

平成28年度 お客様センター業務委託プロポーザルに関する質問及び回答

No	質問	回答
1	金融機関への公金の払い込み方法についてですが、金融機関ならどこでもよろしいのでしょうか、または指定された金融機関があるのでしょうか。ご教示頂きたいと存じます。	<p>金融機関への払い込みについては、料金調定システムで発行する専用納付書により、次の金融機関のどちらでも払い込むことが可能です。(手数料等は生じません)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・琉球銀行 ・沖縄銀行 ・沖縄海邦銀行 ・ゆうちょ銀行 ・みずほ銀行 ・コザ信用金庫 ・沖縄県労働金庫 ・沖縄県農業協同組合(JAおきなわ)
2	移行準備期間における研修場所として、貴局庁舎内の会議室等をお借りすることは可能でしょうか。	お貸しできることもありますが、局内の共用施設であるため、常時、お貸しできる訳ではありません。
3	移行業務期間において、業務従事者の育成等を行うにあたり、センターや現場に入って実際に業務をさせて頂くことは可能でしょうか。	業務の引継ぎにおいては、実際に業務を行うことになります。
4	「那覇市が行う上下水道事業の区域内」とは、具体的にどの区域が対象となるのかご教示下さい。	那覇市全域と隣接する市町の一部地域となります。
5	検針業務について、一部地区を除くとありますが、具体的にどこの地区を除くのかご教示ください。	<p>お客様センターの検針区域から除かれる地区は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各自治会がメーター検針を行う公営住宅(5箇所) 県営赤嶺団地、県営三重城団地、県営安岡住宅、末吉市営住宅、壺川東市営住宅 ・那覇市シルバー人材センターがメーター検針を行う地区(那覇市内全域に点在)
6	土曜日における1日平均の電話受電件数、開閉栓件数、窓口来庁者数についてご教示下さい。また、土曜日に作業を行っている開閉栓の種類についてご教示ください。	<p>平成27年度の土曜日(3月は繁忙期の日曜日も含む)における1日平均の件数は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話受付:36件 ・作業件数:70件 ・窓口対応:28件 <p>お客様センターは土曜日にも通常の営業となりますので、平日と同様に開閉栓等の作業を行っています。</p>

7	<p>3月、4月の繁忙期における過去の臨時業務日の実績（日数、開閉栓従事者の人数、実施件数、事務員の人数、窓口来庁者数等）についてご教示下さい。また、業務時間については、8時30分から18時00分との認識でよろしいか合わせてご教示下さい。</p>	<p>平成28年3月と4月における繁忙期は、3/20～4/3の日程で臨時業務日を設けました。その間の臨時業務日における実績は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・臨時業務日：4日（3/20、3/21、3/27、4/3） ・開閉栓従事者数（延べ）：13名 ・事務員数（〃）：21名 ・開閉栓実施件数（4日間の合計）：217件 ・窓口来客者数（〃）：17名 <p>繁忙期における臨時業務日や業務時間については、協議のうえ決定します。</p>
8	<p>現行の体制人員数について可能であればご教示ください。</p>	<p>現行のお客様センター人員数は39名です。</p>
9	<p>「受託者は、電子媒体（USBメモリー等）を持ち込んではいけません」とありますが、勤怠管理等を行うパソコンの持込みは可能でしょうか。</p>	<p>基本的には、局が貸与するパソコン及びソフトを使用して頂くこととなりますが、必要に応じて協議のうえ決定します。</p>
10	<p>正当報酬受領書とは具体的にどのようなものを指すのかご教示下さい。また、「業務従事者（被雇用者）から委託者へ提出させること」とありますが、提出の際は、業務従事者分を会社がまとめて提出するとの認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>正当報酬受領書はこちらが定めている様式での提出となりますが、提出方法については、協議のうえ決定します。</p>
11	<p>現在の日報、月報について、可能であればご提示ください。</p>	<p>提示することはできませんが、委託している各業務（窓口業務、検針業務、開閉栓業務、収納業務、滞納整理業務、下水道認定業務、その他）に関して、その実績数（窓口来客者数、検針件数、開閉栓件数等）の集計及び報告となります。</p>
12	<p>業務用車両駐車場における四輪車、二輪車各々における貸出し可能台数（スペース）についてご教示ください。</p>	<p>業務用車両については局の駐車場にて場所を確保する予定ですが、台数等については協議のうえ決定します。</p>

13	事務用備品等の固定電話、キャビネットの各々の数量及びキャビネットのサイズについてご教示ください。	<p>貸与は以下を予定していますが、変更が必要な場合は、協議のうえ決定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・固定電話:12機 ・B4サイズ3段式キャビネット (45.5cm×62cm×106cm):8個 ・5段式鍵付き書庫(88cm×51cm×179cm):2個 ・4段式棚(122cm×47cm×209cm):2個 (サイズは、幅×奥×高 です)
14	電算関係機器の業務用パソコン、業務用プリンター、検針用ハンディターミナル、メールシーラーの各々の数量についてご教示ください。	<p>貸与は以下を予定していますが、変更が必要な場合は、協議のうえ決定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン:28台 ・プリンター:6台 ・検針用HT:16台 ・メールシーラー:1台 ・スキャナー:1台
15	従業員休憩室について、部屋の広さ、常設されている備品についてご教示ください。	<p>休憩室については以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務員休憩室:16.97㎡ ・現場作業員休憩室:29.48㎡ (両方ともエアコン有り) <p>(事務員休憩室には机と椅子有り) (現場作業員休憩室は夜間の保安業者との共用で、シャワーが設置されています)</p>
16	事務用備品の机、椅子について、プロポーザル説明会時にご説明いただきましたが、センター全体すべての机、椅子が対象なのか、追加業務分における机、椅子が対象なのか、再度、確認させて下さい。	<p>現在、お客様センター内の椅子については一部貸与しており、その個数は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付カウンター用:9脚 ・従事者用:11脚 ・作業テーブル用:6脚 <p>従事者が使用する机(作業用テーブル等も含む)及び上記以外に必要な椅子については、全て受託者の負担となります。</p>
17	従業員休憩室の内容に「室内に設置するロッカー等の必要な備品」とございますが、現在受託者側で設置している、ロッカー以外のもの(机、椅子等)について可能であればご教示ください。	<p>現在、受託者で設置しているのはロッカーのみです。</p>
18	平成27年度の検針業務の件数を奇数・偶数月別にご教示ください。	<p>お客様センターにおける平成27年度の検針件数は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・奇数月:309,767件 ・偶数月:260,513件

19	<p>各戸検針業務の子メーター取替(公営住宅)の個数が、H27年度はH26年度の倍以上の数値となっておりますが、今後も大幅な増加が見込まれるのかご教示ください。</p>	<p>各戸検針制度を適用している建物の子メーターについては、定期的な取替(8年に1回)が必要となるため、その対象個数は年度によって増減があります。</p>
20	<p>センター及び従事者休憩室のフロアレイアウトについてご提示いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>提示することはできませんが、面積は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様センター:120㎡ ・事務員休憩室:16.97㎡ ・保管庫(施錠可):9.76㎡
21	<p>プロポーザル実施説明会時に決定した順番について、再度弊社側の確認も含め、プロポーザルの順番及び参加企業名をご提示頂くことは可能でしょうか。</p>	<p>参加事業者名の提示はできませんが、プレゼンテーション及びヒアリングの順番については、後日、文書にて日時や参集時間を案内致します。</p>