

質 問 ・ 質 問 回 答 書

番号	質問事項	回 答
1	すでに導入している、または導入予定の DX 商材はございますでしょうか？	当市独自で導入及び導入予定の DX 商材は ございません。
2	収納した手数料の払込み業務で「指定 金融機関に納付」とございますが、市役 所内にございますでしょうか？	市役所 1 階に出張所がございます。
3	パスポート業務における印紙証紙の販 売はどこで行っておりますでしょうか？	市民課において、市職員により行っており ます。
4	現受託者様が導入している什器備品は ございますでしょうか？	ございます。
5	交付に係る釣銭や郵送の小為替の準備 は市側でお間違いないでしょうか？	受託者様で準備をお願いしております。
6	証明書の発行において、現状では全件職 員様の照合(チェック)を実施してます でしょうか	全件、審査しております。
7	各処理における作業工数の目安もしくは 実績をご教授ください	仕様書を参照願います。
8	各業務における現状の席数もしくは稼 働人数をご教授ください	仕様書を参照願います。
9	業務の引継ぎにおいては、現場で OJT を受けることは可能でしょうか	受託決定後、協議が必要と思われます。
1 0	従事者の制服の指定はありますか、上下 必須でしょうか、ベストやジャンパーは 可能でしょうか	制服の指定はございません。 上下必須ではございません。 ベストやジャンパーは可能です。

1 1	履行場所のレイアウト図があればご提示ください	回答書別紙 1 を参照ください。
1 2	従事者が駐車場や駐輪場を利用することは可能でしょうか	市職員駐車場及び駐輪場の利用は可能ですが、利用申請をいただき、空きがある場合のみ許可され利用することができます。
1 3	スタッフが休憩できるスペースはありますか	執務室内にスペースを設けております。
1 4	支障のない範囲において、委託者に業務履行場所での実地研修の場を提供する等の協力を求めることは可能でしょうか	受託決定後、協議が必要と思われます。
1 5	今回案件に使用する契約約款を公開いただくことは可能でしょうか。 また、受託決定後に約款の内容に関して協議させて頂くことは可能でしょうか。	当市ホームページ市政情報入札、入札契約様式、物品役務の提供等の関係様式一覧、契約関係様式、業務委託契約約款(長期継続契約)をご覧ください。 約款の内容について受託決定後に協議することは可能でございます。
1 6	過去 3 年の忙期間を月日でお示ください。 延長、休日窓口開設時のそれぞれの時間での件数を月別で過去 3 年分お示ください。	回答書別紙 2 及び回答書別紙 3 を参照ください。
1 7	延長、休日窓口開設時のそれぞれの時間での件数を月別で過去 3 年分お示ください。	時間ごとの集計はご提示できません。
1 8	令和 3 年度の業務量が示されていますが過去 3 年分でお示ください。	回答書別紙 2 を参照ください。

19	過去3年の苦情、事件、事故があれば詳細をお示しください。	公表しておりません。
20	過去3年のアンケート実施報告書をお示しください。	公表しておりません。
21	業務ごとのサービスレベルが示されていますが現在こちらは順守されていますでしょうか。	公表しておりません。
22	貴市の運営体制を教えてください。	市民課は戸籍係、届出証明係の2係からなり、届出証明係の業務の一部を委託しております。委託している業務は仕様書のとおりです。
23	現事業者の運営体制（役職、経験年数、人数、労働時間/日、勤務日/週）をお示しください。	提案内容に係ることとなりますので、提供できかねます。
24	月間のシフト（通常期、繁忙期）をお示しください。	提案内容に係ることとなりますので、提供できかねます。
25	受託者変更の際、現行マニュアルを引き継ぐことは可能でしょうか	市作成のマニュアルについては、提供は可能です。

26	仕様書6業務内容(2)① ・広域交付戸籍証明書の発行業務は、全部・個人事項証明書以外の改製原戸籍等も含まれますか。 ・また、業務の増加量の見込みはどの程度でしょうか。	広域交付戸籍証明書発行業務は全部事項証明書、除籍謄本、原戸籍謄本について、本人が取得するものが該当となります。 業務量についての見込みは1.5倍程度を予測しております。
27	仕様書6業務内容(2)② ・郵便物の受領は、毎日定刻で決まっていますでしょうか。	特殊郵便及び速達の配達が休日にあるため、休日明けは始業後に休日分の受領がございます。月曜日から金曜日までの平日については、午前10時前後に郵便局から市役所への配達があるため、正午前後に各課で受領が可能となります。
28	仕様書6業務内容(2)② ・大量請求というのは、特定の一請求者からのまとまった量の請求を指しますか、それとも、一日あたりの大量の請求を指しますでしょうか。 ・また、その量はどの程度でしょうか。	大量請求とは、1件の請求者から、まとまった量の請求があった場合を指します。 1件当たり、10を超えるような請求内容となります。
29	仕様書6業務内容(2)② ・郵送請求に関する電話問い合わせは一日に何件程度ありますでしょうか。 ・また、常時1回線とありますが、郵送請求の専用回線は何本ありますでしょうか。	問合せ件数を把握していないため、お答えしかねます。 回線については仕様書のとおりです。
30	仕様書6業務内容(10)① ・現金、定額小為替などのつり銭は受託者側が用意するという認識でよろしいでしょうか。 ・併せて各つり銭の金額はいくら用意されているのでしょうか。	受託者様で準備をお願いしております。 金額については指定しておりませんので、業務に応じてご用意をお願いいたします。
31	仕様書6業務内容(10)② ・「キャッシュレス決済サービスの具体的な種類や導入時期は決まっていますでしょうか。 ・また、導入の際の決済端末は貴市でご用意頂けるという認識でよろしいでしょうか。	導入時期は決まっておりません。 導入する場合は決済端末を市が用意いたします。

3 2	仕様書 6 業務内容（1 2） ・令和 5 年 3 月 2 7 日から発給申請手続きがオンライン化されましたが、申請に不備があった場合にはメールや電話で確認し、不備を解消することも業務に含まれているとの認識でよろしいでしょうか。 ・また、電子申請（操作方法含む）に関する電話問い合わせ対応も、業務に含まれてい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。
3 3	仕様書 8 受託者の責務（1）① ・業務を遂行するための適切な能力を有した業務従事者の確保には、業務従事者への一定期間（6 カ月～1 年）の育成期間が必要と思料します。 ・本業務の円滑な実施には、少なくとも上記育成期間を経た従事者を過半数以上は配置するとの認識でよろしいでしょうか。	特に、配置の人数の目安はありません。各事業者が本市の業務を受託するにあたり、最適であると思われる配置をご提案下さい。
3 4	仕様書 8 受託者の業務（1）② ・同責任者は、業務従事者の能力を有し、かつ業務知識・実務経験・マネジメントスキルも備えているものの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
3 5	仕様書 1 0 費用負担（1） ・住基・戸籍の端末は、繁忙期などには追加して頂くことは可能でしょうか。	現在、端末の増設は難しいです。
3 6	仕様書 1 0 費用負担（1） ・ロッカー（2 0 人用）とありますが、追加して頂くことは可能でしょうか（繁忙期等、不足が想定されます）。	設置場所の確保等できないため、設置は不可能です。

37	別紙サービスレベル ・【証明窓口業】の処理時間の測定方法として受付終了～審査依頼とございますが、測定は誰がどのように行うのでしょうか。	受託者決定後、協議させていただきます。
38	別紙サービスレベル ・郵送請求業務の納期で、大量請求とはどの程度の請求と認識すればよろしいのでしょうか。	大量請求とは、1件の請求者から、まとまった量の請求があった場合を指します。 1件当たり、10を超えるような請求内容となります。
39	別紙サービスレベル ・各業務における「証明書の作成に関する正解率」について、令和4年度の実績をご教示頂けますでしょうか	公表しておりません。
40	・貴市審査のご担当は、証明発行関係・住民異動関係等の担当制でしょうか。または、全部を網羅して審査されますか。 ・いずれの場合に置かれましても、人員数もご教示頂けますでしょうか。	公表しておりません。
41	仕様書 P.1 5 業務日及び業務時間・休業日 (1) 業務時間の前後における開閉庁の準備、終了後の事務について、現在どの程度の時間を要しているかご教示ください。	開庁前、閉庁後について30分程度の時間を要しております。
42	仕様書 P.3 6 業務内容 (2) ① (ア) 戸籍関係証明の「届書等情報内容証明書」について、戸籍届書記載事項証明書とは異なる証明書という認識でよろしいでしょうか。 また、証明書の作成手順をご教示ください。	異なる証明です。 「届書等情報内容証明」については、令和6年3月開始と見込まれておりますが開始時期については未定です。作成手順が分かり次第、マニュアル等を作成しお示しいたします。

4 3	仕様書 P.5 6 業務内容 (2) ② (オ) 郵送請求に係る電話対応について、使用可能な電話回線数をご教示ください。	仕様書のとおりです。
4 4	仕様書 P.9 6 業務内容 (10) ② 窓口及び郵送請求におけるつり銭（現金、定額小為替）については、貴市でご準備いただける認識でよろしいでしょうか。 また、金銭保管用の手提金庫、据え置き金庫についても貴市でご準備いただける認識でよろしいでしょうか。	受託業者様でご準備をお願いしております。
4 5	仕様書 P.3 6 業務内容 (1) ⑤ 「記載台並びに待合ロビーの管理業務」について、時計や筆記用具の補充に関してはどちらが準備することとなりますでしょうか。	市が準備いたします。
4 6	仕様書 P.10 7 予定業務量 令和 4 年度の予定業務量をご教示ください。	回答書別紙 2 を参照ください。
4 7	仕様書 P.11 8 受託者の責務 (1) ① 現在の各業務配置人員数をご教示ください。 また、休日・延長開庁時に従事者の配置が必要な窓口の名称、配置人数もあわせてご教示ください。	提案内容に係りますのでお答えしかねます。
4 8	【仕様書 P.16 10 費用負担 (3)】 記載の備品以外に、現業者様が業務に必要と判断して持ち込まれている備品があればご教示ください。 また、「④手数料用レジスターの店名スタンプ変更費用」について、費用はどの程度を見込めば良いかご教示ください。	備品については公表できません。 レジスターの店名スタンプについて前回は、30,000 円程度かかっております。

49	仕様書 P.17 13 その他 (2) 業務の早期習得のため、契約締結予定日以前より、業務確認・引継ぎを実施させていただくことは可能でしょうか。 また、現在の業務マニュアル・手順書等の業務内容を記した書面を提供いただくことは可能でしょうか。	受託決定後、協議事項とさせていただきます。
50	仕様書 P.17 13 その他 (2) 業務の引継ぎについて、準備期間中にシステム操作の実践（またはデモ環境操作）や窓口対応の実践をさせていただくことは可能でしょうか。	受託決定後、協議事項とさせていただきます。
51	実施要項 P.1 3 提案限度価格等 (1) 令和 5 年度の限度額について、準備期間の費用も見込まれている認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
52	その他 受託者が使用可能な執務スペースのレイアウトをシステム端末及び電話機の設置個所とあわせてご教示ください。	回答書別紙 1 を参照ください。
53	その他 準備期間中に引継ぎ内容の整理や指導、マニュアル作成のために会議室等をお借りすることは可能でしょうか。 不可の場合、作業スペースをご提供いただくことは可能でしょうか。	市役所では、会議室の貸し出しはしておりません。 作業スペースもございません。