

No.	質問項目	質問内容	回答
1	実施要領 7 企画提案書等の 作成及び提出 (1) ② イ	国税及び地方税の納税証明書は、財務状況関係書類と同様に直近2年分ですよろしいでしょうか。 また、原本ではなくコピーでの提出ですよろしいでしょうか。	納税証明書は、未納の税額がない証明書で、原本を提出ください。
2	実施要領 7 企画提案書等の 作成及び提出 (1) ② ウ	業務実績調書についてですが、「企画提案書等作成要領」には、令和4年度以降に受託開始したものとありますが、「様式5」には令和2年度以降に受託開始したものと記載されておりました。何年度以降ですればよいかご教示ください。	「企画提案書等作成要領」を修正しました。令和2年度以降に受託開始したものをご記入ください。
3	実施要領 8 審査方法 (3) ア	プレゼンテーションの時間は、準備及び片付時間を含めて30分とのことなので、入室から計測開始との認識ですよろしいでしょうか。残り時間を知らせるアナウンスはございますか。 また、プレゼンテーションの発表者については、パートごとに分けるなど途中で交代することは可能ですでしょうか。	お見込みのとおり、入室から計測を開始します。残り時間を知らせるアナウンスは行います。 プレゼンテーションの発表者については、途中で交代することも可能です。
4	仕様書 5 業務時間等 (1) (2)	繁忙期である3月～4月に平日延長や休日開庁の想定はありますでしょうか。想定している場合は、1年あたりの想定日数や想定開設時間をご教示下さい。	市民課窓口業務（仕様書3(1)①～⑤）に関してのみ、3月に休日窓口を1日（開庁時間は9時～16時）、4月1日に延長窓口（19時まで）を開設する予定です。
5	仕様書 1 1 業務責任者及び 業務副責任者の設置等	責任者及び副責任者について、実務経験年数や責任者経験年数の指標はございますか。	業務責任者及び業務副責任者の経験年数は1年程度以上とします。実務経験の指標は設けてはおりませんが、責任者として管理指導を行うための、業務スキルは必要と考えております。
6	仕様書 3- (2) 業務履行期間	業務内容①～⑫の業務履行期間が通常の履行期間としては「3年」などの区切りが多い中、「3年2ヶ月」とされているご意図やご事情をご教示いただけますでしょうか。	繁忙期を避けて円滑に業務の引継ぎを行うため、契約開始日を見直したことによるものです。
7	実施要領6 参加意思表明書の提出	参加意思表明書（様式2）について 代表者とは、代表取締役社長名となりますでしょうか。 それとも受任者登録の代表者となりますでしょうか。	本市の競争入札参加者名簿に登録されている事業者名で作成ください。

No.	質問項目	質問内容	回答
8	仕様書 10—（２）従事者の配置	受託業務に従事する従事者数はその3分の1以上が自治体における個人情報を含む端末作業業務等の経験を（1年以上）有する者またはそれに準じるスキルがあるものとございますが、市民課業務の経験を有するとの認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
9	業務引継ぎについて	現受託者様からの想定業務引継ぎ期間をご教示下さい。 また、業務引継ぎ期間において従事者が窓口業務の見学及び、実際にシステム操作をさせていただくことは可能でしょうか。可能な場合、いつから可能でしょうか。	契約締結後、2週間程度を想定しています。引継期間は業務に支障がない範囲で見学やシステム操作も可能ですが、個人情報を扱うため、誓約書等を提出していただきます。また、その際は、現事業者、次期事業者のどちらが業務を行ったのか、責任の所在を明確にさせていただきます。（模擬データを用いることはできないため）
10	原状の課題について	本委託業務における現状の課題がありましたらお聞かせください。	法改正等に伴う制度改正に対応できる経験豊富な人材の確保。また、今年度中に実施する基幹系システムの標準化や今後は窓口のデジタル化への対応も見込まれます。
11	別紙資料 業務処理件数	別紙資料にて令和4年度～令和6年度の業務処理件数は拝見いたしました。各月ごとの処理件数をご教示お願い致します。	別紙のとおりです。
12	委託業務従事者の配置 人数	現受託事業者の配置人数をご教示お願い致します。	提案の公平性を確保するため、こちらでの回答は控えさせていただきます。
13	仕様書 10頁 貸与物件等	仕様書に記載の貸与物件以外に、受託者で準備するものがありましたらご教示お願い致します。	現金取扱い関連業務（※）について、レジスターやコインカウンター等の機材はありませんので、必要なものはご準備願います。また、両替についても受託者側でご準備願います。 （※）仕様書 3（1）業務内容⑩及び⑪
14	仕様書 11頁 委託業務従事者の研修	業務従事者研修に備え、現行の業務手順書やマニュアル等を開示して頂くことは可能でしょうか。	契約後の端末操作マニュアルの提供は可能です。それ以外の現受注者が独自で作成しているマニュアル等については、当市は管理していないため、判断できません。マニュアルが必要な場合は、引継ぎ期間内に作成していただくようになります。

No.	質問項目	質問内容	回答
15	委託業務内容	現受託事業者の委託業務には無く、今回の仕様から追加された業務項目がありましたらご教示お願い致します。	今回、新たに、仕様書3(1)業務内容⑬戸籍への振り仮名記載支援業務を追加しております。
16	実施要領 1頁 上限額	119,751,000円内の年度ごとの上限額を教えてください。 また、過去3年間の委託金額(税別)を教えてください。	業務に係る上限額のうち、戸籍の振り仮名記載支援業務に係る上限額は6,982,000円(消費税及び地方消費税を除く。)とします。戸籍の振り仮名記載支援業務以外の業務について、年度ごとの上限額は設定しておりません。 また、過去の委託金額については、No.12で回答したとおりです。
17	実施要領 3頁 ク プライバシーマークのほかに	プライバシーマークのほかにこれと同様の個人情報の保護に関する認定を受けている場合は、その旨を確認できるものと記載がありますがいない場合は提出無しでよろしいでしょうか。 また、上記で想定される認証を教えてください。	お持ちでない場合は、提出は不要です。
18	実施要領 4頁 資料	副本は原本の写し(コピー)でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
19	実施要領 6頁 契約	契約締結が令和7年7月上旬予定となっておりますが現地での引継ぎ、立上業務開始月日を教えてください。	引継期間については、No.9で回答したとおりです。令和7年8月1日の8時30分から業務を開始できる体制を整えてください。
20	仕様書 1頁 業務内容	⑬ 戸籍への振り仮名記載支援業務は今年度のみになっていますが理由を教えてください。	戸籍への氏や名の振り仮名届出期間が、令和7年5月26日～令和8年5月25日までであるためです。
21	仕様書 1頁 業務内容	過去3年間に事件・事故があれば詳細(内容、改善措置等)を教えてください。	事件や事故はありません。
22	仕様書 10頁 業務内容	キャッシュレス決済端末の詳細(メーカー、品名、機能等)教えてください。	Panasonic、JT-VT10シリーズの端末です。窓口の従事者が操作する端末(親機)と、来客者が操作する端末(子機)がセットになっており、クレジットカード決済・電子マネー決済・各種コード支払いに対応しています。
23	プロポーザル実施要領 p3, p4	企画提案書作成要領p.1には提出書類の呼び名として、「正本」と記載されておりますが、プロポーザル実施要領に記載されている「原本」とは異なるものでしょうか。	文言を「原本」に統一し、作成要領を訂正いたしました。

No.	質問項目	質問内容	回答
24	(別紙) 評価項目及び配点	評価の視点ごとに点数の配分が決まっておりますら、ご教示いただけますでしょうか。	評価の視点ごとの配点は、非公表としております。
25	ブローカー企画提案書作成要領 p. 3	参考見積書に記載する価格は税込み・税込みどちらになりますでしょうか。	消費税及び地方消費税抜きの金額で記載してください。
26	企画提案書作成要領	提出書類の作成要領につきましては、記載されている以外に考慮すべきことはございませんでしょうか。(表紙に記載すべき情報など)	特にありません。
27	(別紙) 業務処理件数	各業務・各項目の日別・月別の対応件数をご教示いただけますでしょうか。	月別件数のみ、公表いたします。
28	仕様書 p. 8, 9 従事者・責任者の設置	現在の委託内容①～⑬別の業務体制を月別にご教授いただけますでしょうか。	No.12で回答したとおりです。
29	仕様書 p. 1 業務履行場所	業務開始前に研修のためなどに、貴市場所をお借りすることは可能でしょうか。	研修のために庁舎を貸出してはおりません。受注者で手配ください。
30	仕様書 p. 10 (3) 貸与物件等	従事者の私物をいれるロッカーは貴市にてご用意いただけますでしょうか。	ロッカーは貸与します。従事者の私物の管理についての責任は負いかねます。
31	仕様書 p. 2 6(1) 証明書に関する業務	①～④それぞれの証明書1件の作成に係る平均時間をご教授いただけますでしょうか。	平均時間は計測しておりません。
32	仕様書 p. 2 6(2) 住民異動届出関連業務	各届出を受付・記載するのにそれぞれ1件あたりの平均処理時間をご教授いただけますでしょうか。	平均時間は計測しておりません。
33	仕様書 p. 2 6(3) 戸籍届出関連業務 (6) 郵便・オンラインによる各証明書の請求関連業務	各届出を受付・記載するのにそれぞれ1件あたりの平均処理時間をご教授いただけますでしょうか。	平均時間は計測しておりません。
34	仕様書 p. 10 (3) 貸与物件等	レジスターにて現金払いの際、自動釣銭機はございますでしょうか。	自動釣銭機はございません。
35	—	電話対応した内容に関して、対応履歴を残す必要はございますでしょうか。ある場合、入力する環境は貴市にてご用意いただける認識でよろしいでしょうか。	仕様書 3 (1) 業務内容⑬戸籍への振り仮名記載支援業務においては、電話の応答内容を記録していただきます。なお、応答内容は、Excelでの記録を想定しており、入力環境は当市で準備いたします。

No.	質問項目	質問内容	回答
36	—	現在、ベンダーに業務委託をしている場合、運営状況において、上手くいっている点・上手くいっていない点をそれぞれご教示いただけますでしょうか。	システムベンダーに窓口の業務委託はしておりません。
37	—	本業務を委託するにあたり、一番期待していることは何でしょうか。	No.10で回答したとおりです。
38	配置図	従事者への指導や面談、打ち合わせに使用できる会議スペース等はございますでしょうか。	ご希望の場合は、業務場所内にパーティション等で仕切ったスペースを用意します。
39	仕様書 p. 6 (10) その他市民課窓口関連業務	市に何かしら引継ぐべき事案が生じた際の引継ぎ方法に決まりはありますでしょうか。	引き継ぐ事案の内容にもよりますが、原則、常駐している業務責任者、副責任者から引継ぎしていただくことになります。詳細は契約締結後、協議いたします。
40	仕様書 p. 2 6 委託業務内容の詳細	業務マニュアルについて、現在使用中のマニュアルをいただくことは可能でしょうか。	No.14で回答したとおりです。
41	仕様書 p. 11 16次期受注者に対する業務の引継ぎ	現受託者以外が受託した場合、業務引継を十分な期間を設けて、現受託者から実施いただけるという認識でよろしいでしょうか。	No.9で回答したとおりです。
42	—	国等の施策により対応件数が大幅に増加した場合は、体制強化に係る人員増のご契約変更は可能でしょうか。	予期しない制度改正により対応件数に大幅な増減が生じる場合は、受注者と本市で協議し、決定します。 ただし、窓口業務委託開始した15年前から現在まで、窓口業務分野での制度改正により大幅に人員を増やした実績はありません。
43	仕様書 p. 11 13 本市システムの状況	システムは貴市にてご用意いただけるとの事ですが、システムを共有頂いている事業者様と受託者側で直接やりとりが発生することは想定されておりますでしょうか。想定されている場合には具体的にどのようなことを想定されておりますでしょうか。	システム事業者と受託事業者間で直接連絡をとりあうことは想定しておりません。
44	仕様書 p. 11 16次期受注者に対する業務の引継ぎ	現受託者以外が受託した場合、システム間の引継や調整が必要となった際は、現受託者経由等で柔軟にご対応いただけるという認識でよろしいでしょうか。	現在設置している端末やシステムは当市が準備しており、次期事業者も現状のまま使用していただくこととなりますので、システム間の調整はありません。

No.	質問項目	質問内容	回答
45	仕様書 p. 2 6 委託業務内容の詳細	外国籍の市民様等の対応について、現行の対応方法をご教授いただけますでしょうか。	日本語での対応が難しい場合は、翻訳アプリを使用しています。
46	仕様書 p. 2 6 委託業務内容の詳細	受付発券機は受託者にて準備する認識でしょうか。また現在何台配置されていますでしょうか。	発券機は設置しておりません。
47	仕様書 p. 2 6 委託業務内容の詳細	窓口交付の主要業務について、繁忙時の平均待ち時間の実績と貴市が目標とする待ち時間をご教示いただけますでしょうか。	平均待ち時間は計測しておりません。また、目標とする待ち時間は仕様書に記載している納期のとおりです。
48	仕様書 p. 2 6 委託業務内容の詳細	電話の対応について、応答率等の目標設定はありますでしょうか。また現業者の応答率（繁忙期／通常期）をご教示いただけますでしょうか。	応答率の計測はしておりません。
49	仕様書 p. 2 5 業務時間等	過去の特別及び臨時開庁の実績をご教授いただけますでしょうか。	No. 4で回答したとおりです。
50	仕様書 p. 1 業務履行場所	窓口混雑時に市民様が座られる椅子等は十分に確保されている認識で問題ないでしょうか。	お見込のとおりです。
51	配置図	各業務を行う指定（１）～（５）の作業スペースの写真をご連携いただくことは可能でしょうか。	写真を提供することはできません。
52	プロポーザル企画提案書等作成要領 p1 2 提出書類及び必要部数	提出書類に記載する日付は記入日・提出日等、指定はありますでしょうか。	指定はありません。
53	プロポーザル実施要領 p. 1 3 業務に要する費用（上限額）	最低制限価格は設定されておりますでしょうか。	最低制限価格は設定しておりません。
54	仕様書 p. 10 (3) 貸与物件等	受託者が何かしらの端末を用意する場合、必要なNW環境（モバイルWifiでよい、フレッツ回線等の光回線敷設が必要、グローバルIPアドレスが必要等）をご教示いただけますでしょうか。	当市の情報セキュリティ上、インターネットに接続できる端末を業務上使用することはできません。

No.	質問項目	質問内容	回答
55	仕様書 p. 8 9 業務受託の前提条件 (6) 資料の適切な保管	本業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理することとありますが、市から貸与されるものの中にそういった書類をしまえるものはありますでしょうか。それとも、受託者用意になりますでしょうか。	当市が貸与する鍵付きのキャビネットを使用させていただきます。
56	仕様書 p. 10 (3) 貸与物件等	業務端末は職員様と同権限のものでしょうか。	業務端末の権限は一部機能の使用が制限されています。
57	仕様書 p. 10 (3) 貸与物件等	現受託者様が購入している備品は何かございますでしょうか。	No. 13で回答したとおりです。
58	仕様書 p. 10 (3) 貸与物件等	現在のセキュリティ対策についてご教授いただけますでしょうか。監視カメラの設置や従事者の私物・手荷物の管理方法やロッカーの使用など、どのような対策を講じているのでしょうか。	監視カメラは設置しています。従事者の私物、手荷物等は各自管理願います。
59	仕様書 p. 2 6 委託業務内容の詳細	窓口交付の主要業務について、繁忙時の平均待ち時間の実績と貴市が目標とする待ち時間をご教示いただけますでしょうか。	No. 47で回答したとおりです。
60	仕様書 p. 2 6 委託業務内容の詳細	「日本語が堪能でない来庁者への対応」として既に実施されている取り組みがありましたらご教示いただけますでしょうか。	No. 45で回答したとおりです。
61	仕様書 p. 2 6 委託業務内容の詳細	貴市へデータ連携を行う場合の連携方法について決まりはありますでしょうか。	データ連携を行う必要のある業務はございません。
62	仕様書 p. 2 6 委託業務内容の詳細	委託業務内容のうち、初委託となる業務があればご教示いただけますでしょうか。また、該当業務を運営する上で注意すべきこと・期待していることがあればご教示いただけますでしょうか。	初委託となる業務についてはNo. 15で回答したとおりです。この業務は、戸籍業務の知識と実務経験があれば問題なく対応できると考えております。知識や実務経験をもとに、丁寧で迅速・正確な説明を期待しています。
63	評価項目	提案価格の評価が10点となっていますが、提案上限額から安価であるほど加点になりますでしょうか。提案価格評価の採点方法についてご教示いただけますでしょうか。	評価基準については公表しておりません。

No.	質問項目	質問内容	回答
64	仕様書 p.9 11 業務責任者及び業務副責任者の設置等	各委託業務について、業務を管理する者を配置することは必須ではなく、全体としては業務責任者及び業務副責任者を1名ずつ配置すればよい認識でよろしいでしょうか。	仕様書3(1)業務内容①～⑦と⑬、⑨並びに⑪について、それぞれ業務責任者及び業務副責任者を配置していただくこととなります。それ以外の業務(⑧、⑩、⑫)については、管理体制に問題がないと市が認める場合は、業務責任者及び業務副責任者を兼務していただくことは可能です。
65	仕様書 p.9 11 業務責任者及び業務副責任者の設置等	各委託業務において、兼務としてはならず専任者を常時配置しなくてはならない業務がございましたらご教示いただけますでしょうか。	No.64で回答したとおりです。
66	その他	現行業務の契約者及び契約金額をご教示いただけますでしょうか。	No.12で回答したとおりです。
67	評価項目	『②実務経験者が3分の1以上確保されており、業務開始に向けた準備が整っているか。』は現行業者からの人材移管(移籍)を前提とする計画も提案可能でしょうか？	事業者が提案する内容となるため、お答えしかねます。
68	仕様書 P2. 業務時間等	(2)窓口開庁日について、当年度の休日開庁実績、予定はどのようになっていますでしょうか。	No.4で回答したとおりです。
69	仕様書 P8 委託業務内容詳細	個人番号カードの交付における進捗管理を現行受託者様はどのように行われておりますでしょうか。交付の進捗管理システムは受託者側で用意となりますでしょうか。	当市で準備しておりますので、システムをご用意いただく必要はございません。
70	仕様書 P9 業務責任者及び業務副責任者の設置等	受注者は第7項の業務委託内容の詳細に関し、実務経験と業務に関する法的知識及び適正な業務運営に関する知識を有する者を選出することですが、業務責任者と業務副責任者共に、実務経験が必要でしょうか。	No.5で回答したとおりです。
71	仕様書 P4 委託業務の詳細	郵便・オンラインによる証明書の請求関連業務について、定額小為替の準備は必要でしょうか。	定額小為替は当市で準備します。
72	仕様書 P10 行政財産の使用等	従事者の通勤手段に指定はございますでしょうか。また、車通勤が問題ない場合、貴市の駐車場は使用可能でしょうか。	通勤手段に指定はありませんが、本市の駐車場は使用できません。

No.	質問項目	質問内容	回答
73	仕様書 P10 行政財産の使用等	各業務における貴市名での発送物の封入物は貴市にご用意いただく端末での作業及び貴市にご用意いただくプリンタにて印刷させていただける認識でよろしいでしょうか。また封筒・宛名シールは受注者にて用意するとの認識でよろしいでしょうか。なお、切手代（後納郵便代）は貴市の負担となりますでしょうか。	封筒及び切手は当市で準備します。なお、宛名シールについては受注者と協議の上、必要があれば当市で準備します。
74	仕様書 P10 行政財産の使用等	PC等の電源はお借りできますでしょうか。またその電気代のお支払は受託者の支払いとなりますでしょうか。	原則、PC等の持ち込みは不要と考えています。
75	仕様書 P8 従事員の配置	現在の業務委託の標準的な人員体制（業務責任者○名、副責任者△名、従事者▲名）については開示は可能でしょうか。	No.12で回答したとおりです。
76	仕様書 P11 本市システムの状況	貴市から機器の使用方法等の研修予定はございますでしょうか。	No.14で回答したとおりです。
77	（別紙）評価項目及び配点	前回の入札時の評価結果を開示いただくことは可能でしょうか。	開示できる資料はありません。
78	配置図	各指定場所にはパーティション等の区切りがありますでしょうか。新たにパーティションを設置する場合は、受託者用意になりますでしょうか。	各指定場所はキャビネット等で区切っております。市が貸与する物件以上に必要になる場合は、受注者で準備願います。
79	（別紙）評価項目及び配点 会社概要・実績	実績の部分について、人口規模に関わらず本業務と同種又は類似の業務を行った実績があれば、等しく評価される認識でよろしいでしょうか。 また、記載する実績としては、実施要領に示されているすべての業務実績が必要になりますでしょうか。	実績については、別紙評価項目及び配点に記載のとおりです。 記載する実績は、実施要領 4 参加資格(11)①～⑦の業務については必須です。それ以外の業務については、実績があれば記載してください。