、発行禁止措置のある証明書、区役所により個別に作成対応が必要な証明書などについて、区役所との連絡を行います。</p> <p>FAX件数の集計はしていませんが、概ね1日20件程度です。</p>
【別添1】1(4)	<p>令和6年度の戸籍法改正に伴い、戸籍の広域交付制度が始まるが、広域交付の公用分の件数はどの程度を見込まれているか</p>	<p>公用分の件数は集計していませんが、横浜市の機関から申請があるものと考えています。</p>
【別添1】1(8)	<p>「封かんしたものは、1日1回以上、郵便局へ持ち込み、発送すること。発送方法は、郵便局への持ち込みのほか、請求者が指定した方法とする。」とありますが、持ち込み先の郵便局はどちらとなりますでしょうか。</p> <p>また、持ち込みにあたってセキュリティ要件など指定がありましたら、ご教授願います。</p>	<p>横浜市中区所在の郵便局を委託者が指定しています。</p> <p>施錠可能なキャリアケースなどを利用し、2名以上で運び出しを行うなど、個人情報の取扱いに配慮した適切な方法をお願いしています。</p>
【別添1】3(2)	<p>電話および電子メールの問合せ件数の過去実績を教えてください。</p>	<p>問い合わせの件数は集計していませんが、概ねの状況は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メール対応件数：日本語 約40件/月、外国語 約8件/月</li> <li>・電話対応：委託者の用意する32台の電話機において、問い合わせの受電及び請求者への不ポイント照会等の架電対応を常に行っている状況です。</li> </ul> <p>主となる1回線の受電件数は約40件/日、800件～840件/月です。</p>
【別添1】3(2)	<p>外国語対応を行うにあたり必要な対応言語を教えてください。</p>	<p>英語は必須となります。それ以外は、具体的な指定はありませんが、英語以外の言語での問い合わせがあったときは、本市と対応を協議します。</p>
【別添1】3(2)	<p>過去実績として外国語対応が発生した件数を教えてください。</p>	<p>問い合わせの件数は集計していませんが、概ねの状況は以下のとおりです。</p> <p>外国語でのメール対応 一か月に約10名程度です。（1名に数回対応することもあります。）</p> <p>集計はしていませんが、電話照会対応もあります。</p>
【別添1】3(2)	<p>外国語対応できる者を営業日の稼働時間内、常駐するという認識でよろしいでしょうか</p>	<p>多言語対応ができる方を常駐させてください。なお、対応する言語として、英語は必須となります。それ以外は、具体的な指定はありませんが、英語以外の言語での問い合わせがあったときは、本市と対応を協議します。</p>
【別添1】3(2)	<p>電話および電子メールの問合せについて応答率など品質を維持するため受託者が達成しなければならない指標があれば教えてください。</p>	<p>指標はございませんが、市民サービス向上の観点より、迅速な処理をお願いしています。</p>
【別添1】3(2)	<p>横浜市の他部署（区役所）などから、直接転送されるケースはございますでしょうか。また、問合せの対応件数、対応履歴の記録は必要でしょうか？</p>	<p>電話については、区役所等から直接転送できないため、番号を案内し、市民から直接郵送請求事務センターに電話をすることになります。</p> <p>メールの問合せを転送することはございません。</p>
【別添1】3(3)	<p>文書保存箱は受託者側で準備が必要か、また年間使用量はどの程度か 保存場所内（棚）での整理・入れ替え・運搬は受託者側での対応となるか</p>	<p>文書保存箱は受託者で用意し、年間使用量は500箱以上です。</p> <p>保存場所内で棚での整理、入れ替え、運搬は受託者が対応します。</p>
【別添1】3(3)	<p>文書の整理・保管・廃棄について、シュレッダーは受託者が用意する必要がありますでしょうか。</p>	<p>シュレッダー1台の貸与があります。（別添3の貸与機器参照）</p>
その他	<p>入札参加の条件である「情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度における認証（ISMS：ISO27001）」について、新規参入の事業者は本業務について認証を受けていない状況となりますが、社内で認証されている業務がありそのノウハウを活かして運用をすることができれば認められますでしょうか。</p> <p>落札事業者は本業務について「情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度における認証（ISMS：ISO27001）」を取得する必要はございますでしょうか。</p>	<p>入札参加条件においては、横浜市有資格者名簿掲載情報を参考情報として採用しています。</p>

<p>【別添】2</p>	<p>「郵送センター取扱件数実績」、「電子申請処理実績」において現在の各作業毎の1件あたりの対応時間を教えてください。</p>	<p>作業毎の1件あたりの対応時間は集計していませんが、令和5年12月分を例にしますと、1日の処理件数は平均で約2,700件となり、請求書の受領から発送まで次の4つの作業区分に分かれてその作業をしています。</p> <p>参考にそれぞれの現在の通常時の体制は次のとおりです。</p> <p>なお、異なる作業区分を一人の従事者が兼ねることもあります。</p> <p>①郵便物の受取と発送：2人：受取は午前1日1回、発送は午後1日3回  ②開封、分類、封入：15人程度：午前中心に開封と分類、午後を中心に封入  ③証明書作成、照合：48人程度：一日中  ④清算：20人程度：一日中</p> <p>電子申請は、申請の受領と料金の請求と精算をオンラインにより行います。  この他、メール対応の従事者が2名と各班の責任者が8名常駐しています。</p>
<p>【別添】2</p>	<p>各種処理実績について、曜日ごと及び月初、月末の繁閑を把握するため、日次の処理実績を教えてください。</p>	<p>・曜日ごとの実績について、令和5年12月のある週の発送数(オンライン含む)を参考記載します。</p> <p>月曜日：2,687件、火曜日：2,929件、水曜日：3,005件、  木曜日：2,638件、金曜日：2,823件</p> <p>・月初と月末の実績について、令和5年11月と12月の発送数(オンライン含む)を参考に記載します。</p> <p>11月初：2,535件、11月末：2,744件、  12月初：3,050件、12月末：2,651件</p> <p>※請求の受理数ではなく、処理後の発送数です。</p>