

受付日	No.	項 目	質問内容(原文まま)	回答
3/10	1	仕様書(案) P1「4 履行期間」	履行開始、令和7年10月1日からとあるが、準備期間として事前に最低1ヶ月、受託者が管理者・雇用従事者含め、現場研修を(基幹系端末、受付システム操作等)設けていただく事は可能でしょうか。	仕様書(案)P11「21 その他」(8)記載のとおり、区が必要と判断した場合には、令和7年8月1日から令和7年9月30日までの期間に別途準備委託の契約を行います。また、準備委託期間中に従事者へのシステム操作研修を予定しています。研修の実施時期、回数、定員など詳細は区と受託者が協議のうえ決定します。
3/10	2	仕様書(案) P1「5 業務日・業務時間」	毎週火曜日17時～19時の夜間開庁対応は本委託から除くとあるが、受託者が17時までに受付した申請者がいる場合も、17時まで業務終了とし、職員様と窓口の交代引継ぎとなりますでしょうか。	17時までに発生した届出・申請等の処理について業務時間内に完了できない場合、受託者と区は協議のうえ、実施時間を延長します。火曜日の夜間延長時も例外ではありません。
3/10	3	仕様書(案) P3「7 委託業務内容」	区契約の電話通訳、AI通訳機とは、タブレットなどの機器を使用可能という解釈でよろしいでしょうか。また、不足する場合は、受託者にて携帯等の通訳機器を持込みする事は可能でしょうか。	・電話通訳は固定電話を使用し、二者間・三者間通訳を行います。(株)BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONSが提供するサービスです。サービスの概要については別紙1をご覧ください。AI通訳機は専用端末「POCKETALK(ポケットーク)」を4台配備しています(令和7年3月現在)。なお、区職員との共用となります。 ・受託者の通訳機器等の持込みは可能ですが、運用方法等協議のうえ、事前に区の承認が必要です。なお、受託者が整備したシステムに係る通信料は受託者の負担となります。
3/11	4	仕様書(案) P3「7 委託業務内容」	「区契約の電話通訳、AI通訳機の利用」とありますが、現在使用されていますでしょうか。また、使用している場合、どのサービスを使用していますか。	令和7年3月現在いずれも使用しています。電話通訳サービス名、AI翻訳機名については、No.3の回答をご覧ください。
3/11	5	仕様書(案) P8「13 経費の負担区分」	「②収納事務に必要な備品(レジスター・金庫等)の調達・保守費用」とありますが、金庫の大きさや金庫を格納する場所はどのように決まっていますか。	金庫の大きさに指定はありません。配置場所は仕様書(案)別紙1の受託事業者従事エリア内とします。参考まで現在、受託者が用意し、使用している金庫の外形寸法は、約幅472mmx奥491mmx高603mmです。
3/11	6	仕様書(案) P8「13 経費の負担区分」	受託者の変更に伴う人件費等の引継ぎ期間の費用について、「※ 履行開始時、履行終了時のいずれにも適用する。ただし、履行開始にあたり、区と受託者が別途準備委託の契約を締結した場合、契約の範囲内においては、その限りでない。」とありましたが、別途準備委託契約できるという認識でよろしいでしょうか。また、準備契約にかかる費用は今回の契約上限額外であるという認識でよろしいでしょうか。その金額はどのように設定されるのでしょうか。	・仕様書(案)P11「21 その他」(8)記載のとおり、区が必要と判断した場合には、令和7年8月1日から令和7年9月30日までの期間に別途準備委託の契約を行います。 ・ご認識のとおり、準備委託に係る費用は本プロポーザルの契約上限額に含みません。 ・事業者選定後、区は選定事業者に準備委託仕様書を提示し、見積書を徴します。見積金額が予算の範囲内であれば、見積金額を契約予定金額に設定します。見積金額が予算の範囲を超えていた場合は、別途協議とします。
3/11	7	仕様書(案) 別紙1 レイアウト図	基幹系端末は受託事業者従事エリア内で移動することは可能でしょうか。	配線が固定されているため、原則として基幹系端末は移動することができません。ただし、物理的に移動可能な範囲であれば、別途協議とします。
3/11	8	仕様書(案) 別紙2 窓口業務一覧 P1 令和3年度から令和5年度までの年間処理件数実績	資格2「加入(資格取得)受付のうち、外国人被保険者数」とありますが、こちらの実績(R5 2,480件)は上記の「加入(資格取得)受付」の実績(R5 12,882件)に含まれていますでしょうか。	「加入(資格取得)受付」の令和5年度実績は正しくは12,982件となりますが、ご認識のとおりです。外国人被保険者数の実績は「加入(資格取得)受付」の実績に含まれた件数です。
3/11	9	仕様書(案) 別紙2 窓口業務一覧 P34「No.20 普通徴収利用方法の説明」	「クレジット払いと電子マネー払いについて」とありますが、クレジット払いや電子マネー払いを現在行っているのでしょうか。また、現在行っている場合、クレジット払いや電子マネー払いができる機器は受託者で調達しているのでしょうか。それとも区で準備しているのでしょうか。	クレジット払いと電子マネー払いは行っています。クレジット払いと電子マネー払いはお客様自身のスマートフォンにアプリをダウンロードしていただき、区が発行した納付書のバーコードを読み込み、納付していただく方法です。区や受託者で機器を用意する必要はありません。詳細は以下、区ホームページをご覧ください。 <a href="https://www.city.itabashi.tokyo.jp/tetsudoku/zei/oshirase/1028150.html">https://www.city.itabashi.tokyo.jp/tetsudoku/zei/oshirase/1028150.html</a>
3/11	10	提出書類一覧	「窓口業務を受注したことが分かる契約書等の写し」とありますが、こちらは窓口業務を受託していることが分かる箇所を抜粋して添付する認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。契約件名、契約の相手方の官公庁名、契約期間が確認可能な箇所をご提示ください。上記3点のみでは「官公庁発注の窓口業務受注実績」の判断が困難と思われる場合は、必要に応じて追加資料をご提示ください。
3/11	11	仕様書(案) 別紙2 窓口業務一覧 P1 令和3年度から令和5年度までの年間処理件数実績	資格5「保険料の計算・説明」の令和5年度の実績数ですが、令和3、4年度に比べ大幅に件数が増えているように見えます。増加した要因が何かありますでしょうか。	令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の流行による緊急事態宣言等の発出に伴い来庁を控える区民が多かったことや、電子申請及び郵送申請での届出勧奨を行ったことが影響していると考えています。また、令和4年度については令和3年度と同様ですが、国外からの留学や就職目的の渡航が激減していたことなどもあり、複数の要素が影響していると考えています。
3/11	12	仕様書(案) P2「6 業務の実施」	窓口業務について 1. 窓口業務開始時刻前の対応は8時30分より前の時刻に対応する、という認識でしょうか。 2. 準備にはどの程度時間を要しますでしょうか。	1. ご認識のとおりです。 2. 対応人数、熟練度により異なるため、具体的な時間数はお答えしかねます。参考まで区職員が1人で「受付案内システム、モニター、プリンター及び基幹系システム端末の立ち上げ」のシミュレーションを行ったところ約7分を要しました。ただし、あくまで参考値であり、拘束力を持たない数値であることにご留意ください。

受付日	No.	項 目	質問内容(原文まま)	回答
3/11	13	仕様書(案) P3「7 委託業務内容」	駐車券・マッサージ券等金券について 1. 駐車券・マッサージ券の管理は受託者にて行う認識でしょうか 2. 管理する場合、それぞれ何枚程度の管理が必要でしょうか(※駐車券の場合、総額いくらでしょうか)	1. ご認識のとおりです。 2. 繁閑や受託者の運用により大きく差が出るため、具体的な枚数はお答えしかねます。なお、区が受託者に一度にお渡しする最低枚(冊)数は、マッサージ券10冊(1冊7枚)、駐車券(場)は令和7年3月現在3種類あり、板橋区役所南館地下駐車場50枚、東京都板橋四ツ又駐車場5枚、GSパーク板橋区役所前10枚、駐輪券50枚です。金額換算については、曜日・駐車時間により駐車料金が異なり算出が困難なことから、お答えしかねます。
3/11	14	仕様書(案) P3「7 委託業務内容」	外国人来庁者について。 1. 来庁者人数は「処理件数実績 No.2」に記載の「外国人被保険者数」との認識でよいでしょうか。 2. 使用する外国語は英語のみでよいでしょうか。 実際に現在窓口で使用されている言語を教えてください 3. 現在契約されている「電話通訳」および「AI通訳機」について、具体的な製品名(サービス名)および現在の契約期間を教えてください。	1. 認識が異なります。「処理件数実績 No.2」に記載の「外国人被保険者数」はあくまで「窓口において、加入(資格取得)受付処理を行った、外国人被保険者数」です。国保年金課に来庁した外国人被保険者数を示したものではありません。 2. 英語に限りません。英語以外の外国語話者が多く来庁されます。令和7年3月現在、窓口では英語・中国語・韓国語による制度案内の冊子を使用しています。 3. 電話通訳サービス名、AI翻訳機名については、No.3の回答をご覧ください。現在の契約期間については、電話通訳サービス、AI翻訳機いずれも当課ではなく、国際交流担当部署の契約サービス・貸与品につき、お答えしかねます。令和7年度は使用可能な見込みです。
3/11	15	仕様書(案) P4「8 収納金の取り扱い」	本業務委託において取り扱う収納金について。 1. 1日あたりの平均額はいくらでしょうか。 2. またこれまでの最高額はいくらでしょうか。	1. 収納金が多い月(6月)では、一日当たりの平均収納額は約146万円でした(令和6年4月から令和7年2月まで)。 2. 一日の収納金の最高額は、579万円です(令和6年4月から令和7年2月まで)。
3/11	16	仕様書(案) P5「8 収納金の取り扱い」	(6)「区が収納金の確認を終えるまで管理責任者は待機すること。」について 確認にはどの程度の時間を要しますでしょうか。	概ね15分程度です。ただし、あくまで参考値であり、拘束力を持たない数値であることにご留意ください。
3/11	17	仕様書(案) P5「9 事故における損失の補てん」	つり銭はいくら準備が必要となりますでしょうか。 現在の実態を教えてください。	つり銭の金額については、受託者に判断を委ねています。そのうえで現状をお伝えすると、受託者は毎日10万円のつり銭を用意し、運用しています。また、別途金庫に予備として10万円を用意しています。
3/11	18	仕様書(案) P6「10 業務の執行体制」	フロア案内業務、窓口業務について 現行業者は、それぞれ常時何名の責任者、従事者にて業務を行っていますでしょうか。	繁閑により従事者数は変動します。参考まで繁忙期である令和6年4月1日の従事者数をお示します。フロア案内業務2名、窓口業務等18名(フロア案内業務・窓口業務共通の管理責任者1名含む)の計20名です。ただし、あくまで参考値であり、拘束力を持たない数値であることにご留意ください。なお、業務委託契約につき、区は従事者数及び配置について指示を行うものではありません。
3/11	19	仕様書(案) P5「10 業務の執行体制」	管理責任者が昼休憩等で一時的に不在になることは問題ございませんでしょうか。	問題ございません。ただし、管理責任者不在時には副責任者が職務を代理します。
3/11	20	仕様書(案) P6「11 マニュアルの追加作成・改定」	現在使用されているマニュアルをご提示いただけますでしょうか	マニュアルは契約締結後に提示します。
3/11	21	仕様書(案) P7「13 経費の負担区分」	更衣室について 1. 更衣室の場所は別紙1レイアウト図にありますでしょうか。 2. 男性用・女性用の区別はありますか	1. 更衣室の場所はレイアウト図に含まれていません。区役所本庁舎北館2階にございます。詳細は別紙2をご覧ください。 2. 男女共用です。
3/11	22	仕様書(案) P8「13 経費の負担区分」	レジスターについて 1. 現在利用されている台数を教えてください。 2. 具体的なレジスター製品名を教えてください。	1. 受託者が用意し、使用しているレジスターは1台です。 2. 受託者が用意し、使用しているレジスターは以下の製品で構成されています。全て東芝テック(株)製です。 電子レジスター:MA-2055 自動釣銭機:VT-330-K リモートスリッププリンタ:DRS-309-1
3/11	23	仕様書(案) P8「13 経費の負担区分」	「区が負担する経費」以外で、現行業者が準備しており、貴区として非常に重要である備品等についてご教示ください	仕様書(案)P8「13 経費の負担区分」(2)記載のとおり、①事務に必要な消耗品、②収納事務に必要な備品、③受託者が整備したシステムに係る通信料、それに加えて個人情報情報を破砕するシュレッダーなどの機器が必要と考えます。その他は区では把握していません。
3/11	24	仕様書(案) 別紙2 窓口業務一覧 P29「No.16 レジによる収納」	保険料収納について 1. 5万円以上収納するケースはどの程度発生しますでしょうか → 領収書に印紙貼付が必要と思われます 2. この場合、収入印紙は受託者の準備となりますか、それとも貴区にて準備でしょうか。	保険料の領収書は、印紙税法第5条第2項により非課税文書に該当します。収入印紙は不要です。