

想定質問と回答

No.	質問	回答
1	電話受付業務の電話番号は、届出受付専用のものがあるのでしょうか。	現在、観光課民泊・旅行業受付窓口担当の電話番号は(TEL:048-830-3959)となっており、原則として窓口委託業務従事者が電話を取っています。県職員宛の外線電話については、窓口委託業務従事者が取次の上、県職員宛に転送しています。なお、県職員と窓口委託業務従事者は同執務室内で勤務しています。
2	勤務スペースの広さはどの程度確保されるのでしょうか。また、受付窓口はどのようになっているのでしょうか。	現在、幅150センチのローカウンターに2名が並ぶ形で勤務しています。ローカウンターで書類点検や電話受付等の業務を行いつつ、来庁した届出・申請者に対する受付や相談業務も行っています。(現在のレイアウト図のとおりです。ただし、変更の可能性もあります)
3	住宅宿泊事業の標識発送や旅行業の通知等発送の際、同封される資料の量によりますが、1件あたりの郵送料がどの程度になると見込まれますか。	標識送付については、トラブル防止等の観点からレターバックライトで送付しています。また、トラブル等が想定されないようなものについては、普通郵便で送付しています。 旅行業の通知等発送についても、事業者宛のものはレターバックライトもしくは特定記録での送付が望ましいと考えています。
4	電話受付は、周辺住民からの苦情受付を含みますでしょうか。含む場合、何件程度を想定しておりますでしょうか。	周辺住民からの苦情受付を含みますが、現時点まで民泊に関する苦情の電話は数件程度しかありません。 なお、立入検査の権限は県職員にしかありませんので、民泊や旅行事業者の具体的な改善を求めるものについては県職員が対応します。
5	電話受付の想定受付件数を教えてください。	変動はありますが、1日に合計で5～10件程度といった状況です。ただし、1件あたりの電話は、届出・申請方法を案内しなければいけない場合、応対時間が長くなる傾向にあります。 なお、県職員宛の電話の取次ぎもしますので、その他の電話も5件程度あるような状況です。 また、全国通訳案内士については、2月・3月は申請件数が多いため、問合せが多くなるが見込まれます。
6	民泊の届出について、電子と書面の内訳について教えてください。	電子(民泊制度運営システム)で届出を完結された方は、7割程度です。なお、電子申請の場合であっても、追加で不足書類等の郵送や持参があるケースもございます。
7	プリンタ・スキャナ端末機を用意することありますが、対応する用紙のサイズはどの程度のサイズが必要でしょうか。	A3サイズまで対応する必要があります。
8	標識の作成は、庁舎内で作成する認識でよろしいでしょうか。	必ずしも庁舎内で作成しなければならないわけではありません。なお、現在は庁舎内で観光課貸与のラミネーターを使用する形で作成しています。
9	標識作成の際に行うラミネート加工等の設備は、受託者にて用意する必要がありますか。	観光課内のものを貸与することは可能です。その他の設備を要する場合、受託者様の負担で御用意いただけます。なお、標識の大きさはおおよそA5サイズです。
10	申請対応において、現金や収入証紙の取り扱いはございますでしょうか。ある場合、おつり銭、証紙等の用意は貴県と受託者のどちらが行いますか。	埼玉県では、原則キャッシュレスでの支払いとしており、収入証紙の販売・利用を終了しています。現金の場合でも、コンビニや金融機関でお支払いいただくため、現金の保管の必要はありません。
11	貴県が用意する封筒のサイズを教えてください。	角2封筒および長3封筒を用意しております。
12	対応言語は日本語のみの認識でありますが相違ございませんでしょうか。	日本語のみで相違ありません。
13	勤怠管理や本社とのやりとりで使用するPCやカメラ機能のない携帯電話(管理者用)の持込をしたいのですがお認めいただけますでしょうか。	可能です。ただし、PCにつきましては、勤務スペースに限りがあるため、その中での対応をお願いいたします。
14	1件あたりの平均対応時間をご教示頂けますでしょうか。 【民泊】	1件当たりの平均対応時間ですが、ケースによってバラつきがありますので一概に申し上げられません。ただ、イメージしやすいよう、事務フローの参考例を以下に記載しましたので御確認ください。 <b>【民泊の届出】</b> ① 図面をもって来課し、どのような手続きとなるか確認(20分) ② 書類に関する質問があり、電話対応(10分) ③ 届出書類を持って、再び来課。その場で書類を確認。不足書類等を指摘し、質問に対応。(30分) ④ 届出者が帰った後に、改めて書類を確認。補正が必要な部分について届出者に連絡(30分) ⑤ 書類を整え、スキャンし、県職員へ書類を引き渡す(15分) ⑥ 受理となったので、ラミネート加工を施した標識の作成や送付書類の準備(30分) ⑦ 事務の進め方についての相談等(15分) ⑧ 記録等に係る時間。その他全般に係る時間(30分)【合計180分】  ※ 民泊の場合、一般の方が全く分からない状態で届出されることが多いため、問合せや書類補正の対応が長くなる傾向にあります。また、民泊として使う面積の確認や計算に時間を要することが多いです。

想定質問と回答

No.	質問	回答
15	1件あたりの平均対応時間をご教示頂けますでしょうか。 【旅行業】	1件当たりの平均対応時間ですが、ケースによってバラつきがありますので一概に申し上げられません。ただ、イメージしやすいよう、事務フローの参考例を以下に記載しましたので御確認ください。  【旅行業の申請】 ① 申請書類を持って、来課。その場で書類を確認。不足書類等を指摘し、質問に対応(30分) ② 書類を整え、県職員へ書類を引き渡す(15分) ③ 登録通知等の送付(10分) ④ 記録等に係る時間。その他全般に係る時間(15分)【合計 70分】
15	1件あたりの平均対応時間をご教示頂けますでしょうか。 【全国通訳案内士の申請】	1件当たりの平均対応時間ですが、ケースによってバラつきがありますので一概に申し上げられません。ただ、イメージしやすいよう、事務フローの参考例を以下に記載しましたので御確認ください。  【全国通訳案内士の申請】 ① 申請者来所・受付(30分) ・チェックリストを使用し必要書類を確認。また、必要事項を併せて説明。 ② 登録簿に記載し(電子)、登録番号も確認する(10分) ③ 書類を整え、県に引き継ぐ(10分) ④ ラミネート加工を施した登録証を作成し、発送する(20分)【合計 70分】  ※ なお、例年の傾向として、申請の30%が2・3月に集中します。
16	今年度実績において、17時15分以降業務を実施していた実績をご教示頂けますでしょうか。(例 月〇回程度30分程度業務実績あり、等)	時間外勤務は基本的に発生しません。なお、17時15分間近に来庁者が観光課を訪れた場合、17時15分を超過することがないように原則県職員が対応します。
17	貸与される什器の数量・仕様をご教示頂けますでしょうか。	貸与する什器・消耗品ですが、以下のとおりです。 ・ローカウンター(2人掛け、写真のとおり)及び椅子 ・片袖机(幅97cm、奥行70cm、高さ70cm)及び椅子 ・電話機1台 ・届出書類等保管のためのロッカー ・標識作成のためのラミネート機(アイリスオーヤマ LFA34AR) ・届出書類を綴じるためのフラットファイル等。  その他の什器や消耗品については、原則として受託者様に御用意いただきます。想定されるものは以下のとおりです。なお、受託者様に変更があらうとも半永続的に必要になってくる什器・消耗品につきましては受託者様の負担とせず、県の予算で購入する方針です。 ・プリンター・スキャナ端末及びインク代 ・標識作成のために必要なラミネートフィルム及び光沢紙 ・受託者様所有物(貴重品等)を保管するための金庫 ・筆記用具
18	開始前において現場にてOJTでの研修を受けることは可能と考えて宜しいでしょうか。	実際に仕事をやっていただくことはできませんが、契約先候補者選定以後であれば、ご依頼に基づきまして県職員が研修に積極的に協力いたします。 特殊な業務であり、受託者様の研修のみでの対応は困難であると認識していますので、契約先候補者として選定させていただいた後、直ちにその後の準備について御相談いたします。
19	適正な判定を受けた場合に請求可との記載が御座いますが、「適正な判定とされる基準」について具体的にご教示頂けますでしょうか。	契約書別紙2の「自己点検シート」に基づき定期モニタリングを実施しますので、シート記載の点検項目が基準となります。 それ以上の詳細な基準については設けておりませんが、契約不履行や来庁者からのクレームにつながる以下のようなトラブルがなければ、原則として適正であると判断いたします。適正でない判断された場合であっても、指摘事項を改善し、改めて適正の評価を受けた際には速やかに委託料をお支払いいたします。 なお、これまで「要改善」と評価したことはありません。  例① 受託業者の従業員が誰も来ず、県職員が対応せざるを得なかった。 例② 個人情報漏洩の原因を検証したところ未然防止の対策が実施されておらず、情報漏洩が起きても仕方がない状態であった。 例③ 身だしなみや言葉遣いに不適切な部分があり、来庁者からの指摘やクレームが散見されたにもかかわらず、改善の様子が全く見受けられなかった。
20	従事者用のロッカーを貸与いただくことはできますか。	可能ですが、基本的に県職員との兼用になります。(現在も限られたロッカーを複数の職員で兼用しているような状況ですので、ご理解いただけると幸いです)。
21	手数料の収入についてですが、キャッシュレス支払い時には端末が設置されているのでしょうか。	県で配架されたキャッシュレス端末を使用し手数料を納めていただきます。
22	手数料の収入について現金支払いの際、コンビニでの支払い・金融機関での支払いの2通りありますが、実際どのように納めていただくのでしょうか。	【コンビニでの支払い】 県で用意している窓口用PC(インターネット接続可能)を使用し、システムより支払案内及び支払いに必要な情報を発行し、申請者にお渡しします。その後、申請者はコンビニで手数料を支払います。 【金融機関での支払い】 県で用意している納付書兼領収書の様式を使用し、必要事項を記入して申請者にお渡しします。その後、申請者は金融機関で手数料を支払います。

## 想定質問と回答

No.	質問	回答
23	旅行業及び全国通訳案内士の申請について、電子と書面の内訳について教えてください。	【旅行業】 ・令和5年10月～電子申請を受付けていますが、現時点で電子申請での受付は全体の1割程度となっており、来庁での申請者が多い状況です。 【全国通訳案内士】 ・令和5年10月～電子申請を受付けていますが、現時点で電子申請での受付は7割程度となっており、利用する方は増えています。