

久留米市役所本庁舎総合案内・電話交換・行政資料コーナー受付業務委託に関する
質問書に対する回答

番号	質問			回答
1	資料名	ページNo.	項番	現段階において、増員は予定していません。 また、増員がある場合の別途請求は、仕様書の「16 その他」に示すとおり、委託者及び受託者の双方協議の上、決定することとなります。
	仕様書	—	5（2）③	
	「電話問合せの集中が予想される場合など、状況に応じ、上記に関わらず、人員の配置を変更する場合がある。」とありますが、増員の可能性はございますか。 増員ありの場合、別途請求が可能との理解でよろしいでしょうか。			
2	資料名	ページNo.	項番	庁内アナウンスについて、本庁舎内での催事のお知らせ等の文面は市側が作成します。また、お客様をお呼び出しする場合等は、受託者での対応となります。
	仕様書	—	4（1）	
	庁内アナウンス（呼び出し・お知らせ）の文面作成は市側が行われますか？受託者が作成・判断できる範囲があればお教え下さい。			
3	資料名	ページNo.	項番	本庁舎の敷地内の拾得物については、拾得物の預かり、記録、財産管理課への引継ぎ、遺失物の問い合わせ対応等を想定しています。
	仕様書	—	4（1）	
	拾得物管理の作業範囲（預かり・記録・担当部署への引継ぎ手順など）は具体的にどの程度を想定されていますか？			
4	資料名	ページNo.	項番	総合案内および電話交換は、お客様のご用件を聞き取ったうえで、担当課へ適切に引継ぐ業務になります。なお、内線一覧は、市から提供いたしますが、判断基準はございません。
	仕様書	—	4（2）	
	総合案内および電話交換業務における、各部署への取次ぎ基準（内線一覧・判断基準等）は市より提供されますか？			
5	資料名	ページNo.	項番	相談内容に関して、制度判断が必要な場合は、担当課へ適切に引き継いでいただくことになります。
	仕様書	—	4（2）	
	市民からの相談内容で制度判断が必要な場合、受託者が説明できる範囲の上限をお教え下さい。			

6	資料名	ページNo.	項番	有償刊行物は、台帳による在庫管理のほか、毎月の売り上げ冊数と金額を報告いただく方式での運用としています。 また、市の行事等のチラシ等の設置や、補充、廃棄なども業務に含まれています。
	仕様書	—	4（3）	
	行政資料コーナーの資料管理方法（台帳、在庫管理、有償刊行物管理）は現在どの方式で運用されているかお教え下さい。			
7	資料名	ページNo.	項番	業務記録・報告の様式は、市から提供は致しませんが、業務記録・報告に必要な項目を市と確認のうえ作成いただくこととしています。なお、電子ツールの指定はありません。
	仕様書	—	4（4）	
	受付件数・入電件数などの業務記録・報告に使用する様式は市が提供されますか？電子ツール（Excel・専用システム等）の指定がございますか？			
8	資料名	ページNo.	項番	現段階においては分野の想定はしておりません。 なお、受託者に期待する役割の範囲については、検討段階での意見交換や導入後の効果検証等を想定しています。
	仕様書	—	4（5）	
	ICT 活用に関する検討協力とは、どの分野（チャットボット、案内端末、IVR 等）を想定されていますか？また受託者に期待される役割の範囲（提案、検証、資料作成等）があればお教え下さい。			
9	資料名	ページNo.	項番	電話の入電内容など、市の業務上必要な情報を求めることがあります。
	仕様書	—	4（6）	
	「その他上記に係る付帯業務」の具体例（これまで市が依頼した内容等）があれば共有頂けますか？			
10	資料名	ページNo.	項番	・総合案内の来庁者数 令和4年度 131,033 件 令和5年度 127,154 件 令和6年度 110,228 件 ・電話交換の総入電数 令和4年度 117,849 件 令和5年度 103,629 件 令和6年度 102,840 件 ・時間帯別入電数【データがございません】 ・木曜 17:15 以降の入電件数【データがございません】
	仕様書	—	5（2）	
	過去3年程度の以下データの提供は可能でしょうか？ ・総合案内の来庁者数 ・電話交換の総入電数 ・時間帯別入電数 ・木曜 17:15 以降の入電件数			

11	資料名	ページNo.	項番	特別開庁は、主に年末の休業期間中に実施する「年末開庁」を想定しています。
	仕様書	—	5（2）	
	特別開庁日の実施時期は年度により固定でしょうか？それとも変動されますか？確定タイミングがあれば教えてください。			
12	資料名	ページNo.	項番	増員が必要な場合の追加人件費については、質問番号１の回答の通りです。 なお、増員が必要な場合の事前通知は行ったことがありません。
	仕様書	—	5（2）	
	入電集中時など増員が必要な場合の、市からの事前通知のタイミング・頻度・追加人件費の扱い（委託料内／別途精算）があれば教えてください。			
13	資料名	ページNo.	項番	案内業務に必要な行政サービス情報は、市で整備しています。 また、更新時には、随時市から受託者に電話連絡、資料等の提供により通知します。
	仕様書	—	9（2）	
	案内業務に必要な行政サービス情報（マニュアル、FAQ、組織図等）は市で整備されていますか？また更新時の市→受託者への通知方法をお教えてください。			
14	資料名	ページNo.	項番	市が指定する研修内容、資料はございません。 受託者独自の研修のみで構いません。
	仕様書	—	9（3）	
	個人情報保護・人権研修等について、市が指定する研修内容・資料があるのか、また受託者独自の研修のみで問題ないでしょうか？			
15	資料名	ページNo.	項番	（１）市と協議のうえ、既製品（市販制服）を使用することは可能です。 （２）（１）のとおり。 （３）仕様の指定はありませんが、仕様書に記載のとおり、華美な装飾でないことが条件です。
	仕様書	—	11	
	制服について下記３点確認をお願いします。 （１）受託者が既製品（市販制服）を使用することは可能でしょうか？ （２）既製品を使用する場合、市の承認を得れば問題ないでしょうか？ （３）市からデザインや仕様の指定（色・形・アイテム数等）がある場合、その内容を事前に共有いただけますか？			

16	資料名	ページNo.	項番	現受託者と市が協議のうえ、円滑な業務開始に必要な資料等は提供いたします。
	仕様書	—	1 5	
	現受託者が使用しているマニュアル・資料（FAQ、取次ぎルール、資料管理台帳等）は市から提供されますか？			
17	資料名	ページNo.	項番	令和 8 年 1 月下旬の契約締結後から、令和 8 年 4 月 1 日の業務開始までの期間で、市及び現受託者、新たな受託者で調整のうえ、円滑な業務開始のために必要な引継ぎの日数を市が設定する予定です。
	仕様書	—	1 5	
	本業務開始前に現受託者との引継ぎ期間（立会い・OJT 等）はどの程度確保される想定でしょうか？			
18	資料名	ページNo.	項番	電話交換機器、案内カウンター及び電話交換室内什器類、ロッカー、休憩室は市が準備いたします。
	仕様書	—	1 6	
	市が提供する設備（電話交換機器、PC、案内カウンター備品、ロッカー等）の範囲をお教え下さい。			
19	資料名	ページNo.	項番	電話交換業務に要するヘッドセットを支給しますが、その後の破損等による修繕、交換は、受託者の負担とします。 また、その他の市の所有物を除く諸器具、道具、物品等の手配及び維持管理に要する費用は、全て受託者の負担とします。
	仕様書	—	1 6	
	各種設備の故障時の復旧手配および費用負担は、市と受託者のどちらが担う想定でしょうか？			
20	資料名	ページNo.	項番	従事者の市庁舎駐車場の使用禁止について、災害時など緊急の場合や、業務に必要な物資等を搬入する場合は、この限りではありませんが、必ず市へ報告してください。
	仕様書	—	1 6	
	従事者の市庁舎駐車場の使用禁止について、一時的な例外（悪天候時や荷物搬入時等）は認められますか？			