

質 問 ・ 質 問 回 答 書

番号	質問事項	回 答
1	仕様書 6 業務内容(1) 記載台は市民課専用のものでしょうか。 また、市民課以外の申請書も置いていますでしょうか。	市民課専用の記載台です。 また、市民課の申請書のみを配置しております。
2	仕様書 6 業務内容 (2) ア (ウ) 交付レジのつり銭については、市側で準備するとの認識でよろしいでしょうか。また、レジは電子決済可能でしょうか。可能でない場合、将来的に電子決済の導入を考えていますか。	市側で準備いたします。 現時点では電子決済未対応です。 今後の導入については未定です。
3	仕様書 6 業務内容(2)イ 郵送請求処理業務の処理開始時間、庁舎内回収時間をご教示下さい。	現状では、郵送請求処理業務は終日行っております。 公用以外の郵送請求につきましては、前日分の残務処理から始まり、ポスト等への投函で前日分が完了します。 当日分においては、郵便担当部署における郵送物の仕分け後（概ね午前10時半頃）に受取り、開封等を行い、証明発行、確認（審査）などを行います。 公用による郵送請求につきましては、上記より数日多く日数を要しております。 委託後は、仕様書に記載している納期を遵守したうえで、業務を構築してください。
4	仕様書 6 業務内容(2)イ 郵送請求の領収書の発行(レジ打ち)および、定額小為替のつり銭の準備は、市で行う認識でよろしいでしょうか。	領収書の発行は受託者で行います。 定額小為替のつり銭の準備は、市で行います。
5	仕様書 6 業務内容(2)イ(エ) 郵送請求等での、ポスト投函または所定の場所への投入とありますが、通常は庁舎内の所定の場所への投入との認識でよろしいでしょうか。 また、ポスト投函の場合のポストは庁舎内にございますか。	普通郵便につきましては、庁舎東側にあるポストに投函します。 特定記録郵便等は、庁舎6階の集配室への持ち込みとなります。

6	<p>仕様書 6 業務内容(8)ク 問合せ対応とは電話対応も含まれますか。 また、問合せとは個人番号カードの申請、 受取方法に関する問合せという認識で間違いないでしょうか。</p>	<p>問合せ対応には電話対応も含まれます。 マイナンバーカードの申請、受取り、更新などに係る問い合わせに対応していただきます。また、頻度は少ないですが、マイナンバー制度全般に関するお問い合わせもあります。</p>
7	<p>仕様書 6 業務内容(9) ア～カの業務について具体的な業務内容をご教示ください。</p>	<p>ア～カの業務については、届出等を受け付けた後、市職員に引き継いでいただきます。その後、職員が審査及び処理いたします。</p>
8	<p>仕様書 6 業務内容(10)イ 収納した手数料の払込みの指定金融機関とは、庁舎内にございますか。</p>	<p>庁舎内 1 階にございます。</p>
9	<p>仕様書 6 業務内容 (11) ア (エ) 戸籍届出に伴う職権記載とは、住基システム入力に関する業務との認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>戸籍係で受付・審査した後、その内容について、住基システムに入力を行う業務となります。</p>
10	<p>仕様書 6 業務内容(12)イ 収入印紙および栃木県証紙の販売とありますが、印紙や証紙の準備は市で行う認識でよろしいでしょうか。 また、委託業者側で準備する場合、販売に係る公共資産使用料（場所代）はかかりますか。 さらに月または年間の収入印紙、県証紙の販売量の過去実績はどのくらいでしょうか。</p>	<p>印紙や証紙の準備は市で行います。 令和元年度の収入印紙販売枚数は 28,145 枚、県証紙販売枚数は 2,455 枚です。 県証紙はパスポート手数料用に販売しています。</p>
11	<p>仕様書 6 業務内容(12)イー(イ) パスポート無効処理について、抹消機の VOID は貸与に含まれますか。</p>	<p>抹消処理（穿孔処理）は県で行っておりますので抹消機はございません。失効したパスポートに押す VOID のスタンプは貸与に含まれます。</p>
12	<p>仕様書 6 業務内容(12)エ(エ) 管理とは事務用品の準備（購入）も含まれるということでしょうか。</p>	<p>事務用品の購入は含まれません。</p>
13	<p>仕様書 6 業務内容 (13) 国民健康保険の加入・脱退業務については、住所異動を伴う届出以外も対応するとの認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>

14	仕様書 6 業務内容 (14) 「市民課窓口において市が実施する現況調査」の具体的内容をご教示していただくことは可能でしょうか。	具体的内容は現時点では想定しておりませんが、市民課業務についてICT化を進めることに対する市民の意識調査や要望の把握などが考えられるものと思われます。
15	仕様書 7 予定業務量 他自治体ではマイナンバーカードによるコンビニ交付への移行のため、自動交付機の廃止が相次いでおりますが、御市では自動交付機の廃止を検討されていますか。	現在の自動交付機は令和4年6月までの契約となっており、廃止時期については検討中です。
16	仕様書 8 受託者の責務 (1) ア 適切な服装の着用とありますが、偽装請負防止のため、制服またはエプロン等の着用は可能でしょうか。	制服は可能です。エプロンについては協議が必要と思われます。
17	仕様書 8 受託者の責務 (1) イ (ア) 業務責任者が、適切な業務処理の指導、円滑な業務運営を行うためには、経験が必要と考えますが、具体的な経験年数について目安はございますか。	特に目安はありません。各事業者が本市の業務を受託するにあたり、最適だと思われる方をご提案ください。
18	仕様書 8 受託者の責務 (1) ウ 研修内容としては、新規従事者の採用の際の業務知識の習得のほか、履行開始後も業務能力向上のための定期的な研修を想定しているとの認識でよろしいでしょうか。その場合の開催頻度の目安がございましたら、ご教示ください。	履行開始後も業務能力向上や法改正などに対応するための定期的な研修を想定しています。 開催頻度につきましては、市側から示す目安はありませんので、都度協議のうえ開催していただきたいと思います。
19	仕様書 8 受託者の責務 (6) オ 履行開始前研修において、端末使用や窓口対応を行うことは可能でしょうか。また、端末においては入力習得のためのテスト環境はありますか。	テスト環境がないため、端末使用は不可能です。 窓口対応は可能です。
20	仕様書 10 費用負担(1) レジスター2台とは、証明書交付用とパスポート手数料用ということでしょうか。また、そのレジ2台の配置については、委託会社と協議は可能でしょうか。	レジスター2台とは、証明書交付用とパスポート手数料用です。 レジ2台の配置については、協議可能です。

21	仕様書 10 費用負担(1) 住基システム端末と戸籍システム端末のシステム名と開発元をご教示ください。	住基システム端末 TASK クラウド (株TKC) 戸籍システム端末 MICJET 戸籍 (富士通株)
22	仕様書 10 費用負担(1) 受託者用の休憩スペースや更衣室、ロッカーはございますでしょうか。 また、準備いただける場合は、冷蔵庫や什器備品等は設置可能でしょうか。	現時点では、準備しておりません。 フロアレイアウトを含め、受託者と協議のうえ、検討したいと考えております。
23	実施要領 7 (5) エ 提案書の副本には、会社名、または、会社が特定できる記載をしてもよろしいでしょうか。	問題ありません。
24	実施要領 7 (7) プレゼンテーションの際、スライドを使用することは可能でしょうか。プロジェクターは市で準備するとの認識でよろしいでしょうか。	可能です。 プロジェクター、スクリーン、パソコンは市で用意しますが、パソコンを持ち込んでいただいても構いません。
25	プレゼンテーションにて使用する PC、プロジェクター及びスクリーン等は提案者側で持込と考え準備していくのでしょうか。USBでのデータ持参のみでよろしかったでしょうか。	パソコン、プロジェクター、スクリーンは市で用意します。 パソコンを持ち込んでいただいても構いませんし、USBを持参していただいても構いません。
26	プレゼンテーションの際、プロジェクターの使用は可能でしょうか教えてください。 またその際の準備はどちらになるのでしょうか。	プロジェクターの利用は可能です。 市で用意します。
27	実施要領 7 (7) ウ (ウ) プレゼンテーションの際、新たな資料を提出することは出来ないとなっておりますが、提案書を抜粋して表示することは可能でしょうか。	パワーポイント等で抜粋して表示することは可能です。 ただし、資料として追加で配付することは認められません。
28	実施要領 7 (7) ウ (エ) 業務主任者とは、どの役職の人を指しますか。	本プロポーザルの主担当者（もしくは責任者）を業務主任者としてください。
29	契約に伴い、履行保証保険の加入、または保証金の預託は必要でしょうか。	保証金は免除のため不要です。履行保証保険の加入は必要となる見込みです。

30	仕様書 P3 (1) 工 相談・苦情受付について 本市の業務に関する相談・苦情等を受けた場合は、その内容を把握し担当部署に連絡することとありますが、職員様へお伝えするのではなく、直に担当部署へ連絡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。 ただし、事後に市民課職員に内容を報告してください。
31	仕様書 P5 (オ) 証明書の郵送請求に関する入電対応業務について 業務時間中において、常時 1 回線を必ず保証することとありますが、郵送専用回線があるという認識でよろしいでしょうか。	郵送専用の回線ではありません。
32	仕様書 P 1 0 (1 2) イ (ウ) 収入印紙及び栃木県証紙の販売について 印紙や証紙は貴市で用意していただけ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。
33	仕様書 P 1 0 (1 2) パスポート申請に係る業務について パスポート申請と交付の件数もご教示いただけますでしょうか。	令和元年度 申請件数：2,351件 交付件数：2,396件
34	仕様書 P 1 0 (1 3) 国民健康保険の加入・脱退業務について 国民健康保険の加入・脱退に関しての検認及び質問、相談時、国民健康保険担当職員様は同フロアにいらっしゃるという認識でよろしいでしょうか。	国民健康保険担当職員は 2 階の医療保険課に在籍しております。
35	採用時、交通機関として佐野市民、近隣の方の積極採用をする場合、車通勤は可能でしょうか。	車通勤は可能ですが、各自、駐車場の手配が必要となります。
36	契約締結後、佐野市の市民課、パスポート、国民健康保険のマニュアルは事前にご教示いただけます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。
37	現在の各業務への職員配置人数をご教示ください。	日により人員配置は流動的です。 ・ <u>(1) フロアマネージャー業務 1名</u> ・ <u>証明書交付関連業務 5名</u> (2) 証明書交付関係窓口業務 (6) 印鑑登録業務 (7) 臨時運行許可業務 (9) その他市民課窓口受付業務 (10) 各種手数料の収納及び収納した手数料の払込み業務 ・ <u>異動窓口関連業務 5名</u> (3) 住民異動関係窓口業務 (4) 中長期在留者に係る住居地の届出受付業務 (5) カード券面記載事項変更業務 (11) 入力等業務 (13) 国民健康保険の加入・脱退業務

		<ul style="list-style-type: none"> ・ (8) 個人番号に係る業務 5名 ・ (12) パスポート申請に係る業務 2名 ・ その他 1名
38	仕様書 5-(3)の窓口延長時と休日窓口開庁時において、現在何名体制で対応されているのでしょうか。	<p>窓口延長：4人</p> <p>休日窓口：4人</p>
39	仕様書 6-(1) のフロアマネージャー業務ですが、記載台の周囲での固定の業務となりますか？常に何名配置等の条件はありますかでしょうか	<p>固定業務とはしておりませんが、随時来庁される方に対して、発券機操作、記載案内などの対応をしてください。</p> <p>配置人数の条件は設けておりませんが、常時1名以上必要となる業務であると認識しております。</p>
40	現在、当該業務は外注化されていない業務であり、受託後は職員様からの引継ぎのうえ、履行する業務であるとの認識でよろしいでしょうか。契約期間内での職員様からの引継ぎは偽装請負と見做される懸念があるため、契約期間前に引継ぎを実施することは可能でしょうか。	<p>お見込みのとおりです。</p> <p>業務開始は令和3年6月10日を予定しておりますので、それまでに引継ぎ等を行っていただきます。</p>
41	業務引継ぎの場合、職員様と受託者スタッフがそれぞれ配置になると思われませんが、スペースや使用端末、混雑状況などを鑑みた上で各部署何名まで配置可能でしょうか。	<p>現時点では引継ぎ方法も決まっておきませんので、今後の協議事項とさせていただきます。</p> <p>なお、提案書については事業者が必要と思われる人数・方法で記載してください。</p>
42	既存のマニュアル等についてご提供いただけるのでしょうか。準備期間での研修等に活用する事は可能でしょうか。	<p>簡易なものですがマニュアルはありますのでご提供させていただきます。</p> <p>準備期間にご活用いただくことも可能です。</p>
43	業務内容に「形式審査」という言葉がありますが、「審査」が公権力の行使にあたる業務、何かしらの判断を伴う業務という意味合いでの偽装請負を懸念しております。受託後文言を「形式確認」に変更する等の協議は可能でしょうか。	<p>協議することは可能です。</p>
44	仕様書 6-(14) その他の業務と記載がありますが、具体的にどのような業務の発生が想定されますでしょうか。また、想定される業務量はどの程度を見込んでいますでしょうか。	<p>現時点では具体的業務を想定していないため、はっきりとした業務量を述べることはできませんが、多くの業務量は見込んでおりません。</p>
45	仕様書 6-(2) ウ受託した場合、適正な請負履行の観点から、交付の決定者を明記していただくことを協議していただく事は可能でしょうか。 例：上記(イ)により作成した証明書等の市による交付の決定を受けて交付並びに手数料の徴収及び収納を行なうこと。	<p>協議することは可能です。</p>
46	仕様書 6・(8) クは受託者で対応が難しい問合せについては、職員様に引継ぎを行うという認識でよろしいでしょうか。	<p>お見込みのとおりです。</p>

47	仕様書 8-(6)の事前準備について、実際の人材配置が6月10日からという認識で良いでしょうか。6月10日から業務を開始する為に、準備期間内で研修等を実施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。
48	「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（労働省告示第37号）」より、単なる労働力の提供ではなく、適正な請負業務として履行するためには、有償の賃貸借契約が必要であると考えておりますが、労働局に確認の上、無償貸与とされているという認識で宜しいでしょうか。	本業務委託は、フロアガイドによる案内、業務効率化や接遇の向上に係る事業者の創意工夫を契約の内容として、事業者の自ら行う企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づく業務であると認識しており、単純な労働力の提供ではなく、偽装請負には当たらないと認識しております。そうしたことから、無償貸与としております。
49	仕様書 11 について、『市で雇用している会計年度任用職員の雇用について十分配慮すること』と記載がありますが、当該業務について現在何名の方が該当しますでしょうか。受託した際、当該職員様は市での雇用ではなく、双方条件合意のうえで、受託者が採用をする機会をいただく、という認識で良いでしょうか。	現在雇用している会計年度任用職員はフロアガイド2名、旅券事務2名の計4名でございます。勤務条件等も変更になることから、当該会計年度任用職員と受託者様で採用についての協議をお願いいたします。
50	机、椅子、電話機、シュレッダー、キャビネット、ロッカー、ロッカーの鍵、休憩スペース、更衣室、駐車場の貸与はございますでしょうか。	机、椅子、電話機、シュレッダー、キャビネット、ロッカー、ロッカーの鍵、休憩スペース、更衣室の貸与については、数等も含め受託者と協議させていただきます。駐車場の貸与はありませんので、受託者でご用意ください。
51	ICTの導入意向について窓口業務の効率化、市民満足度の向上（待ち時間削減や申請手続きの負担軽減等）を目的としたICT技術の導入についてご検討はされておりますでしょうか。もしくは、既に導入済みでしょうか。また、ご検討されている場合、ICT技術の導入は受託者によるものを想定しておりますでしょうか。	ICTの導入については、現時点においては予定しておりませんが、本プロポーザルにおいて提案を受け、受託者となった場合、協議して参りたいと考えております。
52	現状、市が抱えている課題点、要改善点、市民からの要望等について、可能な限りご教示ください。	3月～5月は住民異動等が多く混雑するが、職員の人事異動により、4、5月はさらに来庁者の待ち時間が長くなってしまふ。
53	提案書提出前に現場説明会等実施していただくことは可能でしょうか。	大変申し訳ございませんが、コロナウイルス感染予防のため、現場説明会は実施しません。本質問・回答書を参考にさせていただくほか、各事業者が執務室の外から現場を確認していただくなどのご対応をお願いいたします。
54	提案限度価格の積算根拠を各年度ごと教えてください。	提案限度価格は予算に基づき設定しております。また、各年度ごと必要な経費を算定しているわけではございませんので、提案限度価格の範囲内でご提案ください。

55	現在の行っているサービスを教えてください。	老眼鏡の設置や筆談を行っております。
56	フロアレイアウトの平面図を公開して下さい。	別紙1のとおりです。
57	評価委員会の委員の詳細(人数、役職等)教えてください。	評価委員会は関係する部署の部長、課長で構成されます。人数は7名です。
58	プレゼンテーション審査説明員一覧はいつ提出するのでしょうか。	提案書と同時にご提出ください。
59	業務内容で示されている業務の直近3年間の利用実績を教えてください。	別紙2のとおりです。
60	本業務を実施している会計年度任用職員の方々の詳細を教えてください。 (給与、福利厚生、法定福利、業務内容、労働時間、経験、お住まい等)	各個人の給与等については個人情報にあたるため、回答を控えさせていただきます。 勤務時間は午前8時30分～午後5時までで、概ね日額7,912円で勤務していただいております。
61	受託者用のデスク、休憩室等がありますでしょうか。	デスクは協議のうえ、決定させていただきます。 休憩室は現時点で準備はしておりません。
62	駐車場を貸与して頂くことは可能でしょうか。また有料の際の月額はおいくらでしょうか 教えてください。	庁舎近隣の駐車場など、各自、駐車場の手配が必要となります。
63	履行開始前の引き継ぎ期間の想定を教えてください。	現時点では11月の中旬に契約を締結し、令和3年6月9日までを準備期間として考えております。
64	業務毎のマニュアルはありますでしょうか。教えてください。	簡易的なものはございます。