

廿日市市民課窓口関連業務委託に係る質疑回答

No.	資料名	頁	項目名	内容	回答
1	実施要領	2	4 参加資格 (11)	参加資格(11)に記載されている業務実績の証明資料(仕様書や契約書の写し等)は、参加申込の際に提出は必要でしょうか。	参加申込時の提出は不要です。企画提案書の記載事項である業務実績において、要件を満たしていることが確認できる内容でご記載ください。企画提案書作成要領の1ページの2「業務実績」をご確認ください。
2	実施要領	3	6 提出書類・提出期限等	業務マニュアルのサンプルとは、本業務と仕様の内容が相違する。現在履行中の市民課業務のマニュアルでもよろしいでしょうか。また、今回仕様書に記載のある、全業務についてマニュアルのサンプルが必要でしょうか。	企画提案書作成要領2ページの2「4 業務遂行計画(2)業務マニュアルの整備」をご確認ください。
3	実施要領	5	9 審査 (1)エ	提出した企画提案書の副本で説明をする事と記載がありますが、プレゼンテーション時の説明や質疑応答時の発言の中に社名を出すことは問題ございませんでしょうか。	プレゼンテーションは競争性を確保した上で、公平性・透明性に配慮して実施します。提出書類の副本について、全ページにわたり提案者を識別できる内容は記載しないこととし、また、副本で説明することとしているのも、同様の趣旨によるものです。そのため、社名など、企業が特定される発言はお控えください。
4	企画提案書作成要領	1	1 基本的事項 (1)	作成様式についてA3用紙を使用する場合2ページカウントなどの条件等はございますでしょうか。	図表等A4サイズで出力すると確認しづらいものについては、必要に応じてA3 折り込みも可能とする趣旨です。この場合は、1枚につき1ページをカウントしてください。
5	業務委託仕様書	1	5 業務時間等 (1)	開庁時間に関して午前8時30分から午後5時15分までとなっておりますが、他の自治体では開庁時間の短縮を検討している所もございます。貴市では今後、開庁時間を短くする予定はございますでしょうか。採用時に必要な情報となる為、ご教示ください。	現在、本市においても、開庁時間の短縮について検討を進めています。実施時期については、令和9年度の窓口利用者が多い時期を除いた、できるだけ早い時期を想定していますが、具体的な開庁時間は現在検討中です。なお、委託期間中に開庁時間を見直す場合は、業務時間、人員配置その他委託業務への影響について、受託者と協議の上、必要に応じて契約内容の変更等を行う予定ですので、見積額の積算について明示できるようにしておいてください。
6	業務委託仕様書	1	5 業務時間等 (4)	釣銭の準備は受託者で行う認識で問題ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。仕様書4ページの「(7) 共通業務」の項番4をご確認ください。
7	業務委託仕様書	2	6 業務内容及び年間処理見込件数 (1)6	郵送請求の受付件数(通数)をご教示いただけますでしょうか。	別紙をご参照ください。
8	業務委託仕様書	2	6 業務内容及び年間処理見込件数 (2)～(7)	参考資料にある証明書交付件数と同じく、仕様書6(2)～(7)の業務について、令和7年度の月別の各種処理件数をご教示お願いいたします。	別紙をご参照ください。
9	業務委託仕様書	3	6 業務内容及び年間処理見込件数 (4)3～5	項番3～5について、今後も貴市では統合端末による作業は委託範囲に含めない方針でしょうか。	現在の運用では、項番3及び項番4における統合端末による作業は委託範囲に含めていませんが、今後、国の方針変更によりマイナンバーカードの委託可能業務の範囲が拡大された場合は、交付決定や公権力の行使に該当する部分を除き、委託範囲に含める可能性があります。項番5については、券面の追記欄への印字作業を想定しており、統合端末による作業は含みません。なお、住民票の振り仮名記載に伴う券面への記載は、項番4に含まれます。6月12日付けで仕様書を変更しておりますのでご確認ください。
10	業務委託仕様書	4	6 業務内容及び年間処理見込件数 (7)4	キャッシュレス決済は導入されておりますでしょうか。	キャッシュレス決済は、現在導入しておりません。
11	業務委託仕様書	5	6 業務内容及び年間処理見込件数 (8)ア(7)	タブレット端末と指定ありますが、タブレット端末だと堅牢性耐久性の問題がある認識です。モニター一体型Windows端末でのご提案でも問題ないでしょうか。	モニター一体型Windows端末でも問題ありません。
12	業務委託仕様書	5	6 業務内容及び年間処理見込件数 (8)ア(オ)	無線LANルーターは何のための想定でしょうか。レンジ端末を無線で繋ぎ、クラウド上で集計ができる事を想定しているのでしょうか。その場合、安定性を持って有線LAN接続でもよいでしょうか。	お見込みのとおりです。レンジ端末を無線でつなぎ、クラウド上で集計ができることを想定しています。有線LAN接続でも構いませんが、接続に当たっての調査や接続費用は受託者の負担で行ってください。
13	業務委託仕様書	5,6	6 業務内容及び年間処理見込件数 (8)	POSシステム及び自動釣銭機の導入にあたり、キャッシュレス決済ができる物を導入する方が望ましいでしょうか。また、キャッシュレス決済ができる物を導入した場合、手数料に関しても受託者負担となりますでしょうか。導入後は貴市に帰属する為、手数料の取り扱いや受託期間終了時に手数料支払い者の変更手続きが必要になるのか、取り扱いを含めご教示ください。	キャッシュレス決済できる物を導入する場合は、独自提案に記載してください。市と協議の上、キャッシュレス決済を導入することとなった場合は、市が手数料を負担します。キャッシュレス決済を導入した場合、契約は市とキャッシュレス決済事業者との契約になります。契約に至るまでのキャッシュレス決済事業者や市との調整、契約手続きの方策の検討、市への助言、契約書案の作成などは、受託者が行うことが条件です。導入を提案する場合は、市の負担が発生することがないよう、導入までのプロセス・方法を含め提案してください。
14	業務委託仕様書	5,6	6 業務内容及び年間処理見込件数 (8)エ	POSシステム用の機器一式を導入した後に発生するランニングコストに関して、期間中の運用及び保守等に係る費用については、委託料に含めて積算する事と記載がありますが、運用期間終了時は契約者の変更が必要になるかと存じます。その際に貴市へ契約の引継ぎができるという認識でよろしいでしょうか。	保守契約締結をする場合は本業務の契約満了時までの契約とし、契約者の変更や引き継ぎを前提とする保守契約はしないでください。

No.	資料名	頁	項目名	内容	回答
15	業務委託仕様書	6	8 本業務に求められる履行水準(2)ア	現在の配置人数をご教示ください。	現行の委託業者においては、令和8年6月1日現在で36名配置されています。
16	業務委託仕様書	7	8 本業務に求められる履行水準(2)イ	利用者アンケートに関しまして、これまでの実施時期や回数をご教示ください。また内容に関しては協議の上決定することで問題ないでしょうか。	令和7年度の実施回数は2回で、実施時期は次のとおりです。 ・前期 7月8日～7月14日(土日を除く。) ・後期 12月16日～12月23日(土日を除く。) 内容については、協議の上決定することで問題ありません。
17	業務委託仕様書	7	8 本業務に求められる履行水準(2)イ	水準に達しなかった場合において、適切に措置を講じていれば減額等のペナルティは講じない認識でよいでしょうか。	お見込みのとおりです。 水準に達しなかったことをもって直ちに減額等のペナルティを講じることは想定していません。
18	業務委託仕様書	8	9 業務履行の留意事項 (1)	引継ぎに関しまして、基幹システムへのユーザー登録(ICカード付貸与)および実地での操作研修は準備期間のいつ頃から可能でしょうか。	業務開始までに操作員登録及びICカードの貸与を行います。時期は未定です。 実地での操作研修については、業務に支障のないよう新旧の受注者間で協議の上、決定していただくこととなります。
19	業務委託仕様書	12	12 貸与する設備機器等 (1)	券面プリントシステムのメーカーおよび型番をご教示ください。	カーデックス製の券面プリントシステム(一体型)Zenius-is2です。
20	業務委託仕様書	12	12 貸与する設備機器等 (1)	現事業者様が持ち込まれている業務上で使用するシステムやツール等があればご教示ください。	開示できる資料はありません。
21	業務委託仕様書	13	12 貸与する設備機器等 (2)	6 POSシステム用の機器一式 一式2セット、と記載がございますが、POSシステム2台分を受託者が調達したのちに貴市と譲渡契約を結び、貴市の所有物としたのちに受託者に貸与される認識でよろしいでしょうか。	受託者は、仕様書に基づいてPOSシステム一式を調達・納品した上で、履行期間中、そのPOSシステム一式を市から貸与を受けて使用します。 譲渡契約を別途締結することは考えていません。
22	業務委託仕様書	13	12 貸与する設備機器等 (2)	貸与する物品等に関してPOSシステム用の機器一式と記載がありますが、受託者が用意する機器等にもPOSシステム用の機器一式と記載が御座います。 これは受注者が設置したPOSシステムが設置後に貴市に帰属する為、貸与一覧に記載があるという認識でよろしいでしょうか。 また、認識に相違があり、発注者側でもPOSシステム用の機器一式を貸与しただけの場合は受注者側で用意を行う機器と商品を統一させる必要はございますでしょうか。 統一させる場合は導入予定の商品情報をご教示ください。	お見込みのとおりです。 受託者は、仕様書に基づいてPOSシステム一式を調達・納品し、履行期間中はその一式を市が受託者へ貸与します。
23	業務委託仕様書	14	13 事前準備 (4)	現在使用されているマニュアルは、引継の際に共有していただけるでしょうか。	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。
24	業務委託仕様書	25	受注者向け情報セキュリティ遵守事項	対象となる端末(PCやスマートフォン)は、業務上使用するもの(例:進捗管理システムや個人情報などを取り扱う端末など)を指し、スタッフ労務管理や社内連絡などで使用する端末(PCやスマートフォン)は該当しない理解で問題ございませんでしょうか。	社内連絡などで使用する端末であっても、委託業務に関する情報を取り扱う場合は、対象となります。
25	参考資料			月ごとの来庁者数もしくは、発券機データをご教示いただくことは可能でしょうか。	別紙をご参照ください。