

総合案内・おくやみ窓口運営業務

上記の業務に係るご質問について、下記のとおり回答いたします。

質問番号	質問内容	回答
1	■業務仕様書3(1)イ※について ①必要な手続きや担当窓口については、タブレット端末にてWEB サイト「札幌市くらしの手続きガイド」等を活用し～案内すること。とあるが案内はどの範囲までを指しているか。 ②「併設施設」の行事や各部署での臨時的・短期的な受付業務などの情報は総合案内から各部署へお問い合わせして情報収集するのか、または情報のアップデートのため、週1回など定期的に変更情報などをいただける仕組みとなっているか。	①来庁者の質問内容によるため、具体的な範囲をお示しすることはできませんが、可能な限り臨機応変にご対応いただくことになるものと考えています。 ②業務仕様書3(1)イの2つ目の※に記載のとおり、各施設から情報提供を受けた行事予定やホームページの掲載情報等を活用するほか、関係部署に問い合わせるなどしてご確認をお願いいたします。
2	■業務仕様書3(1)クについて 「周辺の交通案内」とは屋外ではなく、屋内での道案内と認識してよろしいか。	区役所庁舎内（屋内）にて、周辺の交通案内を行うことを想定しています。
3	■業務仕様書3(2)アについて ①予約の枠はどのような時間割になっているか。1組1時間、など時間制限があるか。 時間制限ありの場合、一日何枠予約枠があるか。 また、ご提供いただくシステムでは亡くなった方の情報について何が確認できる機能が備わっているのか。 合わせて、死亡届受理後何日後から予約できるか。 ②委託者が用意するオンライン予約システムとはどのようなシステムか。受託者で用意するパソコンおよびタブレットで運用できるものか。 市民の方がご自宅からインターネットでおくやみ窓口の予約ができるシステムであり、また受託者のおくやみ窓口担当者が管理画面等で予約の確認および予約の代行登録ができるといったものか。	①予約枠の時間区分については、業務仕様書3(8)で定める業務日報に記載の時間を想定しています。1組あたりの時間制限は設けておりません。本市が提供する予定のシステムは予約専用のシステムであり、亡くなられた方の情報を確認できるものではありません。 システムの内容については、受託後に詳細をお伝えいたします。 また、予約のタイミングについて、特段制限は設けておりません。 ②上記①のとおり予約専用のシステムを予定しています。受託者にご用意いただくタブレット等で運用できるものと考えております。現時点で想定しているシステムは、管理者側で予約状況を確認できるものではありません。
4	■業務仕様書3(2)ア※について 窓口対応中の予約管理業務についてはどのように想定しているか。 例えば、予約枠が一日いっぱいの際は一人体制では電話対応が難しいと考えるが、現行の受託者についてはどのように対応しているか。	おくやみ窓口の予約が一日埋まっている場合における電話対応については、総合案内の案内員と協力しながら対応しています。
5	■業務仕様書3(2)イについて 必要な手続きについて、ご本人・ご遺族が失念しているような事項があった場合など、漏れがないように手続きのご案内をするための仕組みがあるか。 例えば予約入力情報について庁内で共有し、担当課が把握できる仕組みなどがあるか。	現時点ではご質問いただいたような仕組みはありません。

6	■業務仕様書3(2)エについて ①手続きに必要な書類や「チラシ等」を作成して、とありますが、チラシを各個人に併せて都度作成するのではなく、既存の案内チラシを組み合わせ、「セット」を作る、というような認識でよろしいか。 ②手続きに必要な書類や案内チラシ等を作成・印刷して、来庁者へ交付する作成物にはチェック基準はあるか。	①チラシ等の作成については、現在札幌市で作成・配布している「おくやみ窓口のご案内」チラシを主に想定しています。内容については、札幌市と協議の上、作成いただくことを想定しています。 ②上記①のとおり、作成にあたっては札幌市と内容の協議をお願いいたします。
7	■業務仕様書3(2)オについて 氏名や住所などの基本情報をあらかじめ記載した申請書を作成するとあるが、各申請様式はこちらでダウンロードして作成するのか、各部署で作成したものを交付するのか。(例えば被保険者番号などはこちらで確認することができるのかも含め)	各申請様式については、現受託者から引継ぎされたものをご使用願います。基本情報については、予約時に聞き取りまたは入力された内容をもとに作成していただきます。
8	■業務仕様書3(2)カについて ①オンライン相談は1枠の予約枠としてよろしいか。 ②オンライン相談にかかるシステムも委託者にて用意するものか。それは受託者で用意するパソコンおよびタブレットで運用できるものか。	①オンライン相談も予約枠の1枠としてください。 ②オンライン相談については、例えばZOOM等を活用していただくことを想定していますが、詳細は受託後に調整させていただきます。
9	■業務仕様書3(2)キについて ①市内の葬儀会社は多数あるが、一覧などで対象の企業は指定されているか。 また、周知・説明の方法は、対面、FAXやメールなど、どのように想定されているか。 ②必要に応じて、おくやみ窓口の主旨・概要について、市内葬儀会社等へ説明・周知は、オンラインでも可能か。	①及び②札幌市から企業の指定を行うことは考えておりません。また、周知方法については受託者において適切にご対応をお願いいたします。
10	■業務仕様書3(4)アについて 午後5時15分以降に業務を実施した実績はあるか。実績がある場合、その時期と実施日数を教えてほしい。	午後5時15分以降に業務を実施した実績はありません。
11	■業務仕様書3(5)アについて 監督者は各区に常駐せずに全区を統括する体制ととらえてよろしいか。	構いません。
12	■業務仕様書3(5)イについて 提出する際の電子通信手段は何になるか。	電子メールを想定しています。

13	■業務仕様書3(6) ①受託者で調達する電子機器類(PC、タブレット等)の閉庁時の保管および充電等ができる場所は、各区役所にて準備してもらえるか。 ②受託者で調達するPC、タブレット、スマートフォンを、案内業務以外の業務遂行上必要な連絡(代替要員の出勤連絡や、エスカレーション等)に使用することは可能か。可能な場合、当該機器に連絡ツール(メール、チャット等)を搭載することも可能か。	①個人情報の取り扱い上、電子機器類の管理は受託者にしていただく必要がありますので、受託者にてご用意をお願いいたします。 ただし、区の備品状況によっては、使用可能な場合がありますので、受託後に調整させていただきます。 なお、充電可能な電源については、各区おくやみ窓口ブース内にあります。 ②個人情報を含まない情報を取り扱う機器(タブレット及び携帯電話)について、案内業務以外の業務遂行上必要な連絡に使用することは、連絡ツールの搭載を含め使用していただいて構いません。 ただし、個人情報を含む情報を取り扱う機器(パソコン)については、「インターネットへの接続不可」としておりますので、ご留意願います(業務仕様書別紙1)。
14	■業務仕様書3(7)について 業務資料を電子ファイルとして、総合案内およびおくやみ窓口内に設置するタブレット端末内に搭載して利用することも可能か。	業務資料がどのようなものかによりますが、総合案内及びおくやみ窓口で活用できるものであれば利用可能と考えています。 なお、個人情報を取り扱う機器については「インターネットへの接続不可」としてしておりますので、ご留意願います。
15	■業務仕様書3(8) ①業務日報の報告事項である案内先集計について、現行はどのように採録しているのでしょうか。窓口受付発券機等からの件数データ等、貴市より件数情報をご提供いただくことは可能か。 ②日報、月報、年報について、1名に対して案内先窓口が複数に渡る場合は人数ではなく案内先ごとに件数をカウントする認識でよいのか。 ③提出する際の電子通信手段は何になるか。	①現行はご案内した際に手作業で記録しておき、別途データに記録しています。窓口受付発券機等からの件数データによる集計については、総合案内を経由せずに発券機を使用される来庁者もいるため、想定しておりません。 ②総合案内とおくやみ窓口で、報告内容は異なりますが、案内した人数でカウントしていただく想定です。 ③電子メールを想定しています。
16	■業務仕様書3(10)について 制服については上衣のみでよろしいか。また、冬期間はその上に上着を着ることとしてよろしいか。	制服は上衣のみでも可能とします。また、冬期間等、制服の上から上着を着用することは構いませんが、腕章の着用を徹底していただき、総合案内・おくやみ窓口スタッフであることが分かるようにしてください。
17	■業務仕様書3(11)ア 従事者に対する研修を実施する場合、貴市の施設(会議室等)を使用させていただくことは可能か。可能な場合、その費用は受託者負担という認識でよろしいか。	本市の市役所本庁舎や各区役所の会議室使用については、適宜ご相談ください。 区民センター等、貸室の使用料がかかる施設を使用する場合の使用料については、受託者負担となりますのでご承知おきください。
18	■業務仕様書3(14) 毎年6月～7月ころにアンケートを実施とあるが、受託者が変更となった場合、令和7年は受託者変更後の運用開始直後となる。その場合、実施時期の変更も可能か。	実施時期については、調整させていただきます。

19	■その他 従事者が使用可能な私物保管用ロッカー等の貸与、更衣室は各区役所にあるか。また、従事者が使用可能な休憩室等はあるか。	各区役所のレイアウトやスペースの関係上、私物保管用ロッカーが無い場合があります。 また、おくやみ窓口の利用が無い場合であれば、おくやみ窓口利用の妨げにならない範囲で休憩スペースとして使用していただいても構いません。
20	■様式3 業務体制の概要及び実施方法について様式3の下部に記載のある、「検討上の配慮事項」とは具体的にどのような事項を指しているか。	業務の実施方法について、提案者が配慮したいとお考えの事項を記載いただくことを想定していますが、各提案者の提案内容に影響するため、具体的内容については、お答えできません。
21	■提案説明書10(1) 「ア～キの構成で一式」としてクリップまたはホチキス留めとすればよろしいか。カ（企画提案書）のみ横判となるが、一式として綴じてよろしいか。	企画提案書の内容を1枚ずつ拝見するため、クリップ等で一式としてまとめていただき、ホチキスで一式とすることはお控えください。
22	■提案説明書10 代表者の押印が必要な書類があれば、教えてほしい。	提案説明書-10企画提案書等の提出-（1）提出書類のうち、代表者の押印が必要な書類はございません。