

# 質問回答書

契約番号 \_\_\_\_\_

件 名 お悔やみ窓口運営及びコンサルティング業務委託 \_\_\_\_\_

質 問	回 答
<p>(1) 1月、2月の来庁状況についてお示しいただければと思います。</p>	<p>(1) 2月中旬頃までは、0件や1件の日もありましたが、直近では毎日3件、または満枠(4件)になる日もあります。今後、予約数を増やすことの検討や、お悔やみ窓口の利用者を増やすための方法等も他自治体によるお悔やみ窓口の運営及びコンサルティングの経験から御提案をお願いします。</p>
<p>(2) 1件当たりの対応時間数の目安をお教えてください。</p>	<p>(2) 最大で50分の枠をとっていますが、平均30分程度です。ただし、1枠の時間については、令和6年度から変更となる(50分よりも短くなる)可能性があります。また、2区の試行設置の対応時間等の結果から、区役所所管課の事前準備等も勘案し、新たに対応時間の課題抽出及び改善提案をお願いします。</p>
<p>(3) 「電話、WEBによる予約の管理」の記載がありますが、予約なしでの来庁対応は生じるでしょうか。生じる場合は、1日当たり何件程度が想定されるのかをお示しいただければと思います。</p>	<p>(3) 予約なしでも対応いたします。予約なしの場合は、1日最大で5件程度を想定していますが、窓口開庁時間は対応していただきますので、今後お悔やみ窓口がより周知されることを想定すると、対応件数は増える可能性があります。また、予約なしの場合は、当日お客様とのやりとりの中で必要な手続の案内を行うため、お悔やみ関連の手続について、十分に理解した方が窓口の運営対応をお願いします。</p>
<p>(4) 「業務に使用するPC等は、業務終了後施錠できる場所に保管する等」と記載がありますが、仕様書5ウ(ア)に記載のある設備への収納が可能だという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>(4) 安全面の観点から、回答ができかねます。収納するためにご用意いただくものはございません。</p>

<p>(5) 貴市から貸与していただける物品をお教えてください。</p> <p>(6) 受託者において、必ず準備しなければいけない備品がありましたら教えてください。</p> <p>(7) 課題抽出、改善提案に関する中間報告の日程は、いつ頃を想定されているのかお示しただけだと思います。</p> <p>(8) 各種報告に記載する内容に関して、定めがあるようでしたら、お教えいただければと思います。</p>	<p>(5) 所管課とのやりとりや予約管理をするためのパソコン、プリンター、電話、文房具類等お悔やみ窓口の運営に必要なものは貸与します。ただし、事業者内の事務作業用等にパソコンを使用することはできませんので、事業者様の必要に応じてパソコンを御用意ください。その場合、モバイルルーター等の通信環境も御用意ください。また、プリンターについても、インクや印刷用紙に限りがあるため、お客様対応以外の印刷は不可とします。</p> <p>(6) 必ず準備しなければならない備品はありませんが、お悔やみ窓口の運営に際して必要なものについては、事業者自ら確認したうえで、必要な時期の1か月前には提案してください。不足しそうな備品の提案だけでなく、お悔やみ窓口の効率的な運営、市民の利便性向上という観点で積極的な提案をお願いします。</p> <p>(7) 夏頃を予定していますが、効果的な時期も含め分析したうえで、提案をお願いします。なお、中間報告については、一方的に報告するものではなく、各区役所の各所管課から様々な意見等が出ることや、2区それぞれのルールの違いが出るのが想定されます。単純に双方のものをまとめるイメージではなく、2区それぞれのルールについて集約が必要なのか、しなくても良いのか、これを踏まえて他区展開をどのように進めていくのか等、他自治体のお悔やみ窓口のコンサルティングの経験を踏まえ、徹底的に深掘りして検証をしていただく必要があります。</p> <p>(8) 定めはありませんが、日次報告については、来庁者・予約者の件数、相談内容等を想定しています。月次報告や年次報告については、単純に日次報告をまとめたものではなく、分析可能な形式を思案し、報告してください。他自治体のお悔やみ窓口委託で使用している報告書も参考に共有いただけるとなおります。</p>
---	---

<p>(9) 案内員の配置に関しては、毎日1名配置されればよいという認識でよろしいでしょうか。</p> <p>(10) 案内員の休憩取得により、窓口 to 不在となることは認められるでしょうか。</p>	<p>(9) 御認識のとおりです。ただし、試行設置中は、お客様への御案内や、所管課との調整方法が日々更新される可能性があります。予約→所管課とのやりとり→お客様への電話連絡→当日といったように、1件の予約に対して複数日に渡って調整する必要があります。そのため、案内員が複数人になる場合は引継ぎを実施し、案内漏れや、引継ぎ忘れ等が発生しないよう、徹底してください。</p> <p>(10) お悔やみ窓口の休憩時間は、12時から13時までとしています。その間は、窓口 to 不在となることは問題ございません。その際は、不在とわかるよう案内表示をしてください。案内表示はこちらで準備しますが、市民にとってわかりやすい案内表示についても御提案ください。</p>
---	--