

質問No.	項目	質問	回答
プロポーザル実施要領に関する質問			
1	実施要領 6. (2) 6.審査方法及びプレゼンテーションの実施 (2) プレゼンテーションの実施⑥その他について	実施要領上では、「企画提案書以外の資料配布等は一切認めない。」とございますが、企画提案書の内容を抜粋した資料を作成の上、プレゼンテーションの際に投影することは差し支えないでしょうか。	当日の資料配布は不可となりますが、抜粋した内容を投影することは差し支えございません。
2	実施要領 別表 1 項目「1、会社概要・実績」	戸籍届出関連業務については、戸籍法に基づく各種届書の入力等を指しており、住民基本台帳法に基づく附票・通知関連や人口動態の処理業務のみ受託している場合は、同種業務の受託実績に含まれないとの認識でよろしいでしょうか。	実績については証明書発行業務の受託実績、住民異動受付業務の受託実績、戸籍入力業務の受託実績等「仕様書 第2章 1.委託業務内容」に記載された業務範囲で実績をご記入ください。 例：戸籍の記載に関する業務、人口動態に関する業務など
		記載内容(1)～(3)について、提出書類の様式2及び3とその別添資料と重複する内容であっても、企画提案書内に記載が必要でしょうか。	提出書類(様式2及び3)と重複する記載内容がございましたら、企画提案書内において「別添の通り」で省略することで差し支えございません。
3	実施要領 別表 1 項目「6、独自提案について」	記載内容に「提案額の範囲内で、市民課窓口全般において効率化が図れる提案内容」とございますが、「提案額の範囲を超える提案内容」や「市民課窓口以外の業務範囲における提案内容」は記載してはならない又は評価の対象とならない認識でよろしいでしょうか。	提案額の範囲内であれば、業務範囲については縛りはございません。
4	様式 3 業務実績調書	記載欄が不足する場合は、適宜追加のうえ複数紙にまたがってもよろしいでしょうか。 また、実績について、市役所等の公的機関の窓口業務などの記載要件があればご教示ください。	記載欄が不足する場合は適宜追加していただき、複数枚にまたがっても差し支えございません。 また、実績については証明書発行業務の受託実績、住民異動受付業務の受託実績、戸籍入力業務の受託実績等「仕様書 第2章 1.委託業務内容」に記載された業務範囲で実績をご記入ください。
仕様書に関する質問			
5	仕様書 第1章 5. 窓口開設時間等 (3)	臨時窓口の開設について、昨年度の開庁日および開庁時間をご教示ください。	昨年度の臨時窓口開設につきましては、令和5年4月3日～10日の期間、各種証明書申請発行・異動受付について受付時間を30分早め、8時から受付を開始しました。

質問No.	項目	質問	回答
6	仕様書 第1章 5. 窓口開設時間等 (4) ①	窓口開設の準備及び窓口終了後の整理事務について、現在の所要時間をご教示ください。	窓口開設10分前までには準備を完了し、受付が可能である状態が望ましいと考えます。窓口終了後の整理事務については、17時15分を最終受付としその時間より交付までに要する時間以降が所要時間であると想定しております。
7	仕様書 第2章 1. 委託業務内容 (2) 住民異動届出関連業務	受付した住民異動や他市から通知等に関する住基システムへの入力については、業務範囲に含まれない認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり、委託業務範囲外となっております。
8	仕様書 第2章 1. 委託業務内容 (3) 戸籍届出関連業務	戸籍の附票に関する入力等については、業務範囲に含まれない認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり、委託業務範囲外となっております。
9	仕様書 第2章 1. 委託業務内容 (5) 個人番号カード再発行及び電子証明書発行手数料の徴収及び収納に関する業務	業務範囲は、手数料の徴収及び収納のみであり、申請の受付及びカードの引渡しは職員様にて実施される認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
10	仕様書 第2章 1. 委託業務内容 (6) 郵送請求に関する受付業務	具体的な業務内容についてご教示いただくことは可能でしょうか。 また、その業務を遂行するにあたり使用されるアプリケーション・システムが別途存在する場合は、ご教示いただけますと幸いです。 受付業務とは、郵便物の受取・仕分け、開封、申請書や手数料等の内容物の確認までを指しますでしょうか。 申請書の記載内容や請求権の確認等まで含まれるのか、詳細な業務内容をご教示ください。 また、つり銭用の定額小為替や手提げ金庫等、委託業務内容を遂行するうえで受託者にて用意が必要な備品があれば、あわせてご教示ください。 委託業務内容「(6) 郵送請求に関する受付業務」にかかる処理件数をご教示ください。	郵送請求に関する業務内容につきましては、以下の通りとなります。 ・主に郵送方法の案内（概ねHPに記載された内容）及び受託者側で受電した場合、必要な証明書の確認、手数料等の案内業務。 ※第三者請求及び処理中の案件、上記以上の問い合わせの場合、市に引き継ぐ。
11	仕様書 第2章 1. 委託業務内容 (8) その他受付・作成・引渡業務について	④その他住民票の変更に係る受付業務には旧氏（旧姓）併記に係る申請受付（カード記載を除く）・交付業務が含まれると理解して差し支えないでしょうか。	お見込みのとおりです。

質問No.	項目	質問	回答
12	仕様書 第2章 1. 委託業務内容 (10) 市民満足度アンケートについて	市民満足度アンケートについて、アンケート用紙の印刷費用は受託者負担となりますでしょうか。またアンケートについて想定されている実施時期・回数をご教示ください。	アンケート用紙の印刷費用につきましては受託者負担となります。アンケート実施は年1回程度とし、時期は例年11月頃に実施しております。
13	仕様書 第2章 1. 委託業務内容 (12) 券売機の取り扱いに関する業務	券売機に必要なつり銭は、受託者側にて準備が必要となりますでしょうか。必要な場合、その金額と内訳をご教示ください。	券売機の釣銭は受託者にてご準備いただいております。公金取扱業務にかかる日々の両替等、作業上不足しない金額をご準備ください。
14	仕様書 第2章 2. 機材・備品等の負担について	貴市より無償貸与いただける機材・備品の詳細（名称と個数）を業務別にご教示ください。	①全業務共有 複写機（市と共有）、発券機1台 呼出機1台 電話機3台 収納棚 ②証明書交付及び住民異動 端末11台 プリンター4台（他業務と共有） ③戸籍届出関連 端末1台 プリンター1台（市と共有） ④印鑑登録関連 端末2台 スキャナー2台 ⑤その他 事務用机・椅子（台数は配置人数により協議）
15	仕様書 第2章 4. 業務及び管理体制 (4) 処理期限	No.5 一般旅券発給申請の送付前処理業務について、一般旅券に関する処理も業務範囲に含まれるということでしょうか。その場合、一般旅券に関する業務内容をご教示ください。	(4) 処理期限につきまして、現在本市で実施している業務の参考を記載しておりますが「No.5 一般旅券発給申請の送付前処理業務」につきましては業務委託範囲外となっております。
16	仕様書 第4章 1. サービス水準 および2. 業務の履行確認及び評価	サービス定義書及び評価基準書について、どのような項目・基準を設定される想定でしょうか。また、可能であれば現在の様式をご教示ください。	サービス定義書につきましては、契約後受託者と協議の上決定いたしますが、提供するサービスの仕様、品質内容を保障する値（サービス保証値）と作業品質及び業務運営の維持を図り、さらなる市民サービス向上を目標とする値（サービス目標値）を定義しております。 具体的にサービス保証値として市民満足度、ミス率、苦情引継率、改善提案件数が挙げられ、サービス目標値には審査返戻数が挙げられます。 評価手順書については、サービス保証値及びサービス目標値、市民満足度等を総合的に勘案し本市にて評価を行います。

質問No.	項目	質問	回答
17	仕様書 第4章 4. その他 (2) 事務の引継ぎについて	②に「甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うものとする。」とございますが、契約終了後に無償で対応することはコンプライアンスの観点から難しいため、あらかじめ「未完了と認める」判断基準を明確にさせていただくことは可能でしょうか。	引継ぎ完了基準としましては、業務毎にタスク管理し（いつまでにどの内容を誰に引き継ぐのか等）市、受託者双方において完了を確認した時点で引継ぎ完了となります。
その他			
18	その他	現在の配置人数を業務別にご教示ください。	本委託業務に関する本市の見込配置人数につきましては、23名程度（現場責任者含む）を想定しております。業務別の配置人数については、窓口の繁閑に応じ流動的に配置するなどより効果的な方法をご提案ください。
19	その他	受託者の業務従事者が使用可能なロッカー、駐車場の有無をご教示ください。また、使用可能な場合は、その数もあわせてご教示ください。	課内に受託者専用休憩スペースを設けており、業務従事者が使用可能なロッカー（30台）がございます。公共駐車場がございますが、駐車スペースに限りがあるため時間帯によっては停められないこともございます。
		受託者が業務で使用するパソコン機器類の持ち込みは許可いただけますでしょうか。	本委託業務（付随業務含む）で使用する範囲内でパソコン機器類の持ち込みを許可することとなります。具体的な利用方法については適宜調整となります。