

教 勞 第 954 号  
令和5年9月4日

総合評価一般競争入札参加者 各位

教育委員会事務局教職員労務課長

## 質問回答書

公告番号 横浜市調達公告 第94号

件 名 第3期教職員庶務事務センター運営業務委託 一式

公 告 日 令和5年8月1日

上記の件に関して、委託仕様書等に係る質問書の提出がありましたので、次のとおり回答します。

No.	資料名	章・頁	質問事項	回答	備考
1	提案書作成要領	p.3 (2) 記載上の注意点	提案書作成要領一式 p.3に記載されている類似の実績等に関する以下記載 「官公庁等での類似案件について、官公庁名、案件名、実施期間及び規模等について記載すること。」について確認です。別添1 提案書記述項目一覧には、評価項目により「※根拠として実績を記載する場合、官公庁名や委託件名等の固有名詞が判別不可能な記載とすること。」という記載もございますが、どのように整理すれば宜しいでしょうか。  ④「※根拠として実績を記載する場合、官公庁名や委託件名等の固有名詞が判別不可能な記載とすること。」という記載がない評価項目については、官公庁名、案件名、実施期間及び規模等について判別可能な記載とする。 ⑤5.入札者に関する情報のみ官公庁名、案件名、実施期間及び規模等について判別可能な記載とし、他は判別不可能な状態とする。 ③その他	提案書については正本1部、副本1部を作成・ご提出いただけます。別添1「提案書記述項目一覧」に記載された「※根拠として実績を記載する場合、官公庁名や委託件名等の固有名詞が判別不可能な記載とすること。」は副本に係る注意事項とご理解いただき、以下の点に留意の上、実績についてご記載いただいた副本のご準備をお願いいたします。  ・副本に添付するものについては入札者名、官公庁名、案件名、その他入札者名の判別できる固有名詞、印影等を黒塗りすること。 ・本市における受託・受注案件について、これまでの受託・受注の合計件数を記載すること。なお、副本に添付するものについては、受託・受注の合計件数のみ分かるように固有名詞等は黒塗りすること。	
2	提案書作成要領	p.3 (2) 記載上の注意点	別添1 提案書記述項目一覧に記載されている「※根拠として実績を記載する場合、官公庁名や委託件名等の固有名詞が判別不可能な記載とすること。」という記載については、貴市から受託している業務の実績も含まれますでしょうか。	実績については、提案書作成要領に記載している以下事項の通り、ご記載をお願いいたします。  ・官公庁等での類似案件について、官公庁名、案件名、実施期間及び規模等について記載すること。なお、副本に添付するものについては入札者名、官公庁名、案件名、その他入札者名の判別できる固有名詞、印影等を黒塗りすること。  ・本市における受託・受注案件について、これまでの受託・受注の合計件数を記載すること。なお、副本に添付するものについては、受託・受注の合計件数のみ分かるように固有名詞等は黒塗りすること。	
3	委託仕様書	P.12 ア ヘルプデスク電話設備	電話番号については、貴市から利用権利の貸与を受けるとのことですがPBX機器については受託者準備でお間違いないでしょうか。また受託者準備の場合、クラウド型PBXの利用は可能でしょうか。	PBX機器については受託者準備です。 クラウドPBXの導入を行う場合、情報漏洩等のセキュリティ事故を防止するため、機密性・完全性・可用性にかかるセキュリティ対策が必要となります。契約協議時点で導入予定のPBXについて本市と協議し、本市の提示するセキュリティ要件を満たすサービスであれば、契約内容にセキュリティ条項を追加し、運用期間中に所定の報告手続等を行っていただくことで導入が見込めると考えます。	
4	委託仕様書	P.12 ア ヘルプデスク電話設備	電話機について、貴市より貸与いただく業務用PCにIPソフトフォンをインストールし利用することは可能でしょうか。	業務用端末へのソフトウェアインストールは本市YCAN所管課への申請が必要となります。 契約協議の中で具体的なソフトウェア名・バージョン等を提示いただき、インストール申請が許可されれば利用できます。	
5	提案書作成要領	別添1 p.7 21センター運営上の課題・制約条件等に関する提案	「本市業務所管課の作業を前提としない提案であること。」と記載がありますが、受託者主導で実施する施策についてのご提案で宜しいでしょうか。その場合、施策実施において最終的な確認作業や運用リリースのうえでの必要作業（貴市イントラ上への掲載作業や通知文等の発出作業）等へ業務所管課様へ依頼することになると思いますが、そこも踏まえてご提案することは可能でしょうか。	センター運営上の課題・制約条件等に関する提案については、センター職員その他、本市職員の負担軽減や業務効率化が図られるご提案を求めています。ご検討されているご提案が、センター職員の負担が軽減されるものの、本市職員の負担が現行以上に増加する内容である場合には、「本市業務所管課の作業を前提」としたご提案に該当すると判断いたします。	

6	委託仕様書	別添資料 8 貸与可能物品一覧	作業工数積算に影響を及ぼすためご質問です。 貸与品の業務用PCについて、動作が重たいものが6~7割を占めますが、買い替え時期等の予定は決まっておりますでしょうか。	故障端末の補充及びWindows10サポート終了に向けた新規購入を予定していますが、予算状況によるため時期は未定です。	
7	委託仕様書	別紙 1 センター業務一覧 等	共有ファイルサーバの使用可能容量について、使用可能容量に制限がございますが今後拡大の可能性はありますでしょうか。	現時点で拡大の予定はありません。	
8	提案書作成要領	P.1_3(3) : 前記を補足する付属資料	付属資料について、提出は必須かどうかご教示ください。 また、貴市が求める付属資料の内容・具体例についてご教示ください。 また、付属資料の提出・内容によって、提案書の評価（技術点）に影響があるかご教示ください。	提案書等の補足のための付属資料のご提出は必須ではございません。付属資料としては、提案内容を補足するためのサービスのパンフレット等を想定しています。 提案書の付属資料は提案内容を構成する文書の一部とし、提案の評価対象となります。	
9	委託仕様書	P.6_2(6)ア：履行場所	YCAN ネットワーク関連の準備として、以下の役割分担で行われるものとの理解でよろしいでしょうか。 <貴市が実施する作業> ・YCAN 接続用ネットワークの契約 ・新規センター建物及び執務室フロアまでのネットワーク引き込み工事 ・ルータ、HUB、スイッチ、LAN ケーブル等の必要機材準備 ・新規センター執務室内の LAN ケーブル配線工事、電源配線工事 <第 2 期の受託者が実施する作業> ・現行執務場所から新規受託者の新規センター設置場所へのパソコン運搬・引渡し <第 3 期の受託者が実施する作業> ・新規センターでのパソコンの設置・動作確認	第3期受託者にてセンター設置場所の賃貸借契約開始後、センター稼働開始までに初めてYCANネットワークを設置する場合、以下作業については横浜市にて実施します。 ・YCAN 接続用ネットワークの契約 ・新規センター建物及び執務室フロアまでのネットワーク引き込み工事 ・ルータ、HUB、スイッチ、LAN ケーブル等の必要機材準備 ・新規センター執務室内の LAN ケーブル配線工事 ・電源工事（YCANネットワーク機器設置に必要な最低限の電源工事。建物既設の電源設備が利用可能な場合は工事対象外となる場合があります。）  初回のYCANネットワーク設置作業以降のレイアウト変更、LANケーブル劣化等に伴う配線変更、再配線作業については第3期受託者（本業務受託者）にて対応いただきます。 第2期受託者（現行事業者）の実施作業はお見込みのとおりです。 また、新規センターでネットワーク接続を行うためのパソコン操作が必要な作業については原則第3期受託者（本業務受託者）にて実施を想定しています。	
10	委託仕様書	P.12_3(4)ア：ヘルプデスク電話設備	ヘルプデスク電話設備について、クラウドに接続する IP-PBX を導入してよいかご教示ください。通話録音データの保存場所もクラウドとなります。	クラウドPBXの導入を行う場合、情報漏洩等のセキュリティ事故を防止するため、機密性・完全性・可用性にかかるセキュリティ対策が必要となります。 契約協議時点で導入予定のPBXについて本市と協議し、本市の提示するセキュリティ要件を満たすサービスであれば、契約内容にセキュリティ条項を追加し、運用期間中に所定の報告手続等を行っていただくことで導入が見込めると考えます。	
11	委託仕様書	P.12_3(4)ア：ヘルプデスク電話設備	サービス利用者個人に通話料が発生しない着信者課金サービスについて、現在の月額費用、年額費用（通話料を含む）について、ご教示ください。	NTT東日本「フリーアクセス・ひかりワイド」サービスを利用しています。現在の費用については現行事業者負担のため回答できませんが、仕様書別紙 4「ヘルプデスク処理件数」等を参考に想定費用にてお見積りください。	
12	委託仕様書	別紙 2_A-11-1_出張旅費の経路等確認（発生源入力）②(1)：委託業務の詳細	「標準経路以外の経路であれば、用務地をインターネット上で検索し、最寄り駅を確認する。」と記載されておりますが、全体の処理件数のうち、標準経路以外に該当する申請の件数・割合をご教示いただけますでしょうか。 ※直近で処理された申請数件分の実測値でも問題ありません。	旅費申請データには複数の経路情報が設定可能なため、申請 1 件について「標準経路」「標準経路以外」の経路が混在する場合があります。 「経路情報に標準経路以外の経路を 1 経路でも含む申請」はR4年度実績で以下の通りです。  申請件数 約332,000件 (内訳) 標準経路のみ 約41,000件 標準経路以外を含む 約291,000件	

13	委託仕様書	別紙 2_A-11-1_出張経費の経路等確認（発生源入力）②(2)：処理対象ドキュメント	以下に該当する旅行については、庶務事務センターでの処理対象外との理解が良いか、ご教示ください。 ・内国出張のうち、企画旅行の方法により出張するもの ・外国出張	「内国出張のうち、企画旅行の方法により出張するもの」であっても、宿泊料と交通費の内訳が分かる場合は処理対象となります。外国出張についてはお見込みの通り処理対象外です。	
14	委託仕様書	別紙 2_A-11-1_出張旅費の経路等確認（発生源入力）②(5)：処理期限 別紙 2_A-11-1_出張旅費の経路等確認（発生源入力）②(5)：処理期限	申請書類の受領と支払のサイクルに係り、「毎月●日を締め日とし、●日までに不備なく受け付けた申請は、直近の支払日にて支払いを行う」、「当該締め日以降に受領した申請、および締め日以前に受領したものの締め日までに不備が解消しなかった申請は次回の支払日にて支払いを行う」等のルールがございましたら、ご教示ください。	申請書類の受領日から締め日・支払日が確定するルールはありません。不備なく受け付けた場合の申請日からセンター決裁までの処理期限は仕様書別紙2「業務概要説明書」A-11-1/A-11-2に記載されています。	
15	委託仕様書	別紙 2_A-11-3_出張経費の経路等確認（標準経路等登録）	標準経路および用務地のマスタ登録については、原則、学校事務職員からの依頼により実施する理解しておりますが、マスタ登録未済であるものの一定数の受領実績がある経路および用務地について、庶務事務センター側から、標準経路および用務地として登録するよう提案する等の働きかけを行うことは可能であるか、ご教示ください。	業務改善提案として実施いただくことは可能ですが、学校ごとの事情により標準経路の利用を希望しないケースもあります。学校の要望に過度に背く提案とならないように、未登録校への連絡の頻度は常識の範囲内とするなど、本市と協議のうえ実施してください。	
16	委託仕様書	別紙 4-1_処理件数等一覧_7/7：E-1 ヘルプデスク（電話）	電話件数について、以下の月別件数をご教示ください。 ・月間の応答呼数 ・月間の総入電呼数（5秒以内に放棄された呼数は除く）	・月間の総入電呼数（5秒以内に放棄された呼数は除く）：令和4年度実績について、別添「別紙4 補足資料」とお示しします。 ・応答呼数については仕様書別紙7「サービレベル一覧」に達成すべき応答率の基準を記載していますので、必要な人員等ご判断の上お見積りください。	
17	委託仕様書	P.27_4(2)エ(ウ)：各種申請処理に付随する教職員庶務事務システムに登録された情報の修正作業	仕様書に記載されている「各種申請処理、または制度改革、運賃改定等に付随して過去の申請データ等、教職員庶務事務システムに登録された情報の修正作業等が発生した場合には対応すること。」という内容についてご教示ください。 ①当該処理の発生契機は、センターでの認定誤りを検知後、もしくはセンター担当職員様からのご指示によると想像しますが、理解に齟齬はないでしょうか。他に発生契機があればご教示ください。 ②業務内容として、当該案件について取消回議を庶務事務システムから代行申請して決裁完了後、あるべき申請（正しい申請、運賃改定後の金額等）を代行申請して承認・決裁し、庶務事務システムの登録歴を修正するものと想像します。この理解に間違いはないか、他に発生する作業があればご教示ください。 ③当該事務処理について、直近の年度における発生件数をご教示ください。制度改革・運賃改定によるものと、それ以外に分けてご教示いただけますと幸いです。	①既に認定済みの申請よりも過去の事実発生日についての申請（またはシステム上申請できないが申請したいという相談）を受けた場合、センターへ複数の紙申請が到着し、時系列で処理が行えなかったことが判明した場合も含まれます。 ②取消回議の代行申請後、回議ルート上の各承認者、決裁者への承認依頼（架電等で連絡）が必要です。修正／差込対象の申請より新しい申請が複数あれば対象の申請まで遡って申請を取消し、対象の申請を修正または差込。その後最新履歴までの間の整合性が取れるよう、住所・勤務先・運賃改定等の情報を考慮して必要に応じて修正し申請を復元。履歴の修正中は新規の後続申請を保留（本人への進捗連絡も含む）し、履歴修正作業と後続申請による変更が同一支給月とならないように進捗管理も必要となります。 ③制度改革・運賃改定によるもの：R4年度実績 1,000～1,200件程度 制度改革・運賃改定以外：R4年度実績 100～150件程度発生しています。	
18	委託仕様書	別添資料 8 貸与可能物品一覧	YCAN ネットワークに接続できるプリンターの貸与の有無と、貸与される場合のプリンター台数についてご教示ください。	別紙8記載のとおり、プリンターの貸与はありません。	

19	提案書作成要領	P.2 6 入札（見積）書作成上の留意事項	<p>「(2)「見積明細書」に記載する項目は、次のア～オのとおりとする。」との記載がありますが、「見積明細書」に記載する項目は、ア～コの項目でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご指摘いただいた通り、見積明細書には以下項目をご記載ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 次期センター運営準備経費</li> <li>イ 次期センター運営経費（令和6年度）</li> <li>ウ 次期センター運営経費（令和7年度）</li> <li>エ 次期センター運営経費（令和8年度）</li> <li>オ 次期センター運営経費（令和9年度）</li> <li>カ 次期センター運営経費（令和10年度）</li> <li>キ 引継ぎ経費</li> <li>ク 次期センター設置に係る経費（初期費用）</li> <li>ケ 次期センター設置に係る経費（継続費用）</li> <li>コ その他経費</li> </ul> <p>提案書作成要領の該当部分を修正し、横浜市Webサイトに掲載いたしましたのであわせてご確認ください。</p>	
----	---------	-----------------------	---	--	--

別紙4 補足資料 ヘルプデスク着信件数

令和4年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
有効着信数	3,218	2,137	1,823	1,858	1,444	1,568	2,507	2,124	1,851	1,099	1,091	1,515	22,235

\*有効着信数：受電件数から、5秒以内に放棄された件数を除いた着信数