

広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者公募関係質疑回答一覧表

質問番号	質問	回答
1	現在、修繕を必要としている設備機器で、指定管理者が変わった場合にも修繕されず引き継がなければならないような機器はありますか。	修繕は、必要に応じて行います。
2	空調機等で不備、修繕が必要な機器は、使用できる状態で引き継いでいただけますか。	修繕は、必要に応じて行います。
3	引継ぎ時の雨漏りの修繕は、引継ぎ前の指定管理業者の負担で修繕していただけますか。	修繕は、必要に応じて行います。
4	指定管理業務開始時においては、原則全ての設備が正常に稼働しており、修繕等が必要な場合は、市または現管理者により間もなく修繕されるという認識でよろしいでしょうか。	修繕は、必要に応じて行います。
5	修繕費に毎年「電動シャッター」とありますが、定期的な修繕として計画されているものですか、毎年壊れているということでしょうか。	故障に対する修繕です。
6	過去3年間の修繕履歴及び金額を教えてください。	平成25年度に駐車場入口シャッター修理、消防設備・泡消火設備修繕、便器修繕、駐車管制設備修繕、車路照明アンカー修繕、照明器具修繕、精算機部品等修繕、自家発電機修理など16件の修繕を行っており、修繕費は1,514千円です。 平成23年、24年度においても同様に修繕を行っており、その修繕費は平成23年度が2,372千円、平成24年度が1,852千円です。
7	最近行われた修繕工事の履歴及び、近いうちに実施しなければならない修繕項目がありましたらお示してください。	平成25年度に駐車場入口シャッター修理、消防設備・泡消火設備修繕、便器修繕、駐車管制設備修繕、車路照明アンカー修繕、照明器具修繕、精算機部品等修繕、自家発電機修理など16件の修繕を行っています。来年度以降も、必要に応じ、随時修繕を行っていただきます。
8	過去5年において修繕履歴を教えてください。又100万円以上の大規模修繕の有無を教えてください。	平成25年度に駐車場入口シャッター修理、消防設備・泡消火設備修繕、便器修繕、駐車管制設備修繕、車路照明アンカー修繕、照明器具修繕、精算機部品等修繕、自家発電機修理など16件の修繕を行っています。平成22年～24年度においても同様に修繕を行っています。 大規模修繕については、平成22年度から平成25年度までに泡消火設備の修繕を実施しています。

広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者公募関係質疑回答一覧表

9	近年実施した修繕および予定している修繕の内容・金額をご開示下さい。	平成25年度に駐車場入口シャッター修理、消防設備・泡消火設備修繕、便器修繕、駐車管制設備修繕、車路照明アンカー修繕、照明器具修繕、精算機部品等修繕、自家発電機修理など16件の修繕を行っており、修繕費は1,514千円です。来年度以降も、必要に応じ、随時修繕を行っていただきます。
10	修繕費の設備項目ごとの金額内訳、概略内容をご提示願います。	平成25年度に駐車場入口シャッター修理、消防設備・泡消火設備修繕、便器修繕、駐車管制設備修繕、車路照明アンカー修繕、照明器具修繕、精算機部品等修繕、自家発電機修理など16件の修繕を行っており、修繕費は1,514千円です。 なお、修繕費の設備項目ごとの金額内訳等については、公募資料として取りまとめていません。
11	諸設備全般の過去の主な大規模修繕の具体的な項目、内容、実績金額をご提示願います。	過去3年における工事金額100万円以上の大規模修繕の内容は、次のとおりです。 平成23年度 泡消火設備の一部取替 工事金額7,359,450円 平成24年度 泡消火設備の一部取替 工事金額8,505,000円 平成25年度 泡消火設備の一部取替 工事金額7,359,450円
12	保守点検費用の内訳(業務・契約金額・委託先)を教えてください。	現指定管理者における営業活動上の秘密に関する情報であるため、お答えできません。
13	別紙1. 4管理経費支出額(平成25年度)③清掃費について、定期清掃の現状の頻度を内容ごとにご教示下さい。	現指定管理者における営業活動上の秘密に関する情報であるため、お答えできません。
14	業務仕様書9項 2指定管理者が行う業務の範囲(2)キ過去の個別の具体的実績負担額、請者名をご提示願います。	現指定管理者における営業活動上の秘密に関する情報であるため、お答えできません。
15	機器点検等の委託先、委託費を教えてください。	現指定管理者における営業活動上の秘密に関する情報であるため、お答えできません。
16	費用負担について、支出負担額には割合に基づいて算出された費用のみが計上されているということですか。	応募要領別紙1の「4管理経費支出額」には広島市市営駐車場(基町駐車場)管理業務仕様書(以下「管理業務仕様書」といいます。)2(2)キに掲げる割合で負担すべき管理経費も含め管理運営に必要な全ての経費を計上しています。
17	管理業務仕様書2.(2)に負担割合が記載されておりますが、今回の提出金額には影響しない項目という理解でよろしいでしょうか。	管理業務仕様書2(2)キの表に記載する業務に係る費用については、併設施設である広島市基町自転車等駐車場と、同仕様書記載の割合で負担していただきます。
18	駐輪場施設における駐車場以外の修繕負担は生じるのですか。生じる場合どのような形で決定するのですか	駐輪場専用部分は、駐輪場の指定管理者が修繕します。また、駐車場と駐輪場の共用部分については、所定の割合に応じた費用を負担していただきます。

広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者公募関係質疑回答一覧表

19	平成23～25年度の管理経費支出額をお示しいただいておりますが、各年度の⑦その他管理費のその他に2,535～5,998(千円)計上されております。この金額の内訳をお示ください。	その他の内訳は、賃借料、通信運搬費、手数料等です。
20	別紙1-4管理経費支出額 ⑦その他管理費その他にはどのような項目が含まれているかご開示下さい。	その他の内訳は、賃借料、通信運搬費、手数料等です。
21	雷、浸水等の被害により機器が故障した場合の費用案分はどうなりますか。	管理業務仕様書の「4 リスク分担」のとおり、自然災害等の不可抗力のリスク分担は市と指定管理者との協議により定めます。
22	消防法上、設置(製造)後10年を経過した消火器及び連結送水管は定期的に耐圧試験を実施する必要がありますが、今回の見積提出項目には含まれるのでしょうか。	含まれます。
23	別紙1-4管理経費支出額(平成25年度)の詳細な内訳をご教示下さい。	現指定管理者における営業活動上の秘密に関する情報であるため、お答えできません。
24	別紙1-4管理経費支出額(平成25年度)②保守点検費の内訳・仕様をご教示下さい。	現指定管理者における営業活動上の秘密に関する情報であるため、お答えできません。
25	廃棄物処理(ごみの最終処分)は御見積項目に含みますでしょうか。含む場合は、現状のごみ排出量(リットル・袋)などを月間などでご教示下さい。	含みます。排出量については把握していません。
26	廃棄処分費用が記載されていませんが、定期的な廃棄物処理業務は現段階では発生していないのですか。	廃棄物処分費用は、その他管理費に含まれています。
27	清掃スタッフの配置はありますか。配置時間を教えていただけますか。	現指定管理者における営業活動上の秘密に関する情報であるため、お答えできません。
28	別紙1-4管理経費支出額(平成25年度)③清掃費について、日常清掃業務に業務時間帯指定等がありますでしょうか、ご教示下さい。	特にありません。

広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者公募関係質疑回答一覧表

29	別紙1. 4管理経費支出額(平成25年度)④警備費について、業務の内訳をご教示下さい。(例)警備員1名配置 100日 9:00~12:00、機械警備業務(業者:〇〇、取得する項目:〇〇)など。	現指定管理者における営業活動上の秘密に関する情報であるため、お答えできません。
30	現在の駐車場係員の配置時間を教えてください。	7:00~11:00、19:45~24:00 2名配置 11:00~19:45 3名配置
31	駐車場管理員・設備員・警備員・清掃員の現状の勤務体制をご教示下さい。	現行の駐車場係員の配置状況は次のとおりです。 7:00~11:00、19:45~24:00 2名配置 11:00~19:45 3名配置 その他の勤務体制については、把握していません。
32	閉鎖車室はありますか。	現在3車室閉鎖していますが、今年度中に復旧見込みです。
33	漏水等による閉鎖車室は何枠ありますか	現在3車室閉鎖していますが、今年度中に復旧見込みです。
34	別紙1. 1施設概要の表に記載されていない設備で現状点検等を実施されているものがありましたら、項目及びその項目の点検仕様をご教示下さい。	「建築保全業務共通仕様書」(国土交通省大臣官房官庁営繕部)を標準とし、設備を良好に保てるよう十分な点検を行ってください。
35	業務仕様書10項2指定管理者が行う業務の範囲(6)施設の利用に係る周辺道路の交通処理関すること。とは、具体的にどのような内容か、実績等の内容をご教授願います。	当駐車場に係る円滑な入退場を確保するため、必要に応じて交通整理等を行っています。繁忙時期には出入口で車両誘導を行っています。
36	業務仕様書12項6職員配置、研修等 ①配置人員は、社員・準社員である必要がありますか。 ②配置人員は2人を標準とする。とありますが配置時間の定めがあればお教えください。 ③職員の休憩時間中についても2人配置が必須ですか。 ④夜間営業する場合、夜間についても2人配置が必須ですか。	①雇用形態に指定はありませんが、当該駐車場を適正に管理運営できる人員を配置してください。 ②特に配置時間の指定はありませんが、当該駐車場を適正に管理運営できる人員を配置してください。 ③必ずしも必須ではありませんが、当該駐車場を適正に管理運営できる人員を配置してください。 ④必ずしも必須ではありませんが、当該駐車場を適正に管理運営できる人員を配置してください。
37	レジによる精算は、どのような場合によるものでしょうか。	現行では、当該駐車場以外で発行された市営駐車場回数券や身体障害者減免等の精算を係員が行っています。

広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者公募関係質疑回答一覧表

38	電気料金の契約KW及び最大受電KWをお知らせください。	契約電力は97KW、最大受電は97KWです。
39	現在の主な設備の設置年月日及び更新履歴を教えてください。	主な設備の設置年月等は、以下のとおりです。 エレベータ：昭和45年及び昭和47年設置 自動料金精算等システム：平成20年2月更新
40	諸設備全般の設置年をご提示願います。	主な設備の設置年は、以下のとおりです。 エレベータ：昭和45年及び昭和47年設置 自動料金精算システム：平成20年2月更新
41	各設備機器のメーカーを教えてください。	主な設備のメーカーは、以下のとおりです。 エレベータ：三精社製、日立社製 自動料金精算等システム：日本信号社製 その他多数のメーカーの製品等で構成されていますので、必要なものについては、現地にてご確認ください。
42	別紙1. 1施設概要○電気設備〈強電〉に記載の自家用発電設備は現状メーカー点検等実施されていますでしょうか。また、実施されている場合はメーカー・型式等をご教示下さい。	点検等を実施しています。 メーカー・型式 ・発電機(株)明電舎社製 型式E-AF 番号2A8365R1 ・エンジン-ヤンマーディーゼル社製 型式6KL 番号2G2575FK
43	別紙1. 1施設概要○電気設備〈弱電〉に記載の中央監視設備は現状メーカー点検等実施されていますでしょうか。また、実施されている場合はメーカー・型式等をご教示下さい。	点検等を実施しています。 メーカー：日本信号社製
44	別紙1. 4管理経費支出額(平成25年度)③清掃費について、清掃対象部分の面積・床材・清掃方法が判別できる清掃基準表等の資料がありましたら、ご提示下さい。	施設の面積等については、自転車都市づくり推進課において、建設時の図面を閲覧に供します。また、「建築保全業務共通仕様書」(国土交通省大臣官房官庁営繕部)を標準とし、建築物及び設備等を良好に保てるよう十分な清掃を行ってください。
45	水槽類(受水槽・高架水槽・雑排水槽等)の種類・数量・容量等の詳細をご教示下さい。	高架水槽1か所 容積40m <sup>3</sup> 、受水槽1か所、雑排水槽22か所、防火水槽2か所
46	平面図、機器表(管理対象部分のみ)、床材仕上表をご開示下さい。	自転車都市づくり推進課で、建設時の図面を閲覧に供します。機器については、応募要領別紙1の施設概要や現地にてご確認ください。

広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者公募関係質疑回答一覧表

47	清掃面積算出のため図面を確認することは可能でしょうか。	自転車都市づくり推進課で、建設時の図面を閲覧に供します。
48	設備点検項目の直近の点検報告書がありましたらご開示下さい。	自転車都市づくり推進課で、点検報告書を閲覧に供します。
49	平面図、設備図面等を開覧ではなく、コピーまたはデータでご提供いただけませんか。※社内稟議において必要となります。	図面は参考資料であり、閲覧のみとさせていただきます。
50	別紙1 (参考) 備品配置状況 記載の備品は、そのまま使用できるという認識でよろしいでしょうか。	修繕は、必要に応じて行っています。
51	回数券、プリペイドカードなどの作成は、指定管理者が作成機器を持ち込むか、メーカーに発注するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
52	消耗品、事務用品を除く現指定管理者の持ち込み備品をご開示下さい。	現指定管理者所有の備品については把握していません。
53	広島市様にて自動料金精算システムを更新する予定はございますか。	現時点ではありません。
54	自動料金精算システムを持ち込む場合、既存の機器の取扱はどうか。 (処分・保管など) また、指定管理期間終了時には持ち込んだ機器を回収しますが、原状回復義務はございますか。	既存の機器は指定管理者に原則保管していただき、指定管理期間終了時には、指定管理者の負担で現状回復していただくこととなります。
55	収入金額について、現金売上と回数券販売売上の内訳を教えてください。	平成25年度の実績は次のとおりです。 現金売上 : 170,292千円 回数券売上 : 22,810千円
56	回数券等の印刷費用が記載されていますが、印刷物と印刷枚数及び販売枚数を過去3年分教えてください。	印刷物は、回数券、プリペイドカード、駐車券、自動二輪登録証シールなどです。印刷枚数は把握していません。回数券の販売枚数は、平成25年度12,672冊、24年度12,133冊、平成23年度18,105冊です。プリペイドカードの販売枚数は、平成25年度8,280枚、24年度7,326枚、平成23年度8,276枚です。
57	過去3年間の減免・返還の件数と金額を教えてください。	別添1のとおりです。

広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者公募関係質疑回答一覧表

58	<p>①利用促進を図るため広島市が設定している数値目標に関して、車30区画から自動二輪90区画に変更したものと設定しているのですか。                  ②また、自動二輪による一時利用を見込んだ数値目標ですか。                  ③数値根拠と車及び自動二輪の内訳を併せて教えてください。</p>	<p>①数値目標では、区画変更の影響は考慮していませんが、提案にあたっては、自動車30区画から自動二輪車90区画に変更する可能性も考慮してください。                  ②自動二輪車による一時利用は見込んでいます。                  ③数値目標は過去の利用実績と今後の利用見込みを基に、自動車と自動二輪車を一体で算出しています。</p>
59	<p>管理運営に関する収支計画書(様式5)について                  ①消費税が今後、上がる予定になっていますが、数値は現行の税率8%の表記で記入してもよろしいですか。                  ②今後消費税が10%になった場合、指定管理料も10%となるのでしょうか。</p>	<p>①管理業務仕様書の「4 リスク分担」のとおり、消費税増額のリスクは、原則として指定管理者の負担となります。したがって、税率変更の可能性も考慮してご提案ください。                  ②当駐車場は利用料金制を採用し、市に納付金を納付していただくことになっており、指定管理料の支払いはありません。</p>
60	<p>来年度以降、普通自動車区画を自動2輪区画へ変更する予定はありますか。又変更の際は指定管理料等の変更は行われますか。</p>	<p>現時点では未定ですが、自転車等の駐輪需要等を勘案し駐車区画の変更について協議する場合があります。その場合、市への納付額については、別途協議により定めます。</p>
61	<p>前回の公募より仕様の変更点がありましたら、ご教示下さい。</p>	<p>市のホームページに前回の応募要領等を掲載していますので、ご確認ください。</p>
62	<p>応募要領1項2施設の概要(2)現在の駐車料金                  ①周辺環境の変化や経済状況に応じて最大料金を改定する提案は可能でしょうか。                  ②駐車料金の改定には、どれくらいの期間を要しますか。</p>	<p>①可能です。                  ②指定管理の開始に伴う料金改定を行う場合は、平成27年4月1日から改定可能です。</p>
63	<p>応募要領1項2施設の概要(2)現在の駐車料金イ自動二輪登録利用とありますが、登録とは定期券運用と考えてよろしいですか。詳細をご教示ください</p>	<p>登録とは定期利用のことですが、現在は駐輪場の登録利用と同様に取り扱っています。</p>
64	<p>応募要領2項4指定管理者が行う業務(2)自主事業の実施                  ①自主事業の提案は、その内容によって評価の対象となりますか。                  ②自動販売機の設置は、自主事業であり、指定管理者の収入という認識でよろしいですか。</p>	<p>①評価対象は「広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者の申請者の評価基準」の評価項目のとおりです。                  ②お見込みのとおりです。ただし、自動販売機の設置に際しては、行政財産の目的外使用許可及びこれらに伴う使用料を納付することが必要となります。</p>

広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者公募関係質疑回答一覧表

65	<p>応募要領2項5管理の基準(2)供用日、供用時間          ①平成27年4月1日より入出庫可能時間を6時～24時30分に変更とありますが、駐車場収入の1日の定義は0:30～24:30と考えてよろしいですか。          ②供用日、供用時間又は、入出庫可能時間を減らすことは、利用料金の減少が想定されますが、それを市の判断で行う場合において、市への納付額について減額いただけますか。          ③供用日、供用時間又は、入出庫可能時間を増やすことは、運営コストの増加が想定されますが、それを市の判断で行う場合において、市への納付額について減額いただけますか。</p>	<p>①駐車場収入の1日の定義は0:00～24:00を基本とします。          ②管理業務仕様書の「4 リスク分担」のとおり、サービスや業務内容の変更のリスク分担は市と指定管理者との協議により定めます。          ③管理業務仕様書の「4 リスク分担」のとおり、サービスや業務内容の変更のリスク分担は市と指定管理者との協議により定めます。</p>
66	<p>応募要領2項5管理の基準(3)駐車場の休止・規模変更等          その他別途協定書により、定めるとありますが、協定書(案)をご提示願います。</p>	<p>駐車場の休止・規模変更等の内容により別途定めるものであり、現時点で作成されるものではありません。</p>
67	<p>応募要領3項5管理の基準(5)広島市市営基町駐車場内事務室の管理          現指定管理者が行っている業務内容について、2階事務室、会議室、倉庫等を使用する内容について、人員配置、業務内容等、具体的にご開示下さい。</p>	<p>基町駐車場2階事務室は、指定管理業務以外の駐車駐輪指導及び放置自転車等撤去運搬等の業務のために使用することにしており、詳細は未定です。</p>
68	<p>応募要領 応募要領 3項 6 利用料金制に関する事項 (3) イ 回数券等の発行          前払式駐車券は条例10第4項及び5項の規定により発行されるため、資金決済法第4条第3項の「国または、地方公共団体が発行する前払い式支払い手段」と解釈してよろしいですか。</p>	<p>回数駐車券及び定期駐車券は、市長の承認を受けて指定管理者が発行するもので、国又は地方公共団体が発行するものではありません。</p>
69	<p>応募要領 5項 8 申請資格等 (4) 法定雇用障害者数          発行済株式の100%を保有している親会社と、その親会社が同じく発行済株式の100%を保有している子会社(グループ会社)全体の雇用障害者数でよろしいでしょうか。          グループ会社間で、業務分担を行っており、業務内容により雇用障害者数が大きく異なります。</p>	<p>障害者の雇用の促進等に関する法律に基づき算出してください。</p>
70	<p>業務仕様書12項7管理運営に関して指定管理者が行う業務          ①事業の報告で毎月、業務実施報告書を作成、提出とありますが、報告内容の詳細をご教授ください。          ②文書の保存で管理に関する帳票・帳簿等は5年間保存とありますが、帳票・帳簿類の所定書式または、様式があればご開示ください。</p>	<p>①管理業務の実施状況、施設の利用状況、指定管理業務の収支状況等を報告していただきます。          ②帳票・帳簿類の所定書式はありません。</p>



広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者公募関係質疑回答一覧表

71	<p>別紙1 3 利用状況及び収入金額                  ①月別の利用状況、収入金額をご開示下さい。                  ②自動二輪の登録利用の利用状況及び収入金額は、定期利用・自動二輪いずれの項目に含まれていますか。                  ③直近月の定期利用契約者数(購入者数)をご開示下さい。                  ④直近月の自動二輪の登録利用契約者数(購入者数)をご開示下さい。                  ⑤回数券、プリペイドカードの、販売数・利用数をご開示下さい。</p>	<p>①別添2のとおりです。                  ②自動二輪車です。                  ③平成26年7月末の普通自動車の定期利用契約者数は42人です。                  ④平成26年7月末の自動二輪車の定期利用契約者数は325人です。                  ⑤平成25年度の回数券の販売枚数は12,672冊、プリペイドカードの販売枚数は8,280枚です。利用枚数は公募資料として取りまとめていません。</p>
72	<p>別紙2 身体障害者等に対する駐車料金の減免について 1普通自動車                  ①(2)減免方法で手帳を係員に提出しなければならないとありますが、具体的に記録する様式等がありますか。様式があればご開示ください。                  ②また、自動二輪の登録利用の減免は別途申請書が必要との記載がありますが、四輪・二輪とも一時利用については申請書は必要ないと考えてよろしいですか。                  ③減免の手法に制限はありますか。</p>	<p>①様式等は指定していません。                  ②お見込みのとおりです。                  ③応募要領別紙2に掲げる事項を遵守してください。</p>
73	<p>別紙3広島市市営基町駐車場の回数券等の精算方法について                  ① 1 広島市が発行した回数券等の取り扱いについて切捨てる単位をお教えてください。                  ② 2 前管理者が発行した回数券等の取り扱いについて定期駐車券は通用期限が1ヶ月間のものを発行することができるためとありますが、現行はどのような通用期限で発行しているかお教えてください。</p>	<p>①応募要領別紙3のとおり、精算は1円未満を切捨てます。                  ②通用期間が1ヶ月間のものを発行しています。</p>
74	<p>別紙4 提出書類一覧(3)申請者に関する書類                  ⑥団体の概要を記載した書類について、「イ役員名簿(様式8)」「ウ設立趣旨、事業内容、役員名簿、従業員数、・・・」とありますが、役員名簿は様式8だけでよろしいでしょうか。</p>	<p>ウの役員名簿は、イの役員名簿(様式8)とは別に作成してください。</p>
75	<p>様式15                  指定申請手続(面接)を、申請団体の「代表者」ではなく申請団体の「従業員」が行う場合でも、提出が必要でしょうか。</p>	<p>委任状の提出が必要です。</p>
76	<p>現在、発行されている回数券等の種類と販売単価をお教えてください。</p>	<p>回数券は180円券11枚セットを1,800円で販売し、プリペイドカードは券面額3,300円のを3,000円で販売しています。</p>
77	<p>回数券等販売があるとして、有効期限は、券面に表記する必要があるか教えてください。</p>	<p>有効期限を記載する必要があります。</p>
78	<p>広島市様発行の回数券等と現指定管理者様発行の回数券等、混在して使用された場合の識別方法をお教えてください。</p>	<p>現指定管理者発行の回数券等には、発行元が記載されています。</p>

広島市市営駐車場(基町駐車場)指定管理者公募関係質疑回答一覧表

79	回数券、プリペイドカードなど、販売時は指定管理者の預かり金扱いとし、利用時に指定管理者の収入として計上する考え方で良いですか。	販売時に利用料金収入として報告してください。
80	回数券、プリペイドカードなどの販売時間を限定してもよろしいでしょうか。	管理運営に支障がない範囲であれば提案可能です。
81	回数券等の割引販売および割引認証機による割引行為をおこなっている提携先は、ありますか。ある場合、提携先および販売条件等の詳細をご教示ください。	広島市中央部商店街振興組合連合会と提携していますが、同連合会との精算時に特別な割引きは実施していません。
82	駐車券割引の提携先と割引額を教えてください。	広島市中央部商店街振興組合連合会と提携していますが、同連合会との精算時に特別な割引きは実施していません。
83	過去に場内で起こった事故・苦情にはどのようなものがございましたでしょうか。	平成25年度においては、現指定管理者から事務処理上の不備についての苦情などについて報告を受けています。