

No.	質問事項	質問理由	回答
1	企画提案書における配点をご教示いただけますでしょうか。	提案書作成のため	「熊本市第4期総務事務業務委託 提案書等評価基準」をご確認ください。
2	企画提案書は、片面印刷でのご提出となりますでしょうか。		片面印刷でご提出ください。
3	現在の業務において、特定の職員様に依存している業務や、引き継ぎが難しい業務はございますでしょうか。		全業務に対し主担当と副担当を配置し、突発的な事象にも対応できる体制を組んでいるため、特定の職員に依存している業務は特にありません。ただし、システム操作等の専門性が高い業務については、一部引き継ぎに時間を要する場合があります。
4	使用している人事・給与・共済システムにおいて、操作性や連携面で課題はございますでしょうか。		R7.2月にシステム更新を行いましたので、主要課題については解決済みです。ただし、操作性・連携面の向上に向けた課題はございますので、担当SEと連携し随時解決に取り組んでおります。
5	委託事業者との情報共有やデータ連携において、非効率と感じる点はございますでしょうか。		特にありません。
6	現在問い合わせ対応の履歴やナレッジの蓄積・共有はどのように行われていますでしょうか。		問い合わせに対する電話対応記録を管理しています。また、イベント毎にナレッジを蓄積し定例会等で共有しています。
7	前回の委託業者からの引継ぎで、特に困った点苦労した点がありましたらご教示いただけますでしょうか		システムで出力可能な帳票・データの他に、システムのデータベースから情報を取得するツールを利用しているため、システムの構造・データベース体系の理解に時間を要しました。現体制ではマネージャー・サブマネージャーの2名でツールを維持管理しています。
8	業務マニュアルやフロー図は最新の状態に保たれていますでしょうか。また、更新頻度等現在感じる課題があればご教示いただけますでしょうか。	業務内容理解のため	業務マニュアルやフロー図に変更が必要な場合は随時最新化しています。更新頻度は高くないため、特に課題として認識をしておりません。
9	業務量の季節変動や突発的な増加に対して、現在どのように対応されていらっしゃいますでしょうか。		稼働人員で対応出来ない場合は、繁忙期要員を投入し対応しています。
10	職員様からの問い合わせ対応（ヘルプデスク業務）で、特に多い内容や対応に時間がかかるものはございますでしょうか。		手当申請（扶養・住居・通勤・児童）等にかかるシステム操作、共済組合・厚生年金・雇用保険に係る案内、申請に必要な書類の案内に関する問い合わせが特に多いです。システム操作の説明や申請書類の不備等で継続して案内を行う場合に特に時間を要します。
11	昨今業務改善提案がされ、改善された事例がございましたらご教示いただけますでしょうか。		一昨年度までは、年に一度各種手当の全件確認を労務厚生課及び委託者にて行っていましたが、本人の自己申告に基づく確認に変えたことで、業務量を削減しました。
12	研修の頻度や期間に関して、定期的に実施する基準や期間の目安は定められていますでしょうか。		特に基準はありません。ただし、事務処理ミスが発覚した場合等は、研修等による再発防止を求める場合があります。
13	「情報共有等についても対策を提案すること」とありますが、現在使用している既存の共有システムや様式はございますでしょうか。	仕様理解のため	職員情報システム内に職員コミュニケーション機能が整備されており、委託者内部における情報共有や労務厚生課への情報提供に利用可能です。