

質 問 に 対 す る 回 答

No.	質問（標題）	質問内容	質問の意図	備考	回答
1	各就業場所における時間外勤務（残業）の想定時間について	各区窓口および新長田合同庁舎において、「時間外労働の可能性あり」とされていますが、過去の実績等から、スタッフ1人あたり月平均おおむね何時間程度の時間外労働を想定しておけばよろしいでしょうか。	時間外勤務手当（割増料金等）も含めて派遣上限額（32,000,000円）の範囲内に収める必要があるため、あらかじめ想定される残業ボリュームを把握し、精緻な見積積算および労務管理計画を行うため。		令和7年6月～令和8年5月の時間外勤務の実績は計159時間でした。 「様式6_見積書」を、時間外勤務を算定する内容に修正しています。お手数ですが、「様式6_見積書」は修正後の様式でご提出ください。
2	各区窓口における「常勤」の定義および現行のシフト運用実態について	各区窓口の今年度シフトを提供いただけますでしょうか。 常勤1名の意味も含めた確認です。	仕様書で指定された「常勤1名」の要件を厳格に遵守しつつ、日々の窓口運営を滞りなく回すための適切な人員配置計画（シフト表のプロトタイプ）を策定するため。また、常勤・非常勤の適切な組み合わせを把握することで、募集・採用コストおよび派遣料金の積算精度を向上させることを目的とします。		現契約に係る運用情報であるため、シフトの提供は行っておりません。 仕様書の「各市税の窓口で2名とのうち1名は常勤を基本とする」の記載は次の4点を意味しています。 ①各市税の窓口の出務人数は常に2名 ②2名のうち1名は常勤を基本とする者であるため、派遣する者を基本は固定 ③もう1名は入れ替わりがあっても可 ④②の出勤率は各月営業日数の8割以上を想定
3	各窓口で使用する調定・会計決済端末（レジ等）の仕様および事前研修における実機操作の可否について	各区市税の窓口および新長田合同庁舎2階窓口における「手数料の徴収事務」に関して、現金の誤徴収や算算トラブルを防止し、確実な現金ハンドリングマニュアルを策定するため、以下の3点についてご教示ください。 ① 各窓口に配備されている決済端末（レジ等）は、自動釣銭機（スマートレジ）仕様でしょうか、あるいは手動入出金タイプのレジ仕様でしょうか。開示可能な範囲でメーカーや型番、システムの仕様等をご教示ください。 ② クレジットカードや電子マネー、コード決済等のキャッシュレス決済への対応有無についてご教示ください。 ③ 仕様書「12(2) 事前研修業務」において、これら窓口で実際に使用するレジ等の実機（またはデモ機）を用いた操作研修を、実務開始前（9月中）に実施することは可能でしょうか。	現金（手数料）の取扱いに伴う契約上のリスク（金銭取扱いに関する覚書）を最小限に抑えるため、端末の自動化レベルに応じた正確な業務フローおよび独自マニュアルを構築するため。また、スタッフに求める「レジ・精算操作スキル」の必要水準（評価項目：適正な人材確保）を明確にし、事前研修のカリキュラムを最適化することを目的とします。		神戸市が作成したマニュアルをもとに業務に従事いただきます。 決定事業者が新たにマニュアルを作成いただく必要はありません。 ご質問に対する回答は以下のとおりです。 ①手動入出金タイプのレジを使用しています。 ②新長田合同庁舎のみで対応しています。 ③事前研修業務については、別途契約を締結する予定です。なお、事前研修業務の内容については、契約締結後に決定事業者と協議の上、決定します。
4	新長田合同庁舎における業務マニュアル作成範囲と既存ツールの有無について	新長田合同庁舎2階窓口業務における「(8) 業務マニュアル作成にかかる業務」について、これは現在ある既存マニュアルの更新・ブラッシュアップを指すのか、あるいは完全に新規での作成を想定されているのか、どちらでしょうか。また、件数や処理時間の集積・記録にあたり、指定のシステムやExcelフォーマット等は本市より提供されますでしょうか。	マニュアル作成業務の初期負荷のボリュームを把握し、配置するリーダー・サプリーダー層に求められるスキル水準や業務配分を最適化するため。また、記録ツールが未定の場合は、弊社からの独自提案（効率的な集計ツールの無償提供など）を検討するため。		仕様書「10（2）2）(8) 業務マニュアル作成にかかる業務」については、神戸市が業務マニュアルを作成・更新するにあたっての基礎資料を派遣職員の皆様に収集いただく趣旨です。 各様式・フォーマットは神戸市で用意します。
5	突発的な欠務発生時における代替労働者補充の猶予期間について	仕様書「10(3)2）共通事項」において、欠務が生じる場合は「出来る限り必要人員の補充に努めること」とありますが、突発的な欠勤（当日朝の病欠など）が発生した場合、即日で代替要員を窓口投入することが必須要件となりますでしょうか。あるいは、市職員様によるバックアップや他スタッフのローテーション等での対応が可能でしょうか。	評価項目「代替労働者の確保（15点）」に対する、自社のバックアップ体制（市内待機人員の配置など）の構築レベルを見極めるため。過度な即時投入要件がある場合、コスト（見積額）に影響を及ぼす可能性があるため、運用の許容範囲を確認することを目的とします。		仕様書記載のとおり代替派遣労働者の確保に努めてください。「代替労働者の確保」は、評価項目の1つにしています。様々な方法や程度があるかと思いますので、ご提案ください。
6	事前研修業務に係る費用と派遣上限額の範囲について	「事前研修業務については別途契約締結するものとし、研修時に支払う賃金は落札時の単価を採用する」とありますが、この事前研修にかかる費用は、本プロポーザルの派遣上限額「32,000,000円（税込）」の枠外（別予算）という認識でよろしいでしょうか。また、想定されている研修日数または総時間数の目安があればご教示ください。	本積算（10月～3月）の見積総額を上限額に収めるにあたり、事前研修費（9月中）を含める必要があるか否かで、提示できる時給単価の基準が大きく変動するため。上限額の解釈を明確にし、適正な積算を行うことを目的とします。		事前研修業務は、派遣上限額（32,000,000円）に含みません。 事前研修業務については、別途契約を締結する予定です。事前研修業務の内容は決定事業者と協議します。過去の事例では、契約期間を10日程度設け、その間で研修を実施しました。
7	現行の窓口・バックオフィス運営における課題、期待する改善要望について	各区市税の窓口および新長田合同庁舎2階窓口の運営において、本市が真に求めるニーズに合致した高いサービス品質（神戸品質）を提案書へ反映させるため、開示可能な範囲で以下の3点についてご教示ください。 ① 現在の運営において、市民対応（テレビ電話ブース案内や高齢者対応等）や職員様との連携面で、現場スタッフのスキルや運用上、特に課題（お困りごと）と感じられている点があればご教示ください。 ② 新長田合同庁舎における「複数名体制のマネジメント（リーダーシップ）」や「郵送・電話対応・マニュアル作成業務」において、現行の運用でさらに効率化・改善の余地があると考えられている点についてお聞かせください。 ③ 確定申告時期や年度末などの混雑期・繁忙期において、過去に発生した運営上のトラブルや、事業者側に特に期待する「先回りした対策」があればご教示ください。	仕様書の文字面だけでは見えない「現場のリアルな潜在的課題」や「市職員様が日々感じている業務上の負担」を正確に把握するため。これらを事前に把握することで、単なる一般論の派遣提案にとどまらず、御市の課題を直接解決するための「具体的な業務改善マニュアルの運用案」や「実効性の高い付加提案」を提案書に盛り込むことを目的とします。		①～③について以下のとおり回答します。 証明発行やテレビ電話への案内業務などの「来庁者対応業務」と郵送事務や公用照会などの「内部事務業務」を実施しています。限られた時間の中で、来庁者対応業務を優先して行うとともに、内部事務業務も効率的に行うことが必要になります。このため、運営体制の構築（分業又は兼業・兼任）が課題と考えています。
8	各窓口における月別・曜日別・時間帯別の来庁者数（受付件数）の変動傾向について	月別・曜日別・時間帯別の受付件数（来庁者数）の実績をご提供いただけますでしょうか。	窓口の混雑状況や時間帯ごとの業務負荷の波をあらかじめ把握することで、常勤・非常勤スタッフの最適な組み合わせや、窓口案内とバックヤード事務の効率的な役割分担案（評価項目：業務の実績・適正な人材確保）を策定するため。また、中央区の夜間対応や各区の繁忙期における時間外勤務の発生リスクを的確に予測し、予算上限額（32,000,000円）を厳守した精緻な見積積算を行うことを目的とします。		新長田合同庁舎2階市税の窓口の来庁者数を、別添1のとおり回答します（令和7年度実績、月別来庁者数）。各区市税の窓口の来庁者数は集計しておりませんが、繁閑の傾向は新長田合同庁舎と同様です。
9	現受託事業者からの業務引継ぎのスケジュール、内容および既存マニュアルの開示時期について	現受託事業者からの引継ぎ期間・引継ぎ内容について、ご教示いただけますでしょうか。	新旧事業者の切り替えに伴う「窓口立ち上げ期」のリスクをゼロにするため、9月中の準備期間をどのように活用できるかのタイムラインを正確に把握するため。事前に開示される資料の範囲や引継ぎ環境を把握することで、実効性の高い「初期立ち上げ・業務移管計画（評価項目：業務の実績・連絡体制）」を策定することを目的とします。		現契約において、事業者間の引継ぎについて記載はありません。
10	市民から寄せられる主なご意見・ご要望の傾向、および不満・苦情等発生時の初動対応方針について	利用者、市民の方から寄せられるご意見・ご要望のうち、特に多い内容がございましたらご教示ください。また、温度感が高いご意見があるのかどうか。 あった際はどうか対応すべきか、ご教示いただけますでしょうか。	税務窓口特有の市民の心理に寄り添った、質の高い接遇運営を行うため。事前に発生しやすいご意見の傾向や困難事案のパターンを把握することで、それらに特化した独自のクレーム対応マニュアル」を策定し、現場の混乱や市職員様への不要な取次負担を最小限に抑える体制を構築することを目的とします。		市民の方から多く寄せられるご意見としては、主に次のような内容があります。 ・ 制度や手続きについてわかりやすく説明してほしい ・ 手続きを正確に且つ迅速に処理してほしい ・ 待ち時間をわかりやすく表示してほしい なお、派遣職員で対応困難な事例については、速やかに市職員が対応する体制を整えています。
11	仕様書10-(1)-1) 必要人数について	各区市税の窓口業務の必要人数について、各1名とのうち1名は常勤を基本としますが、常勤1名とその常勤スタッフが欠勤等する際の待機要員を1名確保しておくことの趣旨でしょうか？	常勤スタッフの欠勤時のみのための待機要員を確保することは非常に難しくコストもかかるため、仕様書の必要人数についての意図をお聞きたい。	これまでの実際の運用例等についてご教示いただければありがたいかと存じます。	仕様書では「各市税の窓口で2名とのうち1名は常勤を基本とする」と記載しています。各市税の窓口の出務人数は常に2名です。 仕様書の「2名とし、うち1名は常勤を基本とする」について、実際の運用としては、2名のうち1名は基本は同一の派遣職員を継続して配置し、もう1名については必要に応じて交代することを可能とする想定です。
12	見積書提出形式の確認について	提出書類一覧には「見積書1部」と記載がございますが、提供されている見積書データは、 ・ 年度内のみ（令和8年10月～令和9年3月） ・ 通年（令和8年10月～令和9年9月） の2種類がございました。 提出書類としては、 年度内の見積書のみでよいのか、 または通年の見積書も併せて提出する必要があるのか、 念のため確認させていただけますと幸いです。	提出書類一覧では見積書が1部と記載されている一方、見積書データは年度内と通年の2種類が提供されているため、どちらを提出すべきかを確認したいため。		労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律第40条の2第3項により派遣可能期間を延長した場合は、変更契約により最長で令和9年9月30日（木曜）まで延長する可能性があります。 現段階で、この変更契約に同意いただける可能性がある場合は通年の見積書をご提出ください。通年の見積書をご提出いただく場合には、上半期のみの見積書の提出は不要です。
13	見積書の通年分単価の扱いについて（1の質問が通年も提出する場合）	通年見積書に記載している“令和9年4月以降の単価”につきまして、今回提出する金額がそのまま適用される前提なのか、あるいは現段階では“参考値としての提出”であり、予算確定後に改めて見積調整が入る前提なのかを確認させていただけますと幸いです。	契約期間が半年である一方、提出形式として通年の見積書が必要となっているため、4月以降の単価の扱いを事前に確認したい。 ・今回提出する通年見積の単価が正式な金額として扱われるのか ・それとも予算確定後に再度見積調整が入る前提なのか この点を事前に把握しておきたいため。		下半期の単価は、現段階では “参考値としての提出”です。 令和9年度予算が確定後、予算内容に応じて決定事業者と協議します。