

## 廿日市市市民課窓口関連業務委託に係る質疑回答

### 1 実施要領に係る質疑回答

No.	資料名	頁	項目名	内容	回答
1	実施要領	1	3 提案上限額	3年間の合計金額が上限金額以内であれば、単年度のお金額が上限金額の3分の1以上となっても問題無いでしょうか。	業務委託という契約内容の性質上、毎月同額となることを想定していますので、単年度のお金額も同様に考えています。
2	実施要領	1	3 提案上限額	提案上限額の記載の中で令和6年度分についてはご説明をいただいておりますが、令和7年度、8年度、9年度について、年度ごとの上限額設定がありましたらご教示ください。	No.1をご参照ください。
3	実施要領	2、3	6 提出書類・提出期限等 申込者に関する資料 ア・オ・カ	提出書類のうち、法人の登記事項証明書又は登記簿謄本（発行後3か月以内のもの）、滞納のない旨の証明書（本社の直近年度の法人税、消費税及び地方消費税）及び滞納のない旨の証明書（市町村民税）は原本を提出するのか、コピーでもいいのか。	いずれの書類も原本を提出してください。
4	実施要領	2、3	6 提出書類・提出期限等 申込者に関する資料 カ	①「※本市に納税があれば本市のもの、無い場合には本店又は「営業所のもの」とありますが、都税には「滞納のない旨の証明書」は無い為、代わりに有効な証明書は何になりますでしょうかご教示ください。 ②都民税が直近1期分あればよいのか、それとも3期分必要か？	直近3年度分の納税している税目全ての納税証明書を提出してください。
5	実施要領	2	6 提出書類・提出期限等 業務マニュアルのサンプル	業務マニュアルのサンプルを提出することありますが、どの程度の内容（ボリューム等）のサンプルを想定されていますか？	審査（評価）に関する質問のため、お答えできません。

## 2 業務委託仕様書に係る質疑回答

No.	資料名	頁	項目名	内容	回答
6	業務委託仕様書	1	5 業務時間等	①開庁及び閉庁準備について、現在要している時間をご教示ください。 ②現在、残業は週にどの程度発生しているかご教示ください。	①開庁前・責任者及び副責任者の2人は8時に、その他1人が8時15分に出動して対応しています。 閉庁後:2~3人が17時15分から10~20分程度旅券業務に携わっています。 ②①の業務を含め、月に35時間程度です。
7	業務委託仕様書	1	5 業務時間等	現在業務における人員の配置状況で時間外勤務はどのくらい発生されていますでしょうか？	No.6②をご参照ください。
8	業務委託仕様書	2	6 業務内容及び参考年間処理件数	①参考年間処理件数が参考資料2月別証明書発行数の件数と大幅に乖離があるようです。参考件数の算出根拠をご教示いただけますでしょうか。 例)住民票は参考資料上では年間42,177件に対し、仕様書上は35,000件 戸籍は参考資料上年間23,721件に対し、仕様書上は30,000件 ②郵送請求での手数料(定額小為替)ですが、こちらは定額小為替のままでも市に納入すればよいのでしょうか。または、現金に換金して納入するのでしょうか。現金にする場合はどこで現金化しているのでしょうか。 ③個人番号、通知カード及び個人番号カードに関する各種申請受付・案内、マイナンバー対応、その他の一連の業務とありますが、マイナンバー受付に関して、具体的な業務範囲をご教示ください。 ④一般旅券発給申請受付及び交付に関する業務には県証紙の販売(代金受領)も含まれていると思いますが、県証紙については市で用意し、代金を証明書手数料と同じように市へ納付すればよいのでしょうか。	①申し訳ありません。戸籍附票の件数約7,000件について、仕様書では6(1)1の30,000件へ、参考資料では住民票等の42,177件へ集計していたため乖離が生じています。仕様書、参考資料のいずれも合計数は約65,000件(仕様書:6(1)1+6(1)2、参考資料:住民票等+戸籍等)となりますので、仕様書上の数値で積算してください。 なお、6(1)1及び6(1)2の合計65,000件には、仕様書6(1)5の郵送請求に係る証明書の発行数約19,000件が含まれています。6(1)5の12,000件は、郵送請求の取扱件数として積算してください。 ②市役所庁舎内にある指定金融機関窓口において、定額小為替を直接納入していただくことになります。 ③主に窓口での受付、審査用帳票の出力等の必要書類の準備業務及び券面プリントシステムによる券面記載業務です。 ④広島県の県証紙については、平成26年10月31日に廃止となりました。現行では、広島県分の手数料の徴収については、広島県と受注者との間の徴収事務委託契約により現金徴収をしています。
9	業務委託仕様書	2	6 業務内容及び参考年間処理件数 (1) 5	郵送請求業務の見込み件数は12,000件ですが、参考資料4では令和4年度実績として19,578件となっています。令和4年度がイレギュラーで通常年は12,000件程度という理解でよいのでしょうか？	仕様書の見込み件数は送付されてきた封筒の通数で、参考資料4の実績は実際に返送した証明書の数です。1件の請求に対して交付する証明書が複数通に及ぶことがあるため、件数に乖離が生じています。 なお、郵送請求により発行した証明書数約19,000件は仕様書6(1)1及び6(1)2に含んでいますので、6(1)5の件数12,000件は、郵送請求の取扱件数として積算してください。
10	業務委託仕様書	3	6 業務内容及び参考年間処理件数 (3) 4	死亡届以外の届書の入力については、業務範囲外という認識でよろしいでしょうか	ご認識のとおりです。
11	業務委託仕様書	3	6 業務内容及び参考年間処理件数 (3) 8	受託者にて対応する業務内容の詳細をご教示ください。	DV支援措置対象者に係る情報に注意喚起情報(簡易的なフラグ)を設定することを予定していますが、これから法施行を予定している業務のため、詳細は未定です。
12	業務委託仕様書	4	6 業務内容及び参考年間処理件数 (6) 5	郵便物の收受・仕分けについては、郵送請求等の業務に係る郵便のみを対象とするのでしょうか。また、郵便物の投函先、書留等の窓口対応が必要な郵便物についての投函方法をご教示ください。	市民課宛ての全ての郵便物が対象となります。 投函は、庁舎内の指定の場所に集荷時間までに郵便物を持参する方法になりますが、集荷のタイミングに間に合わないなどの場合には、直接、郵便局で投函していただくこともあります。
13	業務委託仕様書	4	6 業務内容及び参考年間処理件数 (6) 7	業務内容としては、コピーに関する問い合わせ対応になりますでしょうか。詳細をご教示ください。	書類等のコピーの請求があった場合の受付、コピー及び交付です。
14	業務委託仕様書	5	8 本業務に求められる履行水準 (2) イ	定量的項目について、4つの指標が示されておりますが、各項目の履行水準に対して、現状の履行状況を数値で教えてください。	現受注者の評価に関わる内容のため、現状の履行状況はお答えできません。

15	業務委託仕様書	5	8 本業務に求められる履行水準 (2) イ	上記No.14とも関連しますが、満足度調査における各調査項目・選択回答項目を教えてください。	現時点では、次の項目を想定しています。 【調査項目】窓口利用の要件・スタッフの対応(挨拶や声かけ・説明のわかりやすさ・対応の気持ちよさ・身だしなみ・電話応対・電話での説明のわかりやすさ)・窓口での手続について(申請書の設置場所や記載例等のわかりやすさ・プライバシーへの配慮・時間)・案内表示のわかりやすさ・全体的な印象について 【選択回答項目】満足・やや満足・普通・やや不満・不満・無回答
16	業務委託仕様書	5	8 本業務に求められる履行水準 (2) イ	業務処理誤り率における「処理誤り」とは、貴市が行う検認において差し戻された件数という認識でよろしいでしょうか。また、「苦情」とは、受託者の責めに帰すべき事由によるものという認識でよろしいでしょうか。	委託する業務が発注者の確認(検認)を伴うものばかりではないため、それ以外の受注者の責めに帰すべき事由による処理誤りも該当します。なお、ここでいう「処理誤り」は、発注者の確認(検認)により指摘する軽微な処理誤りまでを含めるものではありませんが、指摘してもなお軽微な処理誤りが継続する場合や改善されない場合は、処理誤りとして計上する場合があります。後段については、「苦情引継件数」に計上する「苦情」としては、お見込みのとおりです。
17	業務委託仕様書	6	8 本業務に求められる履行水準 (3) ア	「自己点検シート」について、指定様式があればご教示ください。様式がない場合は、当該仕様書に記載されている「履行水準」を項目として作成する認識でよろしいですか。	指定様式はありません。作成方法については、ご認識のとおりですが、シートには、自己点検欄と評価欄を設けてください。
18	業務委託仕様書	6	8 本業務に求められる履行水準 (4)	上記No.9のような12,000件見込みが19,578件になるという業務量1.6倍となる乖離が発生した場合、変更契約を結んで委託額変更などは行われたのでしょうか？	業務量の増減に係る契約変更の考え方については、仕様書のとおりです。なお、12,000件と19,578件の差異については、No.9をご参照ください。
19	業務委託仕様書	7	10 業務体制、人員配置等	①現在市民課は委託事業で運営されていると思いますが、現在の平均的な配置人数及び男女比率をお示しいただけないでしょうか。 ②現在の業務従事者の年間シフトを開示してください。 ③配置人数について必要最低人数の規定はありますか？ ④業務従事者の通勤用駐車場として無償で使用することが出来る駐車場はありますか。ある場合、使用可能台数を教えてください。	①現場責任者1人、現場副責任者1人、現場責任者補佐3人、業務従事者25人です。 ②開示できる資料はありません。 ③規定はありません。業務を円滑に遂行できる要員を確保してください。 ④職員駐車場(83台分)の一部について無償使用が可能ですが、発注者職員との共用使用であり、駐車台数にも限りがありますので、できるだけ公共交通機関を利用してください。
20	業務委託仕様書	7	10 業務体制、人員配置等	現在の各業務における配置人数をご教示ください。	No.19①をご参照ください。従事者の配置は、証明書担当17人(うち5人は郵便・電話対応、旅券業務を兼ねる。)、異動担当11人です。
21	業務委託仕様書	7	10 業務体制、人員配置等	現受託者の配置人数を業務ごとにご教示ください。併せてフルタイムと短時間勤務の内訳人数をご教示ください。	前段についてはNo.20をご参照ください。後段については、フルタイム:14人、短時間勤務:16人です。
22	業務委託仕様書	7	10 業務体制、人員配置	①差支えなければ、現在の通常の人員数を教えてくださいませんか？ ②常時何名？(業務責任者除く)下記、貸与から基本的な最大人員は22名でしょうか？事務用机17台 イス20脚 カウンター・カウンター用イス12人分	①No.19①、No.20をご参照ください。 ②業務の繁閑により変動するため、常時の人数はお答えできません。

23	業務委託仕様書	7	10 業務体制、人員配置	<p>①現行で対象業務に携わっている、業務責任者、業務従事者の人数を教えてください。</p> <p>②従事者のうち、フロアの案内役(フロアマネージャー)として業務している人数を教えてください。</p> <p>③以下の数値をおしえていただけますでしょうか。 ア 繁忙月、長期休暇(GW、年末年始の休暇)後の処理件数及び対応人数 イ 休日臨時開庁日の処理件数、対応人数 ウ 開庁前準備、閉庁業務にかかる対応人数、時間</p>	<p>①No.19①、No.20、No.22をご参照ください。</p> <p>②専任の人はいません。繁忙状況に応じ、1名以上で対応しています。</p> <p>③ア 現行の体制の中で対応されています。処理件数は参考資料からご推察ください。長期休暇後の件数については、休日数より想定してください。 イ 参考資料を参照してください。マイナンバーカード交付臨時窓口では処理件数は20件程度から200件程度までばらつきがありますが、これは、来庁予約の状況によります。 ウ No.6①をご参照ください。</p>
24	業務委託仕様書	7	10 業務体制、人員配置について	<p>現在業務における人員の配置状況について、通常期と繁忙期と分けて教えてください。参考資料の1臨時窓口実施状況で記載いただいていたような内容をイメージしています。</p>	No.23③をご参照ください。
25	業務委託仕様書	7	10 業務体制、人員配置等(1)エ	<p>①外国人の市民の方の来館は年間何件くらいありますか。</p> <p>②廿日市市の外国人の国籍比率(どこの国の方が多いか)を教えてください。</p> <p>③翻訳機の導入や通訳の配置が考えられますが、現状はどのような体制で対応されていますか。</p>	<p>①外国人の市民の来館数については把握していません。 【参考】 外国人人口(令和5年3月31日) 男 736人 女 707人 合計 1,443人</p> <p>②主な国は、多い順にベトナム、フィリピン、中国となっています。</p> <p>③英語(日常会話レベル程度)ができる受注者社員が5名在籍しており、おおむね1名以上の勤務体制となっています。 英語、タガログ語、中国語、ベトナム語の通訳ができる廿日市市多文化共生推進員がおり、国際交流・多文化共生室への通訳の依頼が可能(曜日、時間帯の制限あり)。</p>
26	業務委託仕様書	8, 14	10 業務体制、人員配置等(6) 14 その他(2)	<p>業務執行計画書と業務実施計画書という二つの表現がありますが、同じものと考えてよろしいでしょうか。</p>	<p>同じものです。申し訳ありませんが、「業務執行計画書」を「業務実施計画書」と読み替えてください。なお、契約時には、「業務実施計画書」で統一します。</p>
27	業務委託仕様書	8	10 業務体制、人員配置等(6)	<p>直近の業務執行計画書を開示ください。</p>	<p>市の様式はありません。内容等については、提案者の実績経験を元に判断してください。</p>
28	業務委託仕様書	8	10 業務体制、人員配置等(7)	<p>直近の業務実施報告書を開示ください。</p>	<p>市の様式はありません。内容等については、提案者の実績経験を元に判断してください。</p>
29	業務委託仕様書	9	10 業務体制、人員配置等(12)	<p>従事者の研修を実施する際に、会場として市のスペースを無償で使用できるのでしょうか。</p>	<p>無償使用できる市のスペースはありません。市の一部の施設では、有償使用が可能な会議室等があります。</p>
30	業務委託仕様書	9	10 業務体制、人員配置等(14)	<p>委託料の毎月の請求について、市の検査完了後とありますが、検査は受託者からの月次報告(書面)にて実施される考えて間違いはないでしょうか</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
31	業務委託仕様書	10	11 従事者の服装等(6)	<p>身分証明書について、名札の着用が必要という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>仕様書のとおりです。名札を着用するとともに身分証明書も携帯してください(表面は名札、裏面は身分証明書といった名札兼用の場合も可です。)</p>

32	業務委託仕様書	10	12 貸与する設備機器等	<p>①貴市にて貸与頂ける物品以外に受託者にて用意が必要な物について、具体的な数量をご教示ください。</p> <p>②業務システム機器の総合行政情報システム端末、戸籍総合システム端末の製品名や開発元の情報を教えていただけますでしょうか。</p> <p>③送付用封筒・返信用封筒は市から支給されるという認識で良いでしょうか。また、郵送に関わる郵便代は市負担という認識でよろしいでしょうか。</p> <p>④証明書等交付のため、釣銭(現金)や郵送申請用の定額小為替の用意は必要でしょうか。また、徴収した手数料の入金までの流れをご教示ください。</p>	<p>①受注者が雇用する従事者等の人数分の消耗品等や、業務に必要な数量の機器等をご準備ください。</p> <p>②端末の製品名は業務上関係がないため回答しませんが、端末はタブレットではなくパソコンです。各システムの開発元及び製品名については、次のとおりです。 総合行政情報システム(NEC製 COKAS-R/AD II) 戸籍総合システム(富士フィルムシステムサービス(株)製 戸籍総合システムブックレス)</p> <p>③ご認識のとおりです。市で発送する郵便にかかる費用(封筒や郵便料金)は市が負担します。それ以外で使用する封筒等については、受注者においてご準備ください。</p> <p>④手数料の徴収に必要な釣り銭や釣り銭用定額小為替等、レジスターの設定に係る費用やレシート等の消耗品は、受注者で準備、負担いただくこととなります。 手数料は、徴収後、1日分をまとめて各科目ごとの納付書を作成し、翌開庁日に指定金融機関へ入金する流れになります。</p>
33	業務委託仕様書	10	12 貸与する設備機器等	<p>証明発行及び郵送請求における釣銭用の現金及び定額小為替は受託者にて用意が必要でしょうか。</p> <p>また、郵送請求における、請求者連絡用の通信費の負担は貴市にて負担いただける認識でよろしいでしょうか</p>	<p>前段についてはNo.32④をご参照ください。後段についてはご認識のとおりです。</p>
34	業務委託仕様書	11	12 貸与する設備機器等(2)貸与する物品等	<p>更衣室に業務従事者が使用できるロッカーの有無、台数をご教示ください。</p>	<p>現在、23台を使用いただいておりますが、台数が限られているため、変更になる可能性があります。</p>
35	業務委託仕様書	11	12 貸与する設備機器等(2)貸与する物品等	<p>貸与いただくレジについて、メーカー・型番を教えてください。また、キャッシュレス決済や自動釣銭機などの機能追加をされているようでしたら併せて教えてください。</p>	<p>次のとおりです。 カシオ TE5500-30S カシオ TE2600 キャッシュレス決済や自動釣銭機などの機能は追加しておりません。</p>
36	業務委託仕様書	11	12 貸与する設備機器等(2)貸与する物品等	<p>レジが2台ありますが、使用用途の違いや設置場所の違いなどありましたら教えてください。</p>	<p>(参考資料7レイアウト図をご参照ください。)①旅券・証明発行等の業務スペースに1台と②異動届出・マイナンバーカード等の業務スペースに1台設置しています。①旅券・証明発行等の業務スペースでは、証明発行や印鑑登録の手数料の徴収時に使用します。もう1台は②異動届出・マイナンバーカード等の業務スペースで証明発行手数料及びマイナンバーカード関係の手数料の徴収に使用します。</p>
37	業務委託仕様書	12	13 事前準備(4)	<p>現時点で整備されている業務マニュアルを開示ください。</p>	<p>業務マニュアルの開示はできません。</p>
38	業務委託仕様書	12、13	13 事前準備(4)・(6)	<p>受託者変更の場合、現受託事業者様から業務マニュアル等の資料はいつ頃提供いただけるのでしょうか？</p>	<p>具体的な提供時期については未定ですが、契約締結後、速やかに引継ぎをしていただくこととなります。</p>
39	業務委託仕様書	14	14 その他(2)	<p>自己点検シートについて、現状お使いの書式(項目)を教えてください。</p>	<p>No.17をご参照ください。</p>
40	業務委託仕様書	15	14 その他(3)イ(イ)	<p>受託決定後、現在使用されているマニュアルは引継ぎいただける認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>引継ぎが発生する場合は、業務マニュアル等も含めて、新旧の受注者間で引継ぎをしていただくこととなります。</p>

### 3 企画提案書作成要領に係る質疑回答

No.	資料名	頁	項目名	内容	回答
41	企画提案書作成要領	2	2 企画提案書の構成 6 業務体制	受託事業者がモバイルWi-Fi等を使用して社内ネットワークに接続する環境を構築することが可能かご教示ください。	受注者がモバイルWi-Fi等の環境を整備することは可能で ず。構築にあたっては、市と事前に(用途、取り扱う情報、 ネットワークの仕様等)協議してください。また、内容によっ ては許可できない場合もありますので、ご了承ください。
42	企画提案書作成要領	3	2 企画提案書の構成 9 独自提案 3 見積額	①独自提案、予算を見積書の中に入れられる提案だけか ご教示ください。 ②見積書記載外の提案は可能かご教示ください。	独自提案を含め提案上限額の範囲内で提案してください。

### 4 その他の質疑回答

No.	資料名	頁	項目名	内容	回答
43	その他			廿日市市ホームページ<契約課<入札・契約関係規程に 掲載している約款に「業務委託契約約款(汎用)」と「業務 委託契約約款(債務負担)」の2つがあるが、今回対象とな る約款はどちらの約款になるのか。	「業務委託契約約款(汎用)」になります。
44	その他			現在導入しているDX(ICT活用)システム(スマホ等を利用 した手続き)はありますか。また委託中に導入を検討 しているものがあればご教示ください。	本市独自のものとしては、LINEによる住民票の写しの請 求があります。また、今年度中に「らくらく窓口証明書交付 サービス」(J-LIS提供)を導入する予定です。
45	その他			現在の業務状況を業務時間内に見学することは可能でしょ うか？	市民課フロアにつきまして、特定個人情報取扱区域となっ ており、執務室内への立入りはできません。待合フロアに ついては、来客者への影響など窓口対応に支障をきたす可 能性があるため、ご遠慮ください。
46	その他			発注者への苦情引継について、どのようなケースが受注者 での対応が困難となり発注者に対応を引き継いだのか事 例を教えてください。	基本的には、受注者側で苦情も含めた窓口対応をしていた できます。 責任者が対応してもお客様に納得していただけず、お客様 から市職員の対応を求められたことで、発注者に引き継が れた例があります。
47	その他			現受託事業者様の委託業務範囲と今回の委託業務範囲で 相違点がある場合にはその内容を教えてください。	業務実施上、現受注者の業務範囲は関係ないため、お答 えできません。