

ご遺族支援コーナー業務委託事業候補者選考に関する質問への回答

番号	質疑事項	資料名	該当ページ・項番	質問内容	回答
1	提出資料	募集要項	募集要項 6 ページ 6 行目	提出資料⑥～⑫の中で代表者印の押印が必要な書類がありましたら、ご教示ください。	提出資料⑫の正本に、代表者印を押印してください。
2	履行場所	仕様書	仕様書 1 ページ 5 行目	履行場所について全 5 か所記載されておりますが、5 か所の窓口レイアウト図をご教示いただけますでしょうか。	各総合支所区民課の案内図を、港区のホームページに掲載していますのでご覧ください。 (芝浦港南支所を除く) 詳細な窓口レイアウト図は提供できませんが、主に区民課カウンターの一角及び相談室（1部屋）です。 例. 芝支所案内図 https://www.city.minato.tokyo.jp/shibakanri/shiba/annai/annaizu.html
3	予約方法	仕様書	仕様書 2 ページ 3 行目	令和 7 年度実績においては、「ご遺族支援コーナーに来庁する 5 日前までに、ご遺族（来庁者）がみなとコールにて電話予約する。」ということになっておりますが、みなとコールを引き続き利用する場合は、受託者の方で、みなとコールに関わる費用などの負担はないという認識でっておりますでしょうか。（設備面や人件費等における費用）	認識のとおりです。
4	ヒアリングシート	仕様書	仕様書 2 ページ 1 9 行目	「ア 予約内容の確認及びヒアリングシートを作成すること。」と記載がございますが、現在利用しているヒアリングシートをご連携いただけますでしょうか。ご連携が難しい場合、ヒアリングシートの項目をご教示ください。	現在利用しているヒアリングシートの項目は、 ・予約情報 ・来庁される方及び亡くなられた方の個人情報 ・対応記録 等です。
5	予約がない方が来庁された場合の支援	仕様書	仕様書 2 ページ 4 0 行目	仕様書(案) 5-(2)-④-イ に記載のある、開設日に予約の無い方が来庁された場合の支援についてですが、空き状況次第では仕様書(案) 5-(2)-③-アからウまでの対応も行うという事になりますか。それとも 5-(2)-⑤-ウの支援業務を行うという認識となりますでしょうか。	「手続一覧」等を用いて、5-(2)-⑤-ウの支援業務を行なっていただく想定です。
6	業務従事予定者の経歴及び専任性	仕様書様式 5	仕様書 3 ページ 3 2 行目様式 5	仕様書には現場管理責任者、従事者を配置とありますが、様式 5 には統括管理責任者記載の欄があります。様式 5 の統括管理責任者欄には現場管理責任者の他に統括管理責任者が必要という事でしょうか。	認識のとおりです 仕様書 3 ページ 6 業務実施体制（1）ア及びウについて「統括管理責任者」を追記します ウ（ア）統括管理責任者 業務全体の責任者として、区との連絡・調整・報告の業務を担い、現場管理責任者及び業務従事者の供給・配置等の管理・指揮・監督、現場との情報共有、受託契約の適正な履行確認、法令の遵守を行います。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当します。なお、現場に常駐する必要はありません。 （アイ）現場管理責任者の②について変更します ② 現場管理責任者は、発注者との協議の窓口となり、受託契約の適正な履行確認、法令の遵守、担当業務の従事者管理・業務管理・業務報告、業務改善のための課題抽出と改善策の提示、従事者の指揮・監督、従事者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応、従事者の育成・研修計画の立案等を行うこと。
7	発注者が有するシステム等の操作に関する研修	仕様書	仕様書 4 ページ 1 行目	本事業において、貴市が有するシステムの中で、受託者が操作するシステムとして何があるかご教授頂きたく。また、合わせてシステム等の操作において研修時間はどの程度必要になるかご教示ください。	住民記録システムです。操作研修時間は数時間程度の想定です。
8	来庁者実績	その他		本事業において、履行場所全 5 か所それぞれの来庁者実績をご教示ください	ご遺族支援コーナーの利用状況は以下のとおりです。

年度	芝	麻布	赤坂	高輪	芝浦 港南	合計
4	19	-	-	-	-	19
5	101	4	-	-	-	105
6	98	29	4	5	4	140
7（11月末時点）	31	12	16	16	11	86