

「奈良県総務事務処理業務委託」の入札に関する質問及び回答

NO	資料名	ページ	項目名 (原文ママ)	質問内容 (原文ママ)	回答
1	仕様書	P15	9-1-(1)	執務室の専用スペースが53㎡で22台の机を配置とありますが、仮に従事者を最大22名配置した場合、手狭になると思われますが、その場合の代替措置、もしくは他の場所への移転等の検討の余地はございますか。	常に従事者が最大22名になることを想定しておりませんが、職場環境保全のため受託者と調整し、柔軟に対応していきたいと考えています。
2	仕様書	P1	第1 調達概要 4委託場所	「総務厚生センターが指定する場所」は、総務事務履行場所から徒歩圏(5分程度)でしょうか。	業務に係る打ち合わせ等、都度必要な場所を指定しますが、原則県庁舎内を想定しています。
3	仕様書	P1	第1 調達概要 4委託場所	「その他、委託業務を履行するために必要な場所」は受託者が用意する場所でしょうか。具体的にどのような用途を指しておられるかご教示ください。	現時点で想定はしていませんが、必要があれば県で用意します。
4	仕様書	P1	第1 調達概要 4委託場所	休憩時間に執務室内で食事をとることは可能でしょうか。	可能です。
5	仕様書	P1	第1 調達概要 4委託場所	執務室の清掃は委託者にて実施していただけますでしょうか。	日常必要な範囲での清掃は受託者にて実施してください。
6	仕様書	P1	第1 調達概要 4委託場所	私物を入れるロッカーは従事者の人数分を貸与いただけるでしょうか。	仕様書第2 5「私物の取扱」記載の通り可能な範囲での提供となります。 ※現在使用可能なロッカーは30台、男女共用です。
7	仕様書	P1	第1 調達概要 4委託場所	傘立て、コートハンガー等は人数分貸与いただけるでしょうか。	可能です。
8	仕様書	P1	第1 調達概要 5業務時間	コールセンター業務についても同様の8:30～17:15までの勤務時間となりますでしょうか。	原則8時30分から午後5時15分までです。
9	仕様書	P2	第1 調達概要 6委託業務の内容 (2)	コールセンター業務にて使用する電話機については受託者にて準備をしますでしょうか。	県で設置しています。(13回線、21台 ※仕様書別添2「本業務委託の実施運営に関する経費の負担区分」参考)
10	仕様書	P2	第1 調達概要 6委託業務の内容 (2)	コールセンター業務及び窓口業務において、1日の中で入電数、来所者数が一番多くなる時間帯をそれぞれご教示いただけますでしょうか。	朝8時30分、午後13時など、業務開始時間に問い合わせが多い傾向があります。
11	仕様書	P2	第1 調達概要 6委託業務の内容 (3)	「発信文書作成等へ協力」について、年間の想定件数を教示いただけますか。	年間の想定件数は約50件です。
12	仕様書	P2	第1 調達概要 6委託業務の内容 (3)	発信文書作成に関する協力の具体的な内容についてご教示いただけますでしょうか。文書案の作成サポートや確認作業のみを行うのか、文書内容自体の作成も含まれるのか 等	文書内容自体の作成は含まず、確認作業等を行っていただくことを想定しています。
13	仕様書	P2	第1 調達概要 6委託業務の内容 (3)	現行の各業務において貴庁が課題とご認識されている点はございますでしょうか。	制度改正があった際の対応や、定期人事異動の際における業務増大への対応等があります。 その都度、県職員と協議をして対応しています。

NO	資料名	ページ	項目名 (原文ママ)	質問内容 (原文ママ)	回答
14	仕様書	P2	第1 調達の概要 6委託業務の内容 (3)	受託者の業務従事者が郵便やFAXで職員様とやり取りをすることは無いという理解でよろしいでしょうか。	受託者の業務従事者により職員へ郵送等のやりとりを行っていただくことも業務の仕様として想定しております。
15	仕様書	P2	第1 調達の概要 6委託業務の内容	現行運用でのDX推進状況をご教示いただけますでしょうか。	職員からの申請等は原則システムによりますが、一部紙媒体での作業もあります。
16	仕様書	P2	第1 調達の概要 6委託業務の内容	将来的なDX化の提案において貴庁ネットワーク内にソフトウェアを導入するなどの提案は可能でしょうか。	提案いただくことは可能です。
17	仕様書	P4	第2 セキュリティ対策 6研修の実施	研修の頻度や期間に関して、定期的を実施する基準や期間の目安は定められていますでしょうか。	基準や期間の目安の定めはありません。
18	仕様書	P7	第4 委託業務処理体制	現行運用での体制をご教示いただけますでしょうか。	現行の体制をお示しすることはできませんが、仕様書に示す委託業務処理体制を満たす内容でご提案ください。
19	仕様書	P12	第8 成果物 1準備対応に係る成果物 ④事務処理マニュアル	マニュアル類について、現行業者が使用しているものは提供いただけますでしょうか。	仕様書第7 1「準備対応」に記載の準備対応期間に提供可能です。
20	仕様書	P11	第7 引継 2委託期間終了時の引継ぎ業務	ア～エ以外に、コールセンター業務のFAQは現受託者から引継ぎは可能でしょうか。	可能です。
21	(別添1)委託業務フロー図			業務によってフロー上に「システム対象外」と記載がございますが、システム利用できる職員様と利用できない職員様の大きな比率をご教示いただけますでしょうか。	システム対象外職員はシステム対象職員の1%未満となります。
22	(別添1)委託業務フロー図			現行運用での各申請不備の目立った傾向やおおまかな不備率をご教示いただけますでしょうか。	申請の添付漏れが多い傾向にあります。不備率は約50%です。
23	(別添1)委託業務フロー図			現行運用にておおまかな処理期限超過率をご教示いただけますでしょうか。	処理件数や状況により、事前相談の上予定や日程を組み直していますので、処理期限超過率は出しておりません。
24	提案書作成要領	P1	2提案書作成要領	1ページ行数は概ね50行までとの記載がありますが、タイトルとして転記する「記載要件」も含む行数でしょうか。含まない行数でしょうか。	含む行数です。
25	提案書作成要領	P2	2提案書作成要領(2)	電子媒体の内容について、「マイクロソフトまたはマイクロソフトエクセルとします。」とございますが、マイクロソフトパワーポイントでの作成・提出は不可であり、提案書はマイクロソフトワードまたはマイクロソフトエクセルでの作成が必要という認識でよろしいでしょうか。	マイクロソフトパワーポイントでの作成・提出は任意です。
26	奈良県総務事務 処理業務委託落 札者決定基準	P2	4失格基準について	「ア 提案書評価表の記載要件毎の項目技術点が0点の場合」とございますが、技術提案書評価表を見ると1.3.5点の三段階に見受けられます。0点は、記載要件に対する記載がなかった場合に発生することでしょうか。	0点は、提案を求める項目について記述がない場合に限定されるものではありません。
27	仕様書	—	—	従事者への委託業務開始前の研修に必要なスペースは県庁舎内でお借りできますでしょうか。	用意可能ですが、庁舎内の会議室数が極めて少ないため、思い通りに使えない場合があります。

NO	資料名	ページ	項目名 (原文ママ)	質問内容 (原文ママ)	回答
28	仕様書	—	—	繁忙期(例:年末調整業務)において、委託業務実施場所とは別にスペース(会議室等)をお借りすることは可能でしょうか。 また、借りれる場合のスペースにおいて、ネットワークは敷設されておりますでしょうか。	別スペースでネットワークが必要な作業を行うことは想定しておりませんが、必要な場合はご相談ください。事前に調整いたします。
29	仕様書	P2	第1 調達概要 6委託業務の内容(2)	受電記録表の形式は何でしょうか。(システム、Excelなど)	任意です。
30	仕様書	P2	第1 調達概要 7委託業務の対象	委託対象職員の中に、外部機関への出向職員は名いるのでしょうか。	約150名です。
31	仕様書	P6	第3 業務端末及び各種利用システム 4システムの利用(1)	各種利用システムの操作研修は、全体でどのくらいの時間数を見込んでおりますでしょうか。	現時点では決定していませんが、習熟度を見ながら柔軟に対応したいと思います。
32	仕様書	P7	第4 委託業務処理体制	現行事業者の業務責任者の配置人数及び業務従事者の配置人数についてご教示いただけますでしょうか。	現行の体制をお示しすることはできませんが、仕様書に示す委託業務処理体制を満たす内容でご提案ください。
33	仕様書	P7	第4 委託業務処理体制	現行事業者のチーム名称とチーム数を教えてください。	現行の体制をお示しすることはできませんが、仕様書に示す委託業務処理体制を満たす内容でご提案ください。
34	仕様書	P7	第4 委託業務処理体制	現行事業者における繁忙期の業務従事者の配置人数をご教示願います。	現行の体制をお示しすることはできませんが、仕様書に示す委託業務処理体制を満たす内容でご提案ください。
35	(別添1)委託業務フロー図	—	—	委託対象業務について、以下についてご教示願います。 ①委託対象業務の全業務において、月別の処理件数をお示し頂けますでしょうか。 ②繁忙期が発生する業務については、繁忙月と処理件数をお示し頂けますでしょうか。 (例:年末調整業務 →11月~12月 月間処理件数X件)	仕様書別添1「委託業務フロー図」をご確認ください。